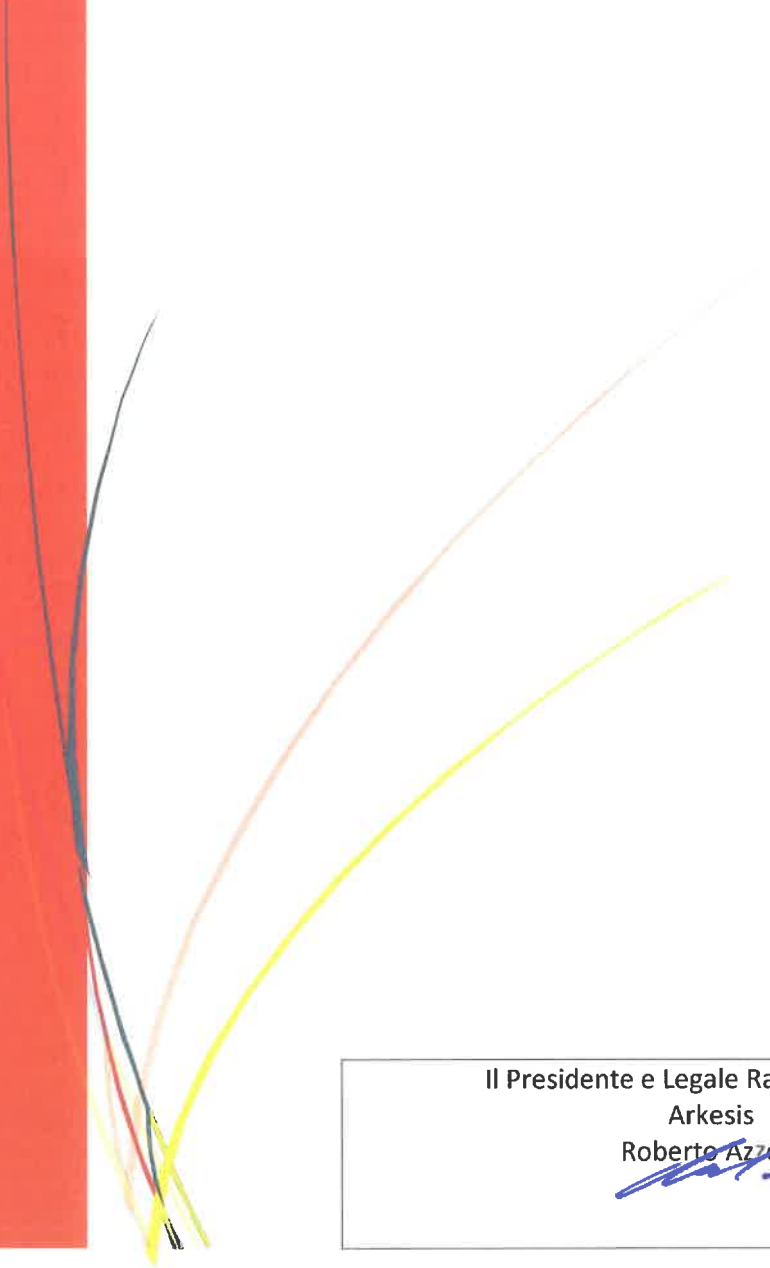




Revisione di Settembre 2025

Carta dei Servizi

Cooperativa Sociale Socio Sanitaria
Arkesis a r.l. (ONLUS)



Il Presidente e Legale Rappresentante Arkesis Roberto Azziola	01/09/2025
---	------------

01/09/2025

Sommario

Premessa	2
La Cooperativa Arkesis	3
Mission.....	3
Vision	3
Principi e Valori	3
La Struttura Operativa	5
Le Sedi.....	6
I nostri servizi	7
Servizi in appalto (SA)	8
SA – 1 Emergenza Sanitaria 112:.....	8
SA – 2 Trasporti Secondari:	8
SA – 3 Gestione dei Punti di Primo Intervento e supporto nelle strutture emergenziali:.....	8
SA – 4 Assistenza Infermieristica pediatrica domiciliare:	8
SA – 5 Attività di sanità penitenziaria:	8
SA – 6 Servizio di continuità assistenziale:	Errore. Il segnalibro non è definito.
SA – 7 Servizi medici di emergenza urgenza medica territoriale 118:.....	9
Servizi privati (SP).....	9
Indicatori di qualità	10
Tutela della Privacy	10
Diritti e Doveri dell’Utente.....	11
Diritti	11
Doveri	11
Contatti	12

Premessa

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui la Cooperativa Sociale Socio Sanitaria Arkesis a r.l. (ONLUS), di seguito "**Arkesis**", individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi erogati. È altresì uno strumento dinamico di comunicazione attraverso il quale la Cooperativa rende nota ed implementa la qualità dei servizi erogati.

La Carta, ispirata ai medesimi principi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", è a garanzia dell'erogazione dei servizi nel rispetto dei Principi Fondanti di Arkesis che trovano ampio riscontro in quelli citati nella sopracitata Direttiva.

La Cooperativa Arkesis

Arkesis è una Cooperativa Sociale di tipo A ai sensi della L. 381/1991.

Arkesis nasce nei primi anni del 2000 focalizzando il proprio core business nel settore sanitario dell'Emergenza Urgenza.

Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative Sociali, nonché agli Albi Regionali di competenza, Arkesis ottiene l'autorizzazione e l'accreditamento per le attività di trasporto e soccorso con ambulanza nelle regioni Friuli-Venezia Giulia e Veneto.

In questi anni di esperienza, il modello organizzativo e la proposta progettuale della Cooperativa sono evoluti nella direzione di una maggiore efficienza ed efficacia dei servizi, secondo altissimi standard di qualità. La gamma dei servizi, che nel tempo si è ampliata e diversificata, ha richiesto una crescita delle risorse strumentali, strutturali e soprattutto umane che costituiscono le attuali risorse di Arkesis. Oggi la Cooperativa si propone come partner nella progettazione e nella gestione di servizi complessi, in cui innovazione organizzativa e tecnologica, professionalità e specializzazione costituiscono il cuore dell'offerta.

La Cooperativa, inoltre, si è dotata della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 al fine di dimostrare la propria capacità di erogare con continuità servizi di riconosciuto alto livello assistenziale.

Mission

La **Mission** di Arkesis ha come obiettivo primario erogare servizi socio - sanitari di qualità basati oltre che sui requisiti applicabili, su un processo di miglioramento continuo, che assicuri da un lato efficacia, efficienza e sostenibilità della Cooperativa, dall'altro la qualità di vita dell'individuo, la soddisfazione del personale e l'interesse delle comunità territoriali.

Vision

La **Vision** che Arkesis promuove, per realizzare la propria Mission, si orienta alla creazione di una organizzazione snella, innovativa, che si avvalga delle migliori tecnologie e competenze, aperta verso rapporti di reale partnership con clienti e fornitori, favorendo la crescita professionale delle risorse umane.

Principi e Valori

I **principi ed i valori** a cui Arkesis si ispira per orientare le proprie azioni sono:

- **Centralità della persona:** espressione di bisogni ed aspettative da soddisfare e, come utente, obiettivo primario dell'intervento;
- **Condivisione degli obiettivi:** fattore essenziale per ottenere sinergie nella tensione verso il miglioramento della Cooperativa;
- **Uguaglianza ed Imparzialità:** assenza di favoritismi e discriminazioni, in base a sesso, età, religione ed etnia nelle modalità di erogazione dei servizi agli utenti e nelle modalità di selezione del personale;

- ***Territorialità***: valorizzando le specificità della comunità locale e, oltre a riconoscerla come ambito privilegiato per l'erogazione dei servizi, Arkesis si pone anche l'obiettivo di creare e rafforzare l'indotto commerciale sullo stesso territorio;
- ***Continuità***: prevedendo misure che evitino la sospensione degli interventi di cura, anche in casi di straordinarietà degli eventi;
- ***Efficacia ed Efficienza***: impegnandosi a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo gli obiettivi e i metodi pianificati, ottimizzando le risorse disponibili e verificando l'adeguatezza qualitativa degli stessi;
- ***Riservatezza***: consapevolezza, professionale e personale, della delicatezza delle informazioni di cui si venga a conoscenza nell'esercizio delle proprie funzioni, e degli obblighi di legge relativi al trattamento dei dati personali e di servizio.

La struttura organizzativa dell'azienda è illustrata nell'Organigramma che definisce autorità, compiti e responsabilità.



44

Le Sedi

La sede legale Arkesis è in via Sommariva 38, Portogruaro (VE).

La sede centrale Arkesis è in via Crosera 29, Azzano decimo (PN). La struttura ospita sia l'Alta Direzione sia gli uffici delle aree amministrative e produttive ed un capannone in grado di accogliere il parco mezzi Arkesis.



I nostri servizi

Ad oggi Arkesis si avvale di oltre 300 tra dipendenti e collaboratori ed eroga servizi socio - sanitari prevalentemente nell'ambito dell'Emergenza Urgenza 112 -118 territoriale del Friuli Venezia Giulia.

In particolare, Arkesis eroga servizi socio – sanitari così distribuiti:

- Servizio di trasporto in emergenza e urgenza, per l'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale (AS FO):
 - Arkesis è presente con ambulanze di classe "A" per soccorso avanzato, personale Autista Soccorritore, Infermiere di area critica e OSS presso le postazioni di Azzano X, Cimolais, Clauzetto, Sacile, Sequals e Maniago;
 - La Cooperativa eroga altresì servizi di trasporto secondario, trasferimenti e dimissioni.
- Servizi specialistici a supporto del sistema di soccorso:
 - dell'Azienda sanitaria Friuli Occidentale:
 - Gestisce i Punti di Primo Intervento di Maniago e Sacile;
 - Supporta con personale medico il Pronto Soccorso di Spilimbergo;
 - Supporta con personale medico, infermieristico e OSS l'Ambulatorio dei codici Bianchi e Verdi del Pronto Soccorso di Pordenone;
 - Supporta con personale medico il Pronto Soccorso di Pordenone (Area rossa);
 - Supporta con personale medico la Struttura Intermedia Polifunzionale di Sacile;
 - Supporta con personale medico i reparti delle RR.SS.AA. territoriali;
 - Supporta con personale Infermieristico il servizio di assistenza domiciliare a minori disabili, in carico all'Assistenza Domiciliare Integrata gestita dalla S.C. Pediatria e Neonatologia dell'Ospedale "Santa Maria degli Angeli" di Pordenone;
 - Garantisce l'assistenza infermieristica della Casa Circondariale di Pordenone;
 - dell'Azienda sanitaria Friuli Centrale:
 - Gestisce in regime di convenzione, a seguito di co-progettazione, le attività dei Punti di Primo Intervento di Gemona del Friuli e Cividale del Friuli;
 - dell'Azienda sanitaria ULSS 7 Pedemontana:
 - Gestisce i servizi medici nell'area di emergenza urgenza medica territoriale 118 e il servizio medico ambulatoriale di valutazione e gestione dei codici minori presso le aree di Pronto Soccorso dei P.O. di Santorso e Asiago;
 - dell'Azienda sanitaria ULSS 1 Dolomiti:
 - Gestisce il servizio medico di emergenza e urgenza presso il Pronto Soccorso del P.O. di Feltre ed Agordo;
- Erogare, in accordo con gli Enti/Associazioni ospitanti, assistenza sanitaria avanzata alle manifestazioni ludico - sportive in Friuli - Venezia Giulia e Veneto.

I servizi sopraelencati possono essere così riassunti:

Servizi in appalto (SA)

In questa categoria vengono inclusi tutti i servizi oggetto di particolari procedure di gara o affidamenti da parte dell'Azienda Sanitaria di riferimento per il territorio di competenza. Le modalità di prestazione del servizio e gli orari di attivazione degli stessi sono definiti dai capitolati di appalto (e s.m.i.) redatti dai responsabili dell'Azienda Sanitaria.

SA – 1 Emergenza Sanitaria 112:

Cos'è: il 112 è il NUE, gratuito e unico, per l'attivazione dei servizi di emergenza nella regione Friuli Venezia Giulia. Chiamando il 112, in caso di problematiche di salute, verrà allertata la Centrale Operativa Regionale 112 della SORES che provvederà all'attivazione del mezzo di soccorso.

Sinteticamente si riportano alcuni dati, Il servizio sviluppa la propria attività 24 ore su 24 in:

Servizi di emergenza: quando per un incidente o un malore improvviso, in strada o in abitazione, è necessario prestare immediato soccorso.

Servizi urgenti: quando è necessario trasportare in ospedale in tempi brevi un paziente che non corre immediato pericolo di vita.

SA – 2 Trasporti Secondari:

Cos'è: Per Trasporto Secondario si intendono i trasporti di pazienti effettuati con ambulanze di tipo A e B non in condizioni di emergenza. Si tratta di servizi di trasferimenti inter - ospedalieri e dimissioni. La definizione del livello di Assistenza e quindi del personale sanitario da impiegare nel servizio è definito dal personale sanitario dell'Azienda Sanitaria che richiede il servizio di trasferimento o di trasporto. Il Centro di Coordinamento Urgenze Arkesis (CCU) si occupa di raccogliere le richieste dei reparti e dei Distretti e organizza il planning e comunica ai reparti e ai pazienti a domicilio gli orari del trasporto.

SA – 3 Gestione dei Punti di Primo Intervento e supporto nelle strutture emergenziali:

Cos'è: Per Punto di Primo Intervento si identificano alcune strutture preposte alla gestione delle emergenze ed in special modo dei codici minori. Arkesis fornisce personale sanitario e ne gestisce anche le attività burocratiche e logistiche. Allo stesso tempo, Arkesis supporta mediante proprio personale alcune strutture emergenziali dell'area pordenonese.

SA – 4 Assistenza Infermieristica pediatrica domiciliare:

Cos'è: l'assistenza domiciliare (e scolastica) dei giovani seguiti dalla Pediatria dell'ospedale di Pordenone viene garantita dai professionisti assegnati al servizio dalla cooperativa Arkesis. I minori vengono individuati attraverso particolari procedure dal gruppo di lavoro del Dipartimento di riferimento dell'Azienda Sanitaria.

SA – 5 Attività di sanità penitenziaria:

Cos'è: Arkesis gestisce l'assistenza infermieristica all'interno della Casa Circondariale di Pordenone. La popolazione trattata, dai professionisti assegnati a questo servizio, presenta alcune peculiarità dovute alla

condizione sociale e della struttura che li ospita. Anche per questo motivo il personale infermieristico assegnato alla Casa Circondariale prende parte ad un particolare ciclo di formazione/informazione su particolari tematiche come anche il rischio suicidario della popolazione detenuta.

SA – 6 Servizi medici di emergenza urgenza medica territoriale 118:

Cos'è: Arkesis gestisce i servizi medici di emergenza urgenza medica territoriale all'interno dei P.O. di Santorso, Asiago, Feltre e Agordo. Il 118 è il numero per l'attivazione dei servizi di emergenza nella regione Veneto ed è gestito dal SUEM. In caso di necessità, sotto richiesta del SUEM, il medico sale anche sui mezzi di soccorso.

Servizi privati (SP)

In questa categoria vengono inclusi tutti i servizi che vengono svolti privatamente. Questi servizi vengono offerti direttamente agli utenti.

Cos'è: Qualsiasi servizio non in convenzione con il SSN o il SSR, frutto della co-progettazione o della commissione diretta da parte di privati, associazioni ed enti.

Modalità di accesso: per usufruire dei servizi è sufficiente contattare l'ufficio amministrativo della Cooperativa a uno dei seguenti recapiti:

- telefono: 0434 632 716;
- e-mail: info@arkesissanita.com

Quanto costa: alla richiesta seguirà preventivo dettagliato del costo commisurato alle necessità espresse dal cliente.

Indicatori di qualità

Arkesis rende disponibili le informazioni riguardanti i servizi che eroga, fornendo strumenti per l'ascolto dell'utente e l'analisi degli indicatori per il miglioramento continuo dell'organizzazione.

Arkesis adotta in modo sistematico i seguenti processi:

- raccolta di dati e suggerimenti;
- analisi sistematica delle segnalazioni;
- pianificazione delle azioni di miglioramento al fine di ridurre gli eventi avversi.

Il servizio garantisce gli impegni assunti attraverso una serie di verifiche in itinere del corretto svolgimento delle attività. Arkesis ha ottenuto e mantiene un Sistema di gestione per la Qualità che è conforme alla norma UNI EN 9001 per le modalità operative e organizzative operate.

Come indicatori della qualità del servizio reso, da Luglio 2025 vengono raccolti i seguenti dati:

- Servizi Richiesti: il totale dei servizi richiesti;
- Servizi Effettuati: il totale dei servizi effettuati;
- Servizi Annullati: i servizi annullati dal richiedente;
- Servizi Rifiutati: i servizi rifiutati da Arkesis.

Nel 2025 sono stati rilevati i seguenti dati:

Mese e Anno	Servizi Richiesti	Servizi Effettuati	Servizi Annullati	Servizi Rifiutati
Luglio 2025	436	394	40	2
Agosto 2025	481	438	39	4

Nel mese di luglio 2025 sono stati effettuati il 90,37% dei servizi richiesti. Sono stati rifiutati lo 0,46% dei servizi richiesti. I restanti servizi non effettuati sono stati annullati dal richiedente.

Nel mese di agosto 2025 sono stati effettuati il 91,06% dei servizi richiesti, mentre sono stati rifiutati lo 0,83% dei servizi richiesti. I restanti servizi non effettuati sono stati annullati dal richiedente.

Tutela della Privacy

Arkesis si impegna a gestire in modo riservato i dati forniti dall'utenza, secondo quanto stabilito dalla norma e dalle buone prassi. I dati sono utilizzati esclusivamente da Arkesis ed incaricati a fini amministrativi, economici e/o statistici senza alcuna diffusione a terzi non autorizzati.

Diritti e Doveri dell'Utente

Diritti

- Ha diritto di essere assistito e curato nel migliore dei modi, con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni politiche, etiche e religiose.
- Ha diritto di ottenere da Arkesis, informazioni chiare e dettagliate in merito ai servizi e prestazioni sanitarie erogate. Ha, inoltre, diritto a ricevere da chi lo cura e/o l'assiste informazioni comprensibili e complete sul proprio stato di salute.
- Durante il trasporto verso le strutture ospedaliere ha diritto ad essere sempre individuato con le proprie generalità (nome e cognome) e di essere interpellato con giusto rispetto. Ha inoltre diritto a conoscere il nominativo e il ruolo di chi si interfaccia per l'assistenza o cura della Sua persona o con la quale si rapporta.
- Ha diritto a ricevere tutte le informazioni necessarie al fine di esprimere un consenso "informato" sulle cure, terapie o interventi al quale deve sottoporsi e anche sui relativi rischi.
- Ha diritto che le notizie riguardanti il proprio stato di salute non siano divulgate ad altro individuo (familiare e/o conoscente) senza preventiva autorizzazione. Solo nel caso in cui esistano condizioni tali per le quali si evidenzia la necessità di rivolgersi a persona diversa, il Medico e/o l'infermiere potranno fornire le informazioni sul caso.
- Il paziente trasportato e/o assistito presso case di cura o al proprio domicilio ha diritto al mantenimento dei propri spazi di vita relazionale e sociale nel rispetto della persona umana e della propria privacy.
- Ha diritto di essere informato tempestivamente sulle eventuali variazioni nell'erogazione della prestazione o delle difficoltà di fruire del servizio.
- Ha diritto di esprimere attraverso segnalazioni eventuali suggerimenti o reclami circa disservizi. Ha diritto, inoltre, a ricevere risposta sull'esito della segnalazione.

Doveri

- Chi accede ai servizi di Arkesis è tenuto ad un comportamento responsabile e corretto, collaborando con il personale Arkesis e rispettando gli ambienti, gli arredi e le attrezzature.
- Chi usufruisce dei servizi di Arkesis deve evitare comportamenti che rechino danno o disturbo agli operatori nell'espletamento della loro attività.
- Deve attenersi agli orari stabiliti per permettere un efficace svolgimento dell'attività di cura e di assistenza.
- L'utenza ha la facoltà di presentare segnalazioni e reclami, ma non può, tuttavia violare le indicazioni impartite dal personale Arkesis, soprattutto in termini di sicurezza durante il servizio di trasporto.
- Nel servizio di trasporto ha il dovere di attenersi alle disposizioni impartite dal personale circa le modalità stesse di trasporto: uso delle cinture di sicurezza, trasporto in barella piuttosto che sedia ecc.

Contatti

La cooperativa Arkesis ha i propri uffici nella sede di Azzano decimo in via Crosera 29.

Gli uffici sono aperti tutti i giorni feriali dalle ore 08.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

Telefono uffici: 0434 632 716

Mail: info@arkesissanita.com

The logo for Arkesis is written in a stylized, red, cursive script. The letters are bold and have a slight shadow effect, giving it a three-dimensional appearance. The 'A' is particularly large and features a small accent mark above it.

