

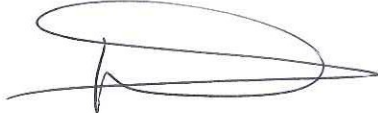
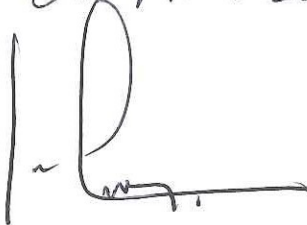


REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES

« PRESTATION DE TRANSPORT AMBULANCIER PRIVE »

Réf. : RE/TRS/03

Elaboré à la demande de

<p>Le Demandeur et le Directeur de la certification de Services QUALICERT</p>	<p>Le Président du Comité Médico- social de la Certification de Services QUALICERT</p>
<p>Nom : Stéphane LANGLOIS</p> <p>Date : 7 Avril 2011</p> <p>Visa : </p>	<p>Nom : Jean Noel LESELLIER</p> <p>Date : 07 Avril 2011</p> <p>Visa : </p>

SOMMAIRE

Chapitre I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	3
I.1/ OBJET.....	3
I.2/ DOMAINE D'APPLICATION	3
Chapitre II : CONTEXTE	5
II.1/ POURQUOI UNE REVISION ?	5
II.2/ CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET TEXTES DE REFERENCE.....	5
Chapitre III : CARACTERISTIQUES CERTIFIEES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE.....	8
III.1/ SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	8
III.2/ DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE CERTIFIEE ET MOYENS MIS EN OEUVRE	10
Chapitre IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE	48
Chapitre V : PLAN DE CONTROLE INTERNE.....	50
Chapitre VI : GLOSSAIRE ET LEXIQUE	51
VI.1/ GLOSSAIRE.....	51
VI.2/ LEXIQUE	51
Chapitre VII : INFORMATIONS DES CLIENTS	53
VII.1/ SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES.....	53
VII.2/ SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS	54
VII.3/ CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUEES	55
Chapitre VIII : CONDITION D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT	56
VIII.1/ CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT	56
VIII.1.1 Instruction du dossier de demande.....	56
VIII.1.2 Réalisation de l'audit de certification	56
VIII.1.3 Décision de SGS ICS relative à l'attribution du certificat :	57
VIII.2/ SURVEILLANCE DU CERTIFICAT.....	58

CHAPITRE I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

I.1/ OBJET

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la "Certification de Services" prévue par :

- Les articles L115-27 à L115-33 et R115-1 à R115-3 du code de la consommation.

Il présente les caractéristiques certifiées, les moyens mis en œuvre pour répondre à chaque caractéristique, ainsi que l'organisation documentaire et les contrôles internes mis en place pour garantir le respect des caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Il a également pour objectif de définir le plan de contrôle externe :

- Les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme certificateur pour l'audit de certification et des contrôles de suivi des organismes candidats à la Certification de Services.
- Les méthodes d'attribution et de surveillance du certificat

I.2/ DOMAINE D'APPLICATION

Ce référentiel de certification de services s'applique à toute entreprise de transport ambulancier privé.

Une entreprise privée de transport sanitaire possédant des établissements secondaires lorsqu'elle sera candidate à la certification de services devra présenter l'ensemble de ses sites.

Indépendamment du respect des caractéristiques prévues dans le présent référentiel, les services faisant l'objet de la certification doivent se conformer à la réglementation en vigueur.

Le transport sanitaire, selon le code de la Santé publique, consiste en l'opération de transporter « une personne malade, blessée ou parturiente, pour des raisons de soins ou de diagnostic, sur prescription médicale ou en cas d'urgence médicale, effectué à l'aide de moyens de transports terrestres, aériens ou maritimes, spécialement adaptés à cet effet » (art. L. 6312-1 c.santé publique).

La prescription médicale de transport définit le moyen de transport adapté à l'état du patient ; les prescripteurs disposent d'un référentiel de prescription de transport défini par l'arrêté du 23 décembre 2006 pour établir cette prescription.

Par conséquent, un transport sanitaire ne peut avoir lieu sans prescription médicale.

Interviennent alors 4 acteurs :

- le patient, personne malade, blessée ou parturiente, est le client utilisateur direct de la prestation. Toutefois, il n'est pas systématiquement celui qui a commandé le transport auprès de l'entreprise de transport sanitaire ;
- le prescripteur, toujours médecin, peut être un médecin généraliste, un médecin spécialiste, appartenir un établissement hospitalier public ou privé, à une maison de retraite, etc.,... ;

- le transporteur sanitaire privé est l'exécutant de la prescription médicale de transport. Celle-ci étant intangible, il doit s'y conformer et mettre à la disposition du patient le moyen de transport prescrit (Ambulances ou TAP – transport assis professionnalisé). Il convient toutefois de préciser que la prescription « TAP - transport assis professionnalisé » permet la mise à disposition soit d'un **Véhicule Sanitaire Léger (VSL)**, soit d'un taxi si l'entreprise de transport sanitaire en dispose ; dans ce dernier cas, seuls les taxis conventionnés avec l'Assurance Maladie sont habilités à effectuer un transport sur prescription, dans les conditions fixées par l'Assurance (décision UNCAM du 8 septembre 2008) ;
- la CPAM (ou autres caisses d'assurance maladie – MSA, RSI) : dès lors que le transport est prescrit, et dans les conditions prévues par le code de la sécurité sociale, l'Assurance Maladie peut devenir le payeur de la prestation. En effet, si le principe général veut que le patient règle son transport auprès de l'entreprise et se fait ensuite rembourser par sa caisse d'assurance maladie au regard des droits ouverts auprès de la sécurité sociale, la subrogation, prévue par voie conventionnelle entre la profession et les Caisses Nationales, permet à l'entreprise d'être réglée directement par la caisse de l'assuré social. Si l'assuré social n'est pas pris en charge à 100% par la sécurité sociale, le ticket modérateur reste à sa charge et il doit le régler au transporteur sanitaire et peut, le cas échéant, se faire rembourser ensuite par sa mutuelle s'il en dispose.

Par ailleurs, les établissements hospitaliers (publics et privés) peuvent contracter avec des entreprises de transport sanitaire pour l'accomplissement des transports sanitaires prescrits par leurs médecins et relevant de leur budget.

Enfin, les compagnies d'assistance/assurance peuvent également contracter avec des entreprises de transport sanitaire : elles requièrent alors l'intervention de ces dernières dans le cadre de rapatriement de personnes suite à accident ou maladie lorsque l'état de leur assuré le nécessite.

Ne sont concernés par le présent référentiel que les véhicules appartenant à l'entreprise de transport sanitaire affectés au transport de malades sur prescription médicale. Sont par conséquent exclus les taxis qui ne font pas l'objet d'une convention avec l'Assurance Maladie pour effectuer des transports de malades assis, ainsi que les véhicules affectés au transport de personnes à mobilité réduite.

Enfin, le référentiel prévoit 3 volets optionnels : Transport Assis Professionnalisé, Transport Pédiatrique et Transports sanitaires urgents. Les entreprises de transport sanitaire peuvent s'engager sur une ou plusieurs options selon leur choix, dans le but de leur permettre de définir un périmètre de certification conforme à leurs activités et aux spécialités qu'elles entendent développer.

CHAPITRE II : CONTEXTE

II.1/ POURQUOI UNE REVISION ?

Après plus de 6 années d'application, une seconde révision du référentiel « prestations de transport ambulancier privé » s'est avérée nécessaire à plusieurs titres :

Tout d'abord, la profession du transport sanitaire a de nouveau subi des évolutions réglementaires et techniques importantes notamment en 2008 et 2009 :

- évolutions liées d'abord aux nouveaux rapports conventionnels entre les professionnels et les Caisses nationales d'Assurance Maladie notamment avec l'encadrement du transport de malades assis en taxis ;
- évolutions réglementaires également à l'occasion de la publication de la norme NF EN 1789 « Ambulances » et sa transposition dans les arrêtés du 10 février et du 28 août 2009 ;
- enfin, poursuite des évolutions techniques : en lien avec les évolutions réglementaires et les nouvelles obligations en matière d'équipement, la profession bénéficie aujourd'hui d'innovations techniques importantes : nouveaux véhicules, nouveaux matériels pour lesquels l'ergonomie et l'hygiène ont pris plus de place (matériels plus légers, à usage unique, avec des propriétés fongicides, bactéricides, thermiques, etc.,...).

Ensuite, cette révision est indispensable pour permettre à la certification des transporteurs sanitaires privés de demeurer un outil de différenciation et faciliter l'accès de toutes les typologies d'entreprises de transport sanitaire à cette démarche qualité.

Le référentiel doit également évoluer pour mieux répondre aux attentes des patients, ainsi qu'à tous les partenaires des entreprises de transport sanitaire : assurance maladie, établissements hospitaliers et compagnies d'assistance.

Enfin, il s'agit de permettre aux professionnels d'afficher clairement les options choisies afin de permettre au public d'identifier le périmètre de certification de chaque entreprise bénéficiaire de la certification de services.

II.2/ CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET TEXTES DE REFERENCE

TRANSPORT SANITAIRE ET AGREMENT

- Loi n° 86-11 du 6 janvier 1986 relative à l'aide médicale urgente et aux transports sanitaires
- Décret n° 87-965 du 30 novembre 1987 relatif à l'agrément des transports sanitaires terrestres
- Décret n° 94-1208 du 29 décembre 1994 modifiant le décret n° 87-965 du 30 novembre 1987 relatif à l'agrément des transports sanitaires terrestres
- Décret n° 96-176 du 4 mars 1996 modifiant le décret n° 87-965 du 30 novembre 1987 relatif à l'agrément des transports sanitaires terrestres
- Arrêté du 21 décembre 1987 relatif à la composition du dossier d'agrément des personnes effectuant des transports sanitaires et au contrôle des véhicules affectés aux transports sanitaires,
- Arrêté du 23 septembre 1988 modifiant l'arrêté du 21 décembre 1987
- Arrêté du 7 juillet 2000 modifiant l'arrêté du 21 décembre 1987

- Décret n°2003-674 du 23 juillet 2003 relatif à l'organisation de la garde départementale assurant la permanence du transport sanitaire et modifiant le décret n° 87-965 du 30 novembre 1987 relatif à l'agrément des transports sanitaires terrestres,
- Arrêté du 23 juillet 2003 fixant les périodes de la garde départementale assurant la permanence du transport sanitaire.

VEHICULES ET AUTORISATION DE MISE EN SERVICE

- Loi n° 91-1406 du 31 décembre 1991 portant diverses dispositions d'ordre social
- Décret n°95-1093 du 5 octobre 1995 relatif à l'autorisation de mise en service de véhicules de transports sanitaires terrestres
- Arrêté du 5 octobre 1995 relatif à l'autorisation de mise en service de véhicules affectés aux transports sanitaires terrestres
- Arrêté du 21 août 1980 modifié par arrêtés du 23 février 1988, du 14 août 1990 et 27 février 1997
- Arrêté du 10 février 2009 fixant les conditions exigées pour les véhicules et les installations matérielles affectés aux transports sanitaires terrestres
- Arrêté du 28 août 2009 modifiant l'arrêté du 10 février 2009 fixant les conditions exigées pour les véhicules et les installations matérielles affectées aux transports sanitaires terrestres
- Arrêté du 25 juin 2001 relatif aux visites techniques des véhicules effectuant des transports sanitaires

FORMATION DES AMBULANCIERS

- Décret n° 87-965 du 30 novembre 1987, art 3. (CCA),
- Décret n°91-834 du 30 août 1991 relatif à la formation aux premiers secours
- Décret 2007-1301 du 31 août 2007 relatif au diplôme d'ambulancier,
- Arrêté du 26 janvier 2006 relatif aux conditions de formation de l'auxiliaire ambulancier et au diplôme d'ambulancier,
- Arrêté du 16 octobre 2006 modifiant l'arrêté du 26 janvier 2006 relatif aux conditions de formation de l'auxiliaire ambulancier et au diplôme d'ambulancier,
- Arrêté du 18 avril 2007 modifiant l'arrêté du 26 janvier 2006 modifié relatif aux conditions de formation de l'auxiliaire ambulancier et au diplôme d'ambulancier,
- Arrêté du 15 mars 2010 modifiant l'arrêté du 26 janvier 2006 relatif aux conditions de formation de l'auxiliaire ambulancier et au diplôme d'ambulancier,
- Arrêté du 3 mars 2006 relatif à l'attestation de formation aux gestes et soins d'urgence,
- Arrêté du 24 décembre 2007 modifiant les conditions de délais relatives à la possession de l'attestation de formation aux gestes et soins d'urgence
- Arrêté du 10 septembre 2001 relatif à la formation des secouristes à l'utilisation d'un défibrillateur semi-automatique
- Article R6312-7 du code de la santé publique relatif au niveau de formation des équipages de véhicules spécialement adaptés au transport sanitaire terrestre

PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE TRANSPORT PAR L'ASSURANCE MALADIE

- Art L 322-5 et suivants et Art R 322-10 et suivants du code de la Sécurité Sociale relatifs aux frais de déplacement de l'assuré
- Décret n° 2006-1746 du 23 décembre 2006 relatif à la prise en charge des frais de transport exposés par les assurés sociaux,
- Arrêté du 23 décembre 2006 relatif au référentiel de prescription des transports,
- Décret n°99-1079 du 21 décembre 1999 relatif aux modalités d'application de la dispense d'avance de frais de soins

- Convention nationale des transporteurs sanitaires privés prévue à l'article L. 322-5-2 du code de la sécurité sociale du 26 décembre 2002 (Journal Officiel du 23 mars 2003),
- Avenant n°1 à la convention nationale des transporteurs sanitaires privés relatif à la garde ambulancière du 24 mars 2003 (Journal Officiel du 25 juillet 2003),
- Avenant n°2 à la convention nationale destinée à organiser les rapports entre les transporteurs sanitaires privés et les caisses d'assurance maladie du 9 juillet 2004 (Journal Officiel du 7 décembre 2004),
- Avenant n°3 à la convention nationale des transporteurs sanitaires privés relatif à la garde ambulancière du 21 décembre 2004 (Journal Officiel du 27 mai 2005),
- Arrêté du 27 juillet 2005 portant approbation de l'avenant n°4 à la convention nationale des transporteurs sanitaires privés (Journal Officiel du 31 juillet 2005)
- Arrêté du 11 avril 2008 portant approbation de l'avenant n°5 à la convention nationale des transporteurs sanitaires privés (Journal Officiel du 5 août 2008)
- Décision du 8 septembre 2008 relative à l'établissement d'une convention type à destination des entreprises de taxi et des organismes locaux d'assurance maladie ((Journal Officiel du 23 septembre 2008)

TARIFS

- Convention nationale des transporteurs sanitaires privés prévue à l'article L. 322-5-2 du code de la sécurité sociale du 26 décembre 2002 (Journal Officiel du 23 mars 2003),
- Arrêté du 27 juillet 2005 portant approbation de l'avenant n°4 à la convention nationale des transporteurs sanitaires privés (Journal Officiel du 31 juillet 2005)
- Arrêté du 11 avril 2008 portant approbation de l'avenant n°5 à la convention nationale des transporteurs sanitaires privés (Journal Officiel du 5 août 2008)

REGLEMENTATION SOCIALE

- Convention Collective Nationale des Transports Routiers et des Activités Auxiliaires du Transport.
- Décret n° 2003-1242 du 22 décembre 2003 relatif à la durée du travail dans les entreprises de transport routier de personnes,
- Accord-cadre du 4 mai 2000 et ses avenants relatif à l'aménagement et la réduction du temps de travail dans les entreprises de transport sanitaire
- Arrêtés du 30 juillet 2001, du 17 octobre 2001, du 9 janvier 2009 portant extension de l'accord-cadre et de ses avenants
- Décret n°2009-32 du 9 janvier 2009 relatif à la durée du travail dans les entreprises de transport sanitaire
- Arrêté du 19 décembre 2001 relatif à la feuille de route,
- Arrêté du 18 août 2009 modifiant l'arrêté du 19 décembre 2001 concernant l'horaire de service dans le transport sanitaire
- Arrêté du 19 octobre 2009 portant extension l'avenant n°3 du 2 juin 2009 à l'accord du 12 février 2004 relatif à la rémunération des personnels ouvriers ambulanciers des entreprises de transport sanitaire

TAXIS

- Décret n°2009-72 du 20 janvier 2009 relatif à la formation et à l'examen professionnel des conducteurs de taxis
- Décret no 2009-1064 du 28 août 2009 relatif à l'exercice de l'activité de taxi
- Arrêté du 3 mars 2009 relatif aux conditions d'organisation de l'examen du certificat de capacité professionnelle de conducteur de taxi
- Arrêté du 3 mars 2009 relatif à la formation continue des conducteurs de taxi

CHAPITRE III : CARACTERISTIQUES CERTIFIEES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE

III.1/ SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

A.	AGREMENT ET CONVENTION	10
1.	Le professionnel possède un agrément départemental et le fait savoir.....	10
2.	L'entreprise est conventionnée par la C.P.A.M.....	11
B.	LE PROFESSIONNALISME DE L'ENTREPRISE	12
3.	Le professionnel possède une assurance en responsabilité professionnelle illimitée pour les dommages causés aux malades	12
4.	Chaque membre du personnel de l'entreprise a signé un code de déontologie interne.....	13
C.	ACCUEIL TELEPHONIQUE	14
5.	L'accueil téléphonique est permanent.....	14
6.	L'entreprise informe le client sur la prise en charge ou non du transport sanitaire.....	15
7.	Tous les véhicules sont joignables immédiatement	15
8.	Le professionnel connaît son client.....	16
D.	ACCUEIL PHYSIQUE.....	17
9.	L'entreprise dispose d'un local d'accueil pour les patients, identifié extérieurement.....	17
10.	L'équipage est ponctuel	17
11.	L'ensemble du personnel porte une tenue vestimentaire homogène et propre.....	18
12.	L'accueil est convivial lors de chaque intervention.....	18
E.	VEHICULES	19
13.	Les véhicules sont identifiés	19
14.	Des documents sont présents dans chaque véhicule	19
15.	Les ambulances disposent d'un équipement médical adapté.....	21
16.	Les ambulances sont propres	26
17.	Les ambulances sont désinfectés avec des produits spécifiques.....	26
18.	Le matériel est nettoyé et désinfecté	27
19.	En fonction des besoins, l'entreprise propose un véhicule adapté	27
F.	PRESTATION DE TRANSPORT.....	28
20.	En cas de retard le client est informé	28
21.	L'équipage est prévenant lors de toute manipulation	28
22.	Le personnel vérifie que le malade possède les documents nécessaires au remboursement de son transport sanitaire.....	28
23.	Une fiche de transmission est formalisée lors du transport sanitaire	29
24.	Une facture est éditée-pour chaque transport sanitaire	29
25.	La télétransmission des factures est effectuée vers le centre de paiement du département 29	29
G.	FORMATION DES EQUIPES	30
26.	Les équipages ont une formation initiale	30
27.	Les équipages ont une formation continue	30
H.	SOUS TRAITANCE.....	31
28.	La sous-traitance entre professionnels est possible.....	31
I.	SUIVI DE LA SATISFACTION DES CLIENTS	32
29.	L'entreprise de transport sanitaire réalise de façon annuelle une enquête de satisfaction .	32
30.	Toute réclamation écrite par courrier est traitée sous 15 jours ouvrés.....	32

J.	STRUCTURE DE CONCILIATION	33
31.	Une structure de conciliation traite des litiges	33
K.	TRANSPORT ASSIS PROFESSIONNALISE (OPTION SELON PERIMETRE DE CERTIFICATION)	34
32.	Les véhicules sont identifiés	34
33.	Des documents sont présents dans chaque véhicule	35
34.	Dans le cadre d'une prescription en transport assis professionnalisé, l'entreprise met à disposition des véhicules sanitaires légers et un équipement adapté	35
35.	Le VSL est nettoyé et désinfecté.....	36
36.	Dans le cadre d'une prescription en transport assis professionnalisé, l'entreprise de transport sanitaire peut mettre à disposition des taxis faisant l'objet d'une convention avec l'Assurance Maladie et un équipement adapté	37
37.	Le taxi est nettoyé et désinfecté	38
38.	<i>Les salariés effectuant le transport assis en taxi suivent une formation continue.....</i>	38
39.	L'entreprise informe chaque patient de la possibilité d'organiser un transport simultané	38
40.	Le personnel veille au confort du patient (ou des) patient(s) transportés	38
L.	TRANSPORT PEDIATRIQUE (OPTION SELON PERIMETRE DE CERTIFICATION)....	39
41.	Les véhicules appartiennent à une catégorie déterminée	39
42.	Les véhicules sont identifiés	39
43.	Des documents sont présents dans chaque véhicule	40
44.	Les véhicules disposent d'un équipement médical adapté.....	40
45.	Un protocole spécifique de nettoyage est suivi.....	42
46.	Le personnel est compétent.....	42
M.	TRANSPORTS SANITAIRES URGENTS (OPTION SELON PERIMETRE DE CERTIFICATION)	43
47.	Dans le cadre d'une urgence, sur demande du SAMU, CRRA CENTRE 15 l'équipage est capable de donner des informations sur le patient	43
48.	Les véhicules sont identifiés	43
49.	Des documents sont présents dans chaque véhicule	44
50.	Les véhicules disposent d'un équipement médical adapté pour intervenir dans le cadre de transports sanitaires urgents	45
51.	Dans le cadre d'appels CENTRE 15, l'équipage se conforme aux règles convenues avec le CRRA	47

III.2/ DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE CERTIFIEE ET MOYENS MIS EN OEUVRE

Ce chapitre présente les caractéristiques certifiées, les moyens qui doivent être mis en œuvre par l'établissement certifié pour y répondre, ainsi que les méthodes de contrôle. Dans le cadre de ces moyens, il été jugé utile de rappeler certaines dispositions règlementaires (identifiées en italique). Dans tous les cas, le respect de la réglementation en vigueur est une condition nécessaire -mais non suffisante- de la certification de services.

A. AGREMENT ET CONVENTION

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
1. Le professionnel possède un agrément départemental et le fait savoir	<ul style="list-style-type: none"> <i>L'entreprise est titulaire d'un agrément délivré par le préfet du département où se situe l'établissement, permettant d'effectuer des transports sanitaires de malades, blessés ou parturiente, sur prescription médicale ou en cas d'urgence médicale.</i> <i>L'Agrément en cours de validité.</i> Le numéro d'agrément de l'établissement est repris sur tout document à destination des clients. <i>Pour tout véhicule de transport sanitaire, le professionnel possède une autorisation de mise en circulation, soit par véhicule soit sur une liste récapitulant l'ensemble des véhicules de l'entreprise conformes aux normes sanitaires émise par la ARS.</i> Le professionnel possède dans ses locaux l'original de l'agrément ainsi qu'une copie des autorisations de mise en service (le cas échéant). <p>Des copies de ces documents sont remises aux clients à leur demande.</p>	<p>Agrément en cours de validité</p> <p>Autorisation de mise en service par véhicule selon département ou liste récapitulative des véhicules conformes</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification informatique</p> <p>Vérification visuelle</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>2. L'entreprise est conventionnée par la C.P.A.M</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le professionnel adhère à la convention nationale unique en se manifestant par écrit auprès de la CPAM de son lieu d'implantation. L'entreprise a donc bien adhéré à la convention et ne fait pas l'objet d'un déconventionnement effectif. 	<p>Convention signée (photocopie) ou retour de la CPAM (l'entreprise demandant la mise à jour du conventionnement par retour de courrier à la CPAM lors de l'envoi de l'attestation URSSAF validant le versement des cotisations sociales et patronales)</p> <p>Vérification effectivité télétransmission – par exemple demander un «Retour NOEMIE » de la veille-(preuve du conventionnement) sinon appel auprès des Services de relations avec les professions de santé (CPAM)</p> <p>Consultation internet du site www.ameli.fr rubrique « professionnel de santé » et « état du conventionnement du professionnel</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification information</p>

B. LE PROFESSIONNALISME DE L'ENTREPRISE

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>3. Le professionnel possède une assurance en responsabilité professionnelle illimitée pour les dommages causés aux malades</p>	<p>Le professionnel a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle prenant en compte au minimum les notions suivantes et pour un montant minimum de 150 000 € pour l'ensemble :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dommages causés aux malades, blessés ou parturientes par suite d'erreur • Dommages matériels et immatériels causés aux appareils médicaux confiés à l'entreprise par les établissements médicaux; • Dommages matériels causés aux biens des malades. <p>L'attestation est en cours de validité.</p> <p>L'attestation est transmise à tout client qui en fait la demande.</p> <p>Cette information figure dans un document d'information tenue à la disposition des clients.</p>	<p>Clauses particulières ou attestation de la compagnie d'assurances</p> <p>Attestation d'assurance en cours de validité</p>	<p>Vérification documentaire</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>4. Chaque membre du personnel de l'entreprise a signé un code de déontologie interne</p>	<p>L'entreprise s'engage à faire respecter par l'ensemble de ses employés le code de déontologie interne par les moyens nécessaires.</p> <p>La signature de ce document par chaque membre du personnel atteste de son adhésion à ce code.</p> <p>Le code de déontologie interne prend au minimum en compte les notions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Discrimination d'aucunes sortes entre les malades</i> médicalement transportables (religion, race, pathologie, social), • Lors de leur travail, si l'équipage est témoin d'un accident : <ul style="list-style-type: none"> ➤ ils alertent les secours et portent les premiers secours, ➤ ➤ ils surveillent le patient avant l'arrivée des secours. • Respect de la confidentialité des informations qui lui sont transmises ou qui passent par son intermédiaire comprenant les faits confiés par le malade lui-même ou son entourage, les faits constatés sur place, les faits ou circonstances en rapport avec l'état du malade, la nature de son affection, les éléments du traitement : prescription, médicaments, pronostic. • Lors de tout contact, le personnel est souriant, aimable, salue en début et fin d'entretien son interlocuteur. <p>Une fois que l'entreprise est bénéficiaire de la certification de services, pour tout nouvel embauché, les termes du code de déontologie interne sont incorporés à son contrat de travail, annexé à celui-ci ou incorporé au règlement intérieur s'il existe.</p>	<p>Code de déontologie interne et/ou Code de déontologie signé par chaque membre du personnel, Et/ou contrat de travail, et/ou règlement intérieur, et/ou règlement interne.</p>	<p>Vérification documentaire</p>

C. ACCUEIL TELEPHONIQUE

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>5. L'accueil téléphonique est permanent</p>	<p><i>L'entreprise assure une réponse des appels téléphoniques 24H sur 24H et 365 jours par an.</i></p> <p>Un décroché téléphonique est réalisé sous maximum 3 sonneries.</p> <p>Lors du décroché, une formule d'accueil ainsi que le nom de l'entreprise sont donnés ou le terme générique "ambulance" est utilisé.</p> <p>Pendant une période de vacances et pour toute période d'absence :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit le professionnel a mis en place un renvoi de ses appels vers un confrère bénéficiaire d'une certification ou un « central de régulation », • soit le client est accueilli par un message sur répondeur indiquant l'adresse et les coordonnées téléphoniques d'une autre entreprise de transport sanitaire privée bénéficiaire d'une certification à laquelle il peut s'adresser. <p><i>Lorsque l'entreprise participe à la garde départementale organisée par le préfet, celle-ci se conforme au cahier des charges applicable notamment en matière de gestion des appels.</i></p>	<p><i>Cahier des charges départemental organisant la permanence du transport sanitaire</i></p>	<p>Appel anonyme</p> <p>Observation activité</p> <p>Vérification documentaire</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>6. L'entreprise informe le client sur la prise en charge ou non du transport sanitaire</p>	<p>A la demande du client, lors d'un contact téléphonique, l'entreprise est à même de le renseigner sur les modalités de prise en charge des frais de transport par tout organisme (assurance maladie, mutuelles ou autres).</p> <p><u>Informations minimum demandées au client:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Motifs du transport sanitaire : exemple : hospitalisation, sortie d'hospitalisation, transfert inter hospitalier, consultation, examen... - Détention d'une prescription médicale, - En cas de transport répétitif ou longue distance, le professionnel demande si l'entente préalable a été faite auprès du centre de paiement, - Si le patient est pris en charge à 100%(exemples : accident de travail, transport dans le cadre des affections longues durées), - Dans le cas contraire, le professionnel informe le client qu'il aura à sa charge le coût du ticket modérateur (35% à ce jour) qui pourra être pris en charge par sa mutuelle s'il en a une. 	<p>Dossier du client papier ou informatique Enquête de satisfaction</p>	<p>Appel anonyme</p> <p>Observation activité Entretien avec le régulateur</p> <p>Vérification documentaire</p>
<p>7. Tous les véhicules sont joignables immédiatement</p>	<p>Chaque véhicule de l'entreprise de transport sanitaire est joignable à tout moment permettant à l'entreprise de connaître immédiatement les disponibilités de chaque équipage et ainsi de répondre au plus vite à l'attente des clients.</p> <p>Pour ce faire, chaque équipage dispose d'un équipement de communication permettant de plus d'assurer la sécurité de conduite en toutes circonstances.</p>	<p>Téléphone et Kit main libre ou radio, Et /ou Système de géo localisation (transmission par data ou messagerie ou SMS...)</p>	<p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification matérielle</p>

D. ACCUEIL PHYSIQUE

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
9. L'entreprise dispose d'un local d'accueil pour les patients, identifié extérieurement	<p>L'entreprise de transport sanitaire possède un établissement principal où elle peut accueillir les patients ou leur famille.</p> <p>L'entreprise est identifiée extérieurement par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • son nom commercial, • son numéro de téléphone, • ses horaires d'ouverture au public, • en cas d'absence momentanée, un affichage indique un numéro de téléphone. <p>L'entreprise dispose d'un local d'accueil physique accessible aux personnes à mobilité réduite selon la réglementation en vigueur (selon la loi de 1978).</p> <p>Les tarifs des prestations sont affichés dans le local d'accueil.</p>	Affichage spécifique	Vérification visuelle Vérification matérielle
10. L'équipage est ponctuel	<p>Dans le cadre du transport sanitaire sur rendez-vous, l'équipage respecte les heures de rendez-vous prévus pour le client.</p> <p>Dans le cadre des marchés publics ou marchés négociés, des dispositions particulières étant prévues dans les contrats, ce sont celles-ci qui s'appliquent.</p> <p>Pour chaque transport un document est signé par le client reprenant les horaires de déroulement du transport.</p> <p>Lorsque l'entreprise informe les équipages des transports à effectuer au cours de la journée, ces derniers peuvent être repris sur un document récapitulatif quotidien.</p>	<p>Signature du client sur facture ou annexe</p> <p>Heure de consultation du client (+ suivi tracé géo localisation)</p> <p>Contrat signé</p> <p>Planning papier / régulation informatisée</p>	Vérification documentaire

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>11. L'ensemble du personnel porte une tenue vestimentaire homogène et propre</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'ensemble du personnel porte une tenue vestimentaire homogène • <i>La tenue est composée des pièces suivantes :</i> <ul style="list-style-type: none"> - un pantalon ; - un haut au choix de l'entreprise ; - un blouson. • <i>La couleur dominante de la tenue professionnelle est blanche et/ou bleue.</i> • La tenue est propre (elle est changée quotidiennement). L'entreprise fournit ou indemnise les tenues pour chaque membre du personnel. • Chaque membre du personnel ambulancier de l'entreprise porte une tenue sur laquelle figure le nom de l'entreprise et au moins le prénom du salarié . • <i>En dehors de l'activité professionnelle, le port de la tenue est proscrit.</i> 	<p>Tenue type Mode de fonctionnement de l'entreprise sur les changes des tenues</p>	<p>Vérification visuelle Vérification documentaire</p>
<p>12. L'accueil est convivial lors de chaque intervention</p>	<p>Lors de tout contact, l'équipage en charge du transport est souriant, aimable, salue en début et fin de prise en charge le client.</p>	<p>Suivi de plusieurs prises en charge Enquête de satisfaction</p>	<p>Vérification visuelle Vérification documentaire</p>

E. VEHICULES

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>13. Les véhicules sont identifiés</p>	<p>Chaque véhicule (Ambulance) est identifié au minimum par :</p> <p><i>l'insigne distinctif des transports sanitaires agréés qui consiste en une croix régulière à six branches, l'une étant placée dans la position verticale s'inscrivant dans un cercle théorique de 0,2 mètre de rayon au minimum et de 0,25 mètre au maximum, la largeur de chaque branche étant la moitié de la longueur. La couleur de cet insigne est bleue. L'insigne distinctif est apposé de manière inamovible sur le capot et les portières avant des véhicules ; il peut également figurer sur la partie arrière de la carrosserie.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - le nom commercial sous lequel est exercée l'activité de transport sanitaire terrestre ou la dénomination de la personne physique ou morale titulaire de l'agrément, et ce, à un emplacement visible inscrit en caractères de couleur bleue uniforme sur la carrosserie ou de couleur blanche sur les vitrages et d'une hauteur égale au plus à 0,15 mètre - l'adresse et le numéro de téléphone inscrits en caractères à dominante bleue. - La couleur du véhicule est extérieurement blanche <p>Chaque véhicule ne peut pas présenter plus de 3 mentions supplémentaires à celles indiquées ci-dessus. Chaque appellation est mentionnée au plus une fois chacune sur chaque face du véhicule</p>		<p>Vérification visuelle</p>
<p>14. Des documents sont présents dans chaque véhicule</p>	<p>L'ensemble des documents suivants sont présents dans chaque véhicule (Ambulance) de transport sanitaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificat d'immatriculation des véhicules <ul style="list-style-type: none"> - les dates de passage au contrôle technique y sont indiquées, - La fréquence de contrôle du véhicule est annuelle. - Les véhicules sont du genre véhicule automoteur spécialisé (VASP) et de carrosserie ambulance - Ils sont munis des feux, des dispositifs de signalisation 	<p><i>Certificat d'immatriculation Ambulance ou certificat d'immatriculation avec les mentions obligatoires</i></p> <p><i>Carnet de désinfection par véhicule</i></p> <p><i>Attestation de conformité (à l'entreprise ou dans le</i></p>	<p>Vérification documentaire</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	<p>complémentaire et des avertisseurs spéciaux prévus aux articles R. 313-27, R. 313-31 et R. 313-34 du code de la route</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attestation d'assurance en cours de validité : • Carnet de désinfection : les dates de désinfection et le produit utilisé sont enregistrés, • Les salariés disposent de <i>leur feuille de route hebdomadaire (arrêté du 19/12/2001)</i>. • Plans : avec au minimum la carte détaillée du département d'agrément de l'entreprise ainsi qu'une carte nationale ou un système de guidage • Les tarifs de prise en charge sont affichés de façon visible pour le client. 	<p><i>véhicule)</i> <i>Feuille de route hebdomadaire</i></p> <p><i>Plans (sauf si présence du système de guidage dans le véhicule)</i></p>	

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>15. Les ambulances disposent d'un équipement médical adapté</p>	<p>L'entreprise de transport sanitaire doit équiper ses ambulances en fonction de la catégorie et du type auxquels elles appartiennent.</p> <p>Si l'entreprise possède des véhicules de type A, catégorie C, ceux-ci doivent être équipés du matériel suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipements de relevage et de brancardage du patient <ul style="list-style-type: none"> - Brancard principal/support brancard - Dispositif de transport du patient en position assise (chaise portoir) • Equipements d'immobilisation <ul style="list-style-type: none"> - Lot pour les fractures (1 pour membre supérieur, 1 pour membre inférieur) - Lot de colliers cervicaux (immobilisation du rachis cervical) : 1 de chaque taille ou un collier réglable • Equipements de ventilation/respiration <ul style="list-style-type: none"> - Oxygène portable (capacité minimum totale de 2 000 l, dont au moins une bouteille de 400 l, conditions normales de température et de pression, détendeur, débitre avec robinet permettant un débit d'eau d'au moins 15 l/min, raccord rapide optionnel) - Insufflateurs manuels avec masques et canules, pour tous les âges (3 tailles) - Embout de ventilation bouche à masque avec entrée oxygène - Dispositif portable, manuel, d'aspiration de mucosités (ou électrique) • Equipements de diagnostic <ul style="list-style-type: none"> - Appareil à tension manuel, taille de serrage 10 cm - 66 cm (ou tensiomètre électronique) • Médicaments : Un support soluté • Bandages et matériels d'hygiène <ul style="list-style-type: none"> - 2 matériels de couchage - 1 couverture bactériostatique - 1 matériel pour le traitement des plaies et d'accouchement d'urgence : composé au minimum de : 		<p>Vérification matérielle</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Bande élastique de type Velpeau (largeur 5 cm) : 1 unité ○ Bande élastique de type Velpeau (largeur 10 cm) : 1 unité ○ Compresses stériles de gaze stérile (7,5 X 7,5 cm) : 20 unités ○ Pansement stérile absorbant « américain » (20 X 40 cm) : 2 unités ○ Rouleaux de ruban adhésif parapharmaceutique (largeur 2 cm) : 2 unités ○ Drap stérile (tissé ou non tissé ou drap isotherme – 2 X 1 m) : 1 unité ○ Champ stérile (75 X 75 cm) : 1 unité ○ Solution antiseptique bactéricide non iodée (0,25 l) ○ Clamps de Barr stérile à usage unique : 2 unités ○ Paire de ciseaux « bouts mousse » : 1 unité ○ Pince à écharde : 1 unité ○ Rasoir de sûreté : 1 unité - 1 haricot - 1 sac vomitoire - 1 bassin - 1 urinal (pas en verre) - 2 paires de gants chirurgicaux stériles - 100 gants non stériles à usage unique - 5 sacs poubelle - 1 drap à usage unique pour brancard ● Equipements de protection individuelle (par membre d'équipage) - Matériel de protection contre l'infection, composé au minimum de : <ul style="list-style-type: none"> ○ 2 masques de type chirurgical à usage unique ○ 2 masques de type FFP2 à usage unique ● Matériel de protection et de sauvetage - Matériel de nettoyage et de désinfection immédiate du matériel et du personnel, composé au minimum de : <ul style="list-style-type: none"> ○ 100 à 200 ml solution hydro alcoolique pour lavage des mains, ○ Désinfectant du matériel de couchage (lingettes ou spray), ○ Désinfectant aérosol, - 1 coupe-ceinture de sécurité - 1 triangle ou lampe de présignalisation 	<p>A noter : les dates de péremption pour les masques sont seulement indiquées sur les boîtes (et non sur les masques), et le sont seulement à titre purement indicatif.</p> <p>Document de suivi des produits et des dates de péremption</p>	<p>Vérification matérielle</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	<p>- 1 extincteur</p> <p>Si l'entreprise possède des véhicules de type B, catégorie A, ceux-ci doivent être équipés du matériel suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipements de relevage et de brancardage du patient <ul style="list-style-type: none"> - Brancard principal/support brancard - Portoir de type cuillère - Matelas à dépression - Dispositif de transport du patient en position assise (chaise portoir) • Equipements d'immobilisation <ul style="list-style-type: none"> - Lot pour les fractures (1 pour membre supérieur, 1 pour membre inférieur) - Lot de colliers cervicaux (immobilisation du rachis cervical) : 1 de chaque taille ou un collier réglable • Equipements de ventilation/respiration <ul style="list-style-type: none"> - Oxygène portable (capacité minimum totale de 2 000 l, dont au moins une bouteille de 400 l, conditions normales de température et de pression, détendeur, débitre avec robinet permettant un débit d'eau d'au moins 15 l/min, raccord rapide optionnel) - Insufflateurs manuels avec masques et canules, pour tous les âges (3 tailles) - Embout de ventilation bouche à masque avec entrée oxygène - Dispositif portable, manuel, d'aspiration de mucosités (ou électrique) • Equipements de diagnostic <ul style="list-style-type: none"> - Appareil à tension manuel, taille de serrage 10 cm - 66 cm (ou tensiomètre électronique) - 1 Oxymètre - 1 Stéthoscope - 1 thermomètre (mesures minimales :28°C – 42°C) - 1 dispositif pour doser le sucre dans le sang - 1 lampe diagnostic 		Vérification documentaire

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	<ul style="list-style-type: none"> • Médicaments : 2 supports soluté • Bandages et matériels d'hygiène - 1 défibrillateur avec enregistrement ECG des données patient • Bandages et matériels d'hygiène - 2 matériels de couchage - 1 couverture bactériostatique - 1 matériel pour le traitement des plaies et d'accouchement d'urgence : composé au minimum de : <ul style="list-style-type: none"> ○ Bande élastique de type Velpeau (largeur 5 cm) : 1 unité ○ Bande élastique de type Velpeau (largeur 10 cm) : 1 unité ○ Compresses stériles de gaze stérile (7,5 X 7,5 cm) : 20 unités ○ Pansement stérile absorbant « américain » (20 X 40 cm) : 2 unités ○ Rouleaux de ruban adhésif parapharmaceutique (largeur 2 cm) : 2 unités ○ Drap stérile (tissé ou non tissé ou drap isotherme – 2 X 1 m) : 1 unité ○ Champ stérile (75 X 75 cm) : 1 unité ○ Solution antiseptique bactéricide non iodée (0,25 l) ○ Clamps de Barr stérile à usage unique : 2 unités ○ Paire de ciseaux « bouts mousse » : 1 unité ○ Pince à écharde : 1 unité ○ Rasoir de sûreté : 1 unité - 1 Matériel pour le traitement des brûlures thermiques et chimiques, composé de : <ul style="list-style-type: none"> ○ Compresses 10 X 10 cm ou 10 X 12 cm : 2 ○ Compresses 20 X 20 cm stériles brûlures : 1 ○ Pansement stérile 35 W 45 cm : 1. - 1 Récipient pour réimplantation permettant de maintenir la température interne à 4 °C (+ ou - 2 °C) pendant au moins 2 heures - 1 haricot - 1 sac vomitoire - 1 bassin - 1 urinal (pas en verre) - 5 paires de gants chirurgicaux stériles - 100 gants non stériles à usage unique 		

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	<ul style="list-style-type: none"> - 5 sacs poubelle - 1 drap à usage unique pour brancard • Equipements de protection individuelle (par membre d'équipage) - Matériel de protection contre l'infection, composé au minimum de : <ul style="list-style-type: none"> o 2 masques de type chirurgical à usage unique o 2 masques de type FFP2 à usage unique • Matériel de protection et de sauvetage - Matériel de nettoyage et de désinfection immédiate du matériel et du personnel, composé au minimum de : <ul style="list-style-type: none"> o 100 à 200 ml solution hydro alcoolique pour lavage des mains, o Désinfectant du matériel de couchage (lingettes ou spray), o Désinfectant aérosol, - 1 coupe-ceinture de sécurité - 1 triangle ou lampe de présignalisation - 1 extincteur • Matériel de communication - 1 accès au réseau téléphonique public par l'émetteur-récepteur ou par un radiotéléphone mobile - Un matériel de communication interne entre le chauffeur et la cellule sanitaire <p>Les revêtements intérieurs de la cellule sont lavables et résistants aux procédés usuels de désinfection.</p> <p>Tous les produits stériles et les solutions antiseptiques portant une date de péremption font l'objet d'un suivi régulier afin que cette date ne soit pas dépassée.</p> <p>L'ensemble des produits est inaccessible aux malades et patients.</p> <p>Au siège de l'entreprise des stocks pour tous les matériels ci-dessus sont disponibles pour le réapprovisionnement des véhicules.</p>		

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
16. Les ambulances sont propres	<p>Chaque véhicule de transport sanitaire de l'entreprise qui est en fonctionnement est nettoyé extérieurement et intérieurement quotidiennement.</p> <p>Pour ce faire, l'entreprise dispose d'une aire avec une arrivée d'eau, de produits nettoyants, d'un aspirateur pour l'intérieur des véhicules au siège de l'entreprise ou dans un établissement d'attache de l'équipage.</p>	Enquête de satisfaction	Vérification visuelle Vérification documentaire
17. Les ambulances sont désinfectés avec des produits spécifiques	<p>La désinfection (complète de la cellule sanitaire) se fait à chaque fois que nécessaire c'est-à-dire à chaque fois qu'un risque de contamination se présente, notamment quand le professionnel du transport sanitaire en est informé par le corps médical dans le cadre des règles de santé publique.</p> <p>A l'intérieur de chaque véhicule un produit de désinfection est disponible.</p> <p>Le produit utilisé par le professionnel a des propriétés bactéricides et fongicides et répond à la norme de type NFT72 ou équivalent.</p> <p>La désinfection se fait pour chaque véhicule au minimum une fois par semaine (le produit utilisé peut aussi être de l'eau de Javel diluée dans les conditions fixées par le fabricant pour le nettoyage et la désinfection des plans durs).</p> <p><i>Les désinfections (ponctuelles et hebdomadaires) sont enregistrées sur le carnet de désinfection du véhicule.</i></p>	<p><i>Procédure de désinfection (fréquence et produits)-</i> affichage</p> <p>Carnet de désinfection par véhicule sauf si registre unique présent dans l'entreprise et non dans chaque véhicule</p> <p>Tableau de correspondance</p> <p>Notice technique d'utilisation de l'eau de javel et des produits désinfectants</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification matérielle des produits</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>18. Le matériel est nettoyé et désinfecté</p>	<p>Lors de chaque transport en ambulance, l'équipage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit utilise des gants à usage unique, • soit se nettoie et se désinfecte les mains grâce à une solution aseptique (éventuellement produit sans rinçage). <p>L'entreprise utilise:</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit des draps à usage unique, • soit des draps lavables ou notamment des draps bactéricides <p>L'équipage a, à sa disposition, suffisamment de draps de rechange pour assurer l'ensemble des transports de la journée dans le cas où il ne repasserait pas au siège de l'entreprise ou à l'établissement d'attache.</p> <p>Les draps non utilisés (propres) sont protégés.</p> <p>Les draps utilisés sont placés dans un endroit réservé à cet usage.</p> <p>Le professionnel change de drap après chaque malade ou utilise des draps antibactériens pour lequel une fréquence de changement du drap doit être définie selon les prescriptions de fabricant.</p> <p>L'entreprise utilise des couvertures bactéricides dont le nettoyage est au moins quotidien selon les prescriptions de fabricant.</p> <p>L'entreprise a mis en place un protocole literie définissant les modalités de suivi du nettoyage et du changement des draps et couvertures.</p>	<p>Présence dans l'ambulance de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit stock gants à usage unique - soit Flacon solution aseptique <p>Stock draps dans l'entreprise Stock draps dans chaque véhicule, notamment draps bactéricides</p> <p>Corrélation par échantillonnage entre le nombre de transports et le nombre de draps disponibles par véhicules</p> <p>Notice fabricant des draps antibactériens et couvertures bactéricides (si fournie).</p> <p>Stock couvertures bactéricides</p> <p>Notice fabricant désinfection des couvertures (si fournie)</p> <p>Protocole literie</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification matérielle</p> <p>Observation de l'activité aseptique</p>
<p>19. En fonction des besoins, l'entreprise propose un véhicule adapté</p>	<p>L'entreprise dispose et propose au minimum un véhicule de transport sanitaire climatisé permettant un plus grand confort de transport aux clients.</p> <p>En fonction des conditions climatiques particulières, lorsque la mission le nécessite le professionnel met à disposition des clients des équipements spéciaux (ex : véhicule climatisé, véhicule équipé de pneus neiges).</p>		<p>Vérification matérielle</p>

F. PRESTATION DE TRANSPORT

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
20. En cas de retard le client est informé	<p>Pour tous les transports sanitaires sur rendez-vous, une heure de passage a été définie avec le client</p> <p>En cas de retard, le client en est informé par téléphone soit par l'équipage soit par le siège.</p>	Enquête de satisfaction	Vérification documentaire Entretien avec le personnel
21. L'équipage est prévenant lors de toute manipulation	<p>Lors de toute manipulation du malade, le personnel ou l'équipage est prévenant. Le personnel informe le malade du déroulement de la manipulation avant de l'effectuer.</p> <p>Pour le transport allongé, information au moment de descendre le brancard du véhicule, avant de passer un trottoir.</p> <p>Si l'accessibilité se fait seulement par ascenseur, une information est donnée sur le déroulement de la manipulation pour passer du brancard à la chaise portoir ou fauteuil roulant.</p> <p>Avant de descendre le brancard, l'équipage remet la literie en ordre si besoin est afin de donner un bon aspect visuel à l'ensemble</p> <p>Pour les trajets supérieurs à 150 kms :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ le professionnel tient à la disposition des patients transportés au minimum des boissons de type eau minérales, ▪ l'ambulancier donne le moyen d'accès à un dispositif de restauration et/ou à un lieu possédant des sanitaires à la demande des patients transportés. <p>Ceci, selon l'autorisation ou non de boire et/ou de manger et selon l'état physique du patient.</p>	Enquête de satisfaction	Vérification visuelle Suivi d'une ou plusieurs prises en charge de malades Observation de l'activité Vérification documentaire
22. Le personnel vérifie que le malade possède les documents nécessaires au remboursement de son transport sanitaire	<p>Le personnel vérifie avant la prise en charge (ou a posteriori) que le malade possède les documents nécessaires au remboursement de son transport sanitaire ainsi que sa carte d'assuré social.</p> <p>Il peut s'agir d'une convocation pour un rendez-vous, d'une prescription médicale de transport.</p>	Prescription médicale, ou convocation, carte vitale, carte de mutuelle	Vérification documentaire Suivi d'une ou plusieurs prises en charge de malades

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>23. Une fiche de transmission est formalisée lors du transport sanitaire</p>	<p>Lorsque la mise en place de la circulaire du 10 juin 2003 relative aux relations entre établissement hospitalier et entreprise de transport sanitaire <i>est effective</i> dans le département pour les transports en vue d'hospitalisation (du domicile vers le centre hospitalier), le professionnel remplit une fiche de transmission (fiche de liaison) reprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le nom du patient, • nom de la personne référente, • le type de transport, • ainsi que les problèmes potentiels observés lors du transport. 	<p>Liste ARS pour savoir s'il y a eu la déclinaison locale de la fiche de transmission.</p> <p>Fiche de transmission</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p>24. Une facture est éditée pour chaque transport sanitaire</p>	<p>Lorsque le client est pris en charge dans le cadre de son transport, l'équipage lui fait signer une facture ou annexe Cerfa attestant de la réalité du transport et de ses conditions de déroulement. <i>Si le patient se trouve dans l'impossibilité de signer, la mention « NPPS » ou celle convenue au niveau local apparaît.</i></p> <p>Toutefois, lorsque l'entreprise a adhéré auprès de la CPAM au contrat de bonne pratique « Renovation de la facturation par géolocalisation », (avenant n°5 convention nationale Assurance Maladie – Transporteurs sanitaires privés), la facturation étant automatisée, l'ensemble des données (trajets et horaires) sont dématérialisés et télétransmis.</p> <p>Lorsque le client paie directement le transport sanitaire, le professionnel rédige une facture acquittée dont le double est conservé par le professionnel.</p>	<p>Facture ou annexe CERFA</p> <p>Facture acquittée libre</p> <p>Exemplaire entreprise de transport sanitaire de l'acte d'adhésion au contrat de bonne pratique.</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p>25. La télétransmission des factures est effectuée vers le centre de paiement du département</p>	<p>L'entreprise effectue la télétransmission des factures vers le centre de paiement de son département pour les transports sanitaires lorsque la facture n'est pas réglée directement par le patient et que le centre de paiement est équipé des moyens techniques pour le faire.</p>	<p>Document de télétransmission</p>	<p>Vérification documentaire</p>

G. FORMATION DES EQUIPES

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
26. Les équipages ont une formation initiale	<p>Tout salarié possède :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>permis de conduire de plus de trois ans (deux ans dans le cadre de la conduite accompagnée, <u>en excluant les permis probatoire y compris les permis obtenus suite à la perte de l'ensemble des points sans repasser l'épreuve pratique pendant la même durée de probation)</u> et attestation de visite médicale (autorisation à la conduite des véhicules sanitaires),</u> - une attestation de visite médicale du travail à jour (fiche aptitude), - au minimum une attestation de formation aux premiers secours (BNS - brevet national de secouriste, BNPS ou AFPS, ou AFGSU). <p>Un équipage intervenant en ambulance est constitué au minimum de <u>deux personnes</u> : <u>l'une des deux personnes possédant au moins le CCA (certificat de capacité d'ambulancier) ou le DEA (diplôme d'Etat ambulancier).</u></p>	<p>Permis de conduire et le cas échéant l'attestation de l'auto école pour les conduites accompagnées,</p> <p>Et Attestation ambulance ou annexe établie par la ARS de l'arrêté préfectoral du département</p> <p>Et attestation médecine du travail</p> <p>Facture faisant ressortir pour chaque transport <i>les noms et qualification des membres de l'équipage</i></p> <p>Liste du personnel et de leurs diplômes</p> <p>Diplômes du personnel</p> <p>Corrélation entre factures et liste du personnel</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec le responsable de l'entreprise</p>
27. Les équipages ont une formation continue	<p><u>En fonction des accords avec le SAMU et le CESU du département, des offres de formation sont disponibles au niveau départemental :</u></p> <p>De façon annuelle le chef d'entreprise définit un plan de formation qui couvrira l'année suivante.</p> <p>Ces formations sont effectuées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit en externe et prouvées par une attestation de formation, - soit en interne si une personne est dûment formée pour la dispenser 	<p>Programme de formation</p> <p>Attestation de formation par un organisme externe,</p> <p>Si formation dispensée en interne : liste de présence à la formation, nom du formateur durée de la formation, thème abordé...</p>	<p>Vérification documentaire</p>

H. SOUS TRAITANCE

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>28. La sous-traitance entre professionnels est possible</p>	<p>Dans le cadre de contrat (comme par exemple avec les hôpitaux), la sous-traitance entre professionnels est possible.</p> <p>L'entreprise ne peut sous-traiter une partie de son activité qu'à un ou des professionnels du transport sanitaire bénéficiant de la certification de services.</p> <p>Si le professionnel sur son secteur géographique ne peut faire appel à une entreprise certifiée, dans ce cas, le sous-traitant s'engage à respecter l'ensemble des dispositions de ce référentiel afin de réaliser sa prestation en conformité avec une entreprise bénéficiaire de la certification de services.</p> <p>Pour ce faire, les deux professionnels ont établi une convention de sous-traitance définissant le rôle de chacun.</p>	<p>Liste des professionnels sous traitant</p> <p>Convention signée</p> <p>Cas des entreprises mutualisées : pas besoin de formaliser la sous-traitance</p>	<p>Vérification documentaire</p>

J. STRUCTURE DE CONCILIATION

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
31. Une structure de conciliation traite des litiges	<p>Dans le cas des litiges, l'entreprise de transport sanitaire met à la disposition des clients particuliers les coordonnées d'une structure de conciliation.</p> <p>Il peut s'agir des coordonnées, d'une organisation professionnelle, interprofessionnelle ou de consommateurs départementale ou régionale.</p> <p>Elles sont affichées au siège de l'entreprise, dans les locaux et remises sur demande aux clients.</p>	Affichage, document d'information	Vérification visuelle

K. TRANSPORT ASSIS PROFESSIONNALISE (OPTION SELON PERIMETRE DE CERTIFICATION)

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>32. Les véhicules sont identifiés</p>	<p>Chaque véhicule (Ambulance) est identifié au minimum par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>l'insigne distinctif des transports sanitaires agréés qui consiste en une croix régulière à six branches, l'une étant placée dans la position verticale s'inscrivant dans un cercle théorique de 0,2 mètre de rayon au minimum et de 0,25 mètre au maximum, la largeur de chaque branche étant la moitié de la longueur. La couleur de cet insigne est bleue. L'insigne distinctif est apposé de manière inamovible sur le capot et les portières avant des véhicules ; il peut également figurer sur la partie arrière de la carrosserie.</i> - <i>le nom commercial sous lequel est exercée l'activité de transport sanitaire terrestre ou la dénomination de la personne physique ou morale titulaire de l'agrément, et ce, à un emplacement visible inscrit en caractères de couleur bleue uniforme sur la carrosserie ou de couleur blanche sur les vitrages et d'une hauteur égale au plus à 0,15 mètre</i> - <i>l'adresse et le numéro de téléphone inscrits en caractères à dominante bleue</i> - <i>La couleur du véhicule est extérieurement blanche</i> <p>Chaque véhicule ne peut pas présenter plus de 3 mentions supplémentaires à celles indiquées ci-dessus. Chaque appellation est mentionnée au plus une fois chacune sur chaque face du véhicule</p>		<p>Vérification visuelle</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>33. Des documents sont présents dans chaque véhicule</p>	<p>L'ensemble des documents suivants sont présents dans chaque véhicule (VSL ET TAXI) de transport sanitaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificat d'immatriculation des véhicules <ul style="list-style-type: none"> - les dates de passage au contrôle technique y sont indiquées, - La fréquence de contrôle du véhicule est annuelle. • Attestation d'assurance en cours de validité : • Carnet de désinfection : les dates de désinfection et le produit utilisé sont enregistrés, • Les salariés disposent de leur feuille de route hebdomadaire (arrêté du 19/12/2001). • Plans : avec au minimum la carte détaillée du département d'agrément de l'entreprise ainsi qu'une carte nationale ou un système de guidage • Les tarifs de prise en charge sont affichés de façon visible pour le client. • Pour les Taxis, présence de la carte de stationnement délivré par la commune sur laquelle figure le Numéro d'autorisation et le nom du détenteur 	<p><i>Certificat d'immatriculation Ambulance ou certificat d'immatriculation</i></p> <p><i>Carnet de désinfection par véhicule</i></p> <p><i>Attestation de conformité (à l'entreprise ou dans le véhicule)</i></p> <p><i>Feuille de route hebdomadaire</i></p> <p><i>Plans (sauf si présence du système de guidage dans le véhicule)</i></p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p>34. Dans le cadre d'une prescription en transport assis professionnalisé, l'entreprise met à disposition des véhicules sanitaires légers et un équipement adapté</p>	<p><u>Tous les VSL de l'entreprise sont équipés du matériel suivant :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nécessaire de secourisme d'urgence : <i>Le nécessaire de secourisme d'urgence est rassemblé dans un contenant unique, portable, réservé à cet usage, et protégeant des projections et de la poussière.</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Pansements et protection :</i> <ul style="list-style-type: none"> · <i>Bande élastique de type Velpeau (largeur 5 cm) : 1 unité</i> · <i>Bande élastique de type Velpeau (largeur 10 cm) : 1 unité</i> · <i>Compresses stériles de gaze stérile (7,5 X 7,5 cm) : 20 unités</i> · <i>Pansement stérile absorbant « américain » (20 X 40 cm) : 2 unités</i> · <i>Rouleaux de ruban adhésif parapharmaceutique (largeur 2 cm) : 2 unités</i> · <i>Paires de gants de soins non stériles (petits, moyens, grands) : 5 de chaque</i> · <i>Paires de gants stériles à usage unique (taille moyenne) : 2</i> · <i>Solution antiseptique bactéricide non iodée en conditionnement d'origine : 100 ml en conditionnement de 20 dosettes de 5 ml (au minimum)</i> · <i>Clamps de Barr stérile à usage unique : 2 unités</i> 		<p>Vérification matérielle</p> <p>Vérification documentaire</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	<ul style="list-style-type: none"> · Couverture isotherme : 1 unité - Divers : · Paire de ciseaux universels « bouts mousse » : 1 unité · Canules oropharyngées (petite, moyenne, grande taille) : 1 de chaque · Lampe électrique à pile : 1 unité · Sucre en morceau : 5 unités · Sac poubelle de 10l minimum : 10 unités · Masque de poche pour insufflation à usage unique : 1 · Sac vomitif type "vomix" : 5 · Masque de type chirurgical à usage unique : 2 · Masque de type FFP2 à usage unique : 2 <p>Tous les produits stériles et les solutions antiseptiques portant une date de péremption font l'objet d'un suivi régulier afin que cette date ne soit pas dépassée.</p> <p>Au siège de l'entreprise des stocks pour tous les matériels ci-dessus sont disponibles pour le réapprovisionnement des véhicules.</p>	Document de suivi des produits et des dates de péremption	
35. Le VSL est nettoyé et désinfecté	<p>Chaque VSL est nettoyé extérieurement et intérieurement quotidiennement.</p> <p>La désinfection du VSL se fait au minimum une fois par semaine. A l'intérieur du VSL, un produit de désinfection est disponible possédant des propriétés bactéricides et fongicides et répondant à la norme de type NFT72 (ou équivalent en norme européenne).</p> <p><i>Les désinfections (ponctuelles et hebdomadaires) sont enregistrées sur le carnet de désinfection du véhicule.</i></p>	Carnet d'enregistrement des désinfections	<p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification matérielle</p> <p>Vérification documentaire</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>36. Dans le cadre d'une prescription en transport assis professionnalisé, l'entreprise de transport sanitaire peut mettre à disposition des taxis faisant l'objet d'une convention avec l'Assurance Maladie et un équipement adapté</p>	<p><i>Si l'entreprise de transport sanitaire dispose de taxis, elle doit répondre aux conditions suivantes pour réaliser un transport assis professionnalisé prescrit à un assuré social ou à son ayant droit pour la délivrance de soins ou le suivi d'une thérapie.</i></p> <p><i>Le taxi conventionné est identifié par un logo type conforme au modèle validé par l'Assurance Maladie.</i></p> <p><u><i>Tous les taxis de l'entreprise de transport sanitaire sont équipés du matériel suivant :</i></u></p> <p><i>Nécessaire de secourisme comprenant :</i></p> <p>⇒ <i>Coupures :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>1 boîte de compresses stériles 10 cm × 10 cm ;</i> - <i>1 pansement stérile absorbant dit « américain » 20 cm × 40 cm.</i> <p>⇒ <i>Bandes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>1 bande extensible 4 m × 10 cm.</i> <p>⇒ <i>Accessoires :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>1 solution antiseptique bactéricide non iodée ;</i> - <i>1 paire de ciseaux universels « bouts mousse » ;</i> - <i>2 clips de fixation pour bandes ;</i> - <i>1 paire de gants stériles ;</i> - <i>sucre en morceaux : 5.</i> 		<p>Vérification matérielle</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>37. Le taxi est nettoyé et désinfecté</p>	<p><i>Dans le cadre du transport assis professionnalisé en taxi, l'entreprise de transport sanitaire veille au respect rigoureux des règles d'hygiène et prévention du risque infectieux.</i></p> <p>Chaque taxi effectuant des transports assis est nettoyé extérieurement et intérieurement quotidiennement.</p> <p>La désinfection du taxi se fait au minimum une fois par semaine. A l'intérieur du taxi, un produit de désinfection est disponible possédant des propriétés bactéricides et fongicides et répondant à la norme de type NFT72 (ou équivalent en norme européenne).</p> <p>Les désinfections (ponctuelles et hebdomadaires) sont enregistrées sur le carnet de désinfection du véhicule.</p>	<p>Carnet d'enregistrement des désinfections</p>	<p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification matérielle</p> <p>Vérification documentaire</p>
<p>38. Les salariés effectuant le transport assis en taxi suivent une formation continue</p>	<p><i>L'entreprise de transport sanitaire fait suivre aux salariés titulaires de la carte taxi une formation professionnelle continue.</i></p> <p><i>Cette formation comprend un stage de mise à jour des connaissances essentielles pour la pratique de l'activité de conducteur de taxi, d'une durée de seize heures fractionnables au plus en quatre périodes.</i></p> <p><i>Cette formation continue doit être suivie tous les 5ans.</i></p>	<p>Programme de formation</p> <p>Attestation de formation</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p>39. L'entreprise informe chaque patient de la possibilité d'organiser un transport simultané</p>	<p>L'Assurance Maladie préconisant souvent des transports simultanés, l'entreprise informe chaque malade de l'organisation des transports en simultané.</p> <p>Elle adapte le trajet et le temps de trajet afin d'optimiser le transport.</p>		<p>Observation de l'activité</p> <p>Entretien avec le personnel</p>
<p>40. Le personnel veille au confort du patient (ou des) patient(s) transportés</p>	<p>Le personnel adapte sa conduite et veille au confort et à la sécurité du patient. Il lui rappelle notamment, si cela s'avère nécessaire, les règles du code de la route et s'assure avant le départ que le patient a attaché sa ceinture de sécurité.</p>		<p>Observation de l'activité</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

L. TRANSPORT PEDIATRIQUE (OPTION SELON PERIMETRE DE CERTIFICATION)

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
41. Les véhicules appartiennent à une catégorie déterminée	<i>Les Véhicules utilisé pour le transport pédiatrique est de catégorie A (type B) ou à défaut des ambulances de catégorie C (type A).</i>	Véhicules	Vérification visuelle Observation activité
42. Les véhicules sont identifiés	<p>Chaque véhicule (Ambulance) est identifié au minimum par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>l'insigne distinctif des transports sanitaires agréés qui consiste en une croix régulière à six branches, l'une étant placée dans la position verticale s'inscrivant dans un cercle théorique de 0,2 mètre de rayon au minimum et de 0,25 mètre au maximum, la largeur de chaque branche étant la moitié de la longueur. La couleur de cet insigne est bleue. L'insigne distinctif est apposé de manière inamovible sur le capot et les portières avant des véhicules ; il peut également figurer sur la partie arrière de la carrosserie.</i> - <i>le nom commercial sous lequel est exercée l'activité de transport sanitaire terrestre ou la dénomination de la personne physique ou morale titulaire de l'agrément, et ce, à un emplacement visible inscrit en caractères de couleur bleue uniforme sur la carrosserie ou de couleur blanche sur les vitrages et d'une hauteur égale au plus à 0,15 mètre</i> - <i>l'adresse et le numéro de téléphone inscrits en caractères à dominante bleue</i> - La couleur du véhicule est extérieurement blanche - Chaque véhicule ne peut pas présenter plus de 3 mentions supplémentaires à celles indiquées ci-dessus, sous réserve qu'elles n'affectent pas par leurs dimensions ou leur nombre la dominante blanche de la carrosserie, la dominante bleue des mentions. Chaque appellation est mentionnée au plus une fois chacune sur chaque face du véhicule. 		Vérification visuelle

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>43. Des documents sont présents dans chaque véhicule</p>	<p>L'ensemble des documents suivants sont présents dans chaque véhicule (Ambulance) de transport sanitaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificat d'immatriculation des véhicules <ul style="list-style-type: none"> - les dates de passage au contrôle technique y sont indiquées, - La fréquence de contrôle du véhicule est annuelle. • Attestation d'assurance en cours de validité : • Carnet de désinfection : les dates de désinfection et le produit utilisé sont enregistrés, • Les salariés disposent de leur feuille de route hebdomadaire (arrêté du 19/12/2001). • Plans : avec au minimum la carte détaillée du département d'agrément de l'entreprise ainsi qu'une carte nationale ou un système de guidage • Les tarifs de prise en charge sont affichés de façon visible pour le client. 	<p><i>Certificat d'immatriculation Ambulance ou certificat d'immatriculation avec la mention « feux bleus »</i></p> <p><i>Carnet de désinfection par véhicule</i></p> <p><i>Attestation de conformité (à l'entreprise ou dans le véhicule)</i></p> <p><i>Feuille de route hebdomadaire</i></p> <p><i>Plans (sauf si présence du système de guidage dans le véhicule)</i></p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p>44. Les véhicules disposent d'un équipement médical adapté</p>	<p>L'entreprise dispose d'un jeu complet de matériel listé ci-dessous et/ou d'un véhicule dédié et identifié à cet effet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nacelle et filet de protection : 1 unité</i> • <i>Couffin et siège auto homologué (avec mode de fixation de sécurité conforme à la législation. La fixation est double et concerne tant l'enfant dans la nacelle que la nacelle au brancard) : 1 unité de chaque</i> • <i>Thermomètre normal et hypothermique (à gallium) : 1 unité de chaque</i> • <i>Bonnet en jersey pour nouveau-né: 1 unité</i> • <i>Couverture isolante en aluminium (taille nouveau-né et pédiatrique), sac polyéthylène : 1 unité</i> • <i>Aspirateur électrique autonome avec batteries et réglage de la dépression : 1 unité</i> • <i>Sondes pédiatriques d'aspiration de différents calibres</i> 		<p>Vérification visuelle</p> <p>Vérification documentaire</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	<ul style="list-style-type: none"> • · Lunettes à oxygène pour nouveau-né et nourrisson • · Insufflateur manuel pour nouveau-né et nourrisson (BAVU) avec masques de différentes tailles • · Attelles pédiatriques pour membres inférieurs et supérieurs • · Matelas à dépression pédiatrique <p>Ce matériel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit appartient en propre à l'entreprise, - soit est mis à disposition par convention par les établissements de santé. 	<p>Convention de mise à disposition de matériel.</p>	

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>45. Un protocole spécifique de nettoyage est suivi</p>	<p><i>Un protocole de désinfection du véhicule et du matériel est mis en place (modèle établi localement validé par le sous-comité ou convention spécifique entre l'entreprise et les établissements hospitaliers).</i></p> <p><i>Avant tout transport de nouveau-nés ou nourrissons, le véhicule de transport sanitaire est désinfecté.</i></p> <p><i>Afin d'assurer la traçabilité des opérations de désinfection, un document d'enregistrement est conservé à bord du véhicule et présenté à toute réquisition de l'ARS.</i></p>	<p>Protocole de désinfection Convention avec établissement hospitalier</p> <p>Carnet de désinfection</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p>46. Le personnel est compétent</p>	<p><i>Les personnels titulaires du diplôme d'Etat ambulancier (DEA) de l'entreprise bénéficient d'une formation spécifique et/ou d'une expérience spécifique en pédiatrie.</i></p> <p><i>La formation complémentaire du DEA, théorique et pratique, en pédiatrie est organisée par les centres de formation aux DEA (CESU, IFSI ou centres de formation privés) en lien avec les établissements de santé.</i></p> <p><i>Le contenu de cette formation fait l'objet d'une validation préalable par la ARS.</i></p> <p><i>Les modalités de mise à niveau régulière des compétences de ces personnels seront décidées conjointement avec les établissements de santé.</i></p>	<p>Attestation de formation Programme de formation</p> <p>Contrat avec établissement</p>	<p>Vérification documentaire</p>

M. TRANSPORTS SANITAIRES URGENTS (OPTION SELON PERIMETRE DE CERTIFICATION)

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>47. Dans le cadre d'une urgence, sur demande du SAMU, CRRRA CENTRE 15 l'équipage est capable de donner des informations sur le patient</p>	<p>Dans le cadre d'une mission confiée par le SAMU – CRRRA CENTRE 15, l'équipage est capable de transmettre un bilan et de répondre aux questions du médecin régulateur concernant les fonctions vitales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etat de conscience du patient, • Présence de saignement ou non, • Patient respirant ou non. <p>Et toute information sollicitée par le SAMU, CRRRA-Centre 15 relevant du champ de compétence de l'ambulancier. <i>Lorsque l'entreprise participe à la garde départementale organisée par le préfet, celle-ci se conforme au cahier des charges applicable.</i></p>	<p><i>Fiche Bilan (15) vierge à disposition dans l'entreprise si elle existe</i> <i>Cahier des charges départemental organisant la garde préfectorale</i></p>	<p>Entretien avec le personnel Observation activité Vérification matérielle Vérification documentaire</p>
<p>48. Les véhicules sont identifiés</p>	<p>Chaque véhicule (Ambulance type B ou anciennement ASSU) est identifié par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>l'insigne distinctif des transports sanitaires agréés qui consiste en une croix régulière à six branches, l'une étant placée dans la position verticale s'inscrivant dans un cercle théorique de 0,2 mètre de rayon au minimum et de 0,25 mètre au maximum, la largeur de chaque branche étant la moitié de la longueur. La couleur de cet insigne est bleue. L'insigne distinctif est apposé de manière inamovible sur le capot et les portières avant des véhicules ; il peut également figurer sur la partie arrière de la carrosserie.</i> - <i>le nom commercial sous lequel est exercée l'activité de transport sanitaire terrestre ou la dénomination de la personne physique ou morale titulaire de l'agrément, et ce, à un emplacement visible inscrit en caractères de couleur bleue uniforme sur la carrosserie ou de couleur blanche sur les vitrages et</i> 		<p>Vérification visuelle</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	<p>d'une hauteur égale au plus à 0,15 mètre</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'adresse et le numéro de téléphone inscrits en caractères à dominante bleue - La couleur du véhicule est extérieurement blanche - Chaque véhicule ne peut pas présenter plus de 3 mentions supplémentaires à celles indiquées ci-dessus, sous réserve qu'elles n'affectent pas par leurs dimensions ou leur nombre la dominante blanche de la carrosserie, la dominante bleue des mentions. Chaque appellation est mentionnée au plus une fois chacune sur chaque face du véhicule. 		
<p>49. Des documents sont présents dans chaque véhicule</p>	<p>L'ensemble des documents suivants sont présents dans chaque véhicule (Ambulance type B ou anciennement ASSU) de transport sanitaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificat d'immatriculation des véhicules <ul style="list-style-type: none"> - les dates de passage au contrôle technique y sont indiquées, - La fréquence de contrôle du véhicule est annuelle. • Attestation d'assurance en cours de validité : • Carnet de désinfection : les dates de désinfection et le produit utilisé sont enregistrés, • Les salariés disposent de leur feuille de route hebdomadaire (arrêté du 19/12/2001). • Plans : avec au minimum la carte détaillée du département d'agrément de l'entreprise ainsi qu'une carte nationale ou un système de guidage • Les tarifs de prise en charge sont affichés de façon visible pour le client. 	<p><i>Certificat d'immatriculation Ambulance ou certificat d'immatriculation avec la mention « feux bleus »</i></p> <p><i>Carnet de désinfection par véhicule</i></p> <p><i>Attestation de conformité (à l'entreprise ou dans le véhicule)</i></p> <p><i>Feuille de route hebdomadaire</i></p> <p><i>Plans (sauf si présence du système de guidage dans le véhicule)</i></p>	<p>Vérification documentaire</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>50. Les véhicules disposent d'un équipement médical adapté pour intervenir dans le cadre de transports sanitaires urgents</p>	<p>Pour les entreprises effectuant le transport sanitaire dans le cadre des transports sanitaires urgents ou contrats spécifiques de transports médicalisés, et possédant des véhicules de catégorie A (type B), ces derniers sont équipés de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipements de relevage et de brancardage du patient <ul style="list-style-type: none"> - Brancard principal/support brancard : 1 - Portoir de type cuillère : 1 - Matelas à dépression : 1 - Chaise portoir : 1 • Equipements d'immobilisation <ul style="list-style-type: none"> - 1 Lot pour les fractures (1 pour membre supérieur, 1 pour membre inférieur) - 1 Lot de colliers cervicaux (immobilisation du rachis cervical) : 1 de chaque taille ou 1 collier réglable • Equipements de ventilation/respiration <ul style="list-style-type: none"> - Oxygène portable : capacité minimum, conditions normales de température et de pression, détendeur, débitre avec robinet permettant un débit d'eau d'au moins 15 l/min, (raccord rapide optionnel) - Insufflateurs manuels avec masques et canules, pour tous les âges : 1 (3 tailles) - Embout de ventilation bouche à masque avec entrée oxygène - Dispositif portable d'aspiration des mucosités • Equipements de diagnostic <ul style="list-style-type: none"> - Appareil à tension manuel, taille de serrage 10 cm - 66 cm : 1 (ou tensiomètre électrique) - Oxymètre : 1 - Stéthoscope : 1 - Thermomètre, mesures minimales : 28 °C-42 °C : 1 - Dispositif pour doser le sucre dans le sang : 1 - Lampe diagnostic : 1 • Médicaments <ul style="list-style-type: none"> - Supports soluté : 2 • Equipements de réanimation <ul style="list-style-type: none"> - Défibrillateur avec enregistrement ECG des données patient • Bandages et matériels d'hygiène 	<p>Si le matériel appartient à l'ambulancier : suivi de maintenance du matériel (révision, réparation,...)</p> <p>Cahier des charges départemental</p>	<p>Entretien avec le personnel Observation activité Vérification matérielle Vérification documentaire</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Matériels de couchage : 2</i> - <i>Couverture bactériostatique : 1</i> - <i>1 matériel pour le traitement des plaies et d'accouchement d'urgence : composé au minimum de :</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Bande élastique de type Velpeau (largeur 5 cm) : 1 unité</i> ○ <i>Bande élastique de type Velpeau (largeur 10 cm) : 1 unité</i> ○ <i>Compresses stériles de gaze stérile (7,5 X 7,5 cm) : 20 unités</i> ○ <i>Pansement stérile absorbant « américain » (20 X 40 cm) : 2 unités</i> ○ <i>Rouleaux de ruban adhésif parapharmaceutique (largeur 2 cm) : 2 unités</i> ○ <i>Drap stérile (tissé ou non tissé ou drap isotherme – 2 X 1 m) : 1 unité</i> ○ <i>Champ stérile (75 X 75 cm) : 1 unité</i> ○ <i>Solution antiseptique bactéricide non iodée (0,25 l)</i> ○ <i>Clamps de Barr stérile à usage unique : 2 unités</i> ○ <i>Paire de ciseaux « bouts mousse » : 1 unité</i> ○ <i>Pince à écharde : 1 unité</i> ○ <i>Rasoir de sûreté : 1 unité</i> - <i>1 Matériel pour le traitement des brûlures thermiques et chimiques, composé de :</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Compresses 10 X 10 cm ou 10 X 12 cm : 2</i> ○ <i>Compresses 20 X 20 cm stériles brûlures : 1</i> ○ <i>Pansement stérile 35 W 45 cm : 1.</i> - <i>Récipient pour réimplantation permettant de maintenir la température interne à 4 °C (+ ou - 2 °C) pendant au moins 2 heures : 1</i> - <i>Haricot : 1</i> - <i>Sac vomitoire : 1</i> - <i>Bassin : 1</i> - <i>Urinal (pas en verre) : 1</i> - <i>Paires de gants chirurgicaux stériles : 5</i> - <i>Gants non stériles à usage unique : 100</i> - <i>Sacs poubelle : 5</i> - <i>Drap à usage unique pour brancard : 1</i> • <i>Equipements de protection individuelle (par membre d'équipage)</i> - <i>Matériel de protection contre l'infection, composé au minimum de :</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>2 masques de type chirurgical à usage unique</i> - <i>2 masques de type FFP2 à usage unique</i> 		

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	<ul style="list-style-type: none"> • Matériel de protection et de sauvetage - <i>Matériel de nettoyage et de désinfection immédiate du matériel et du personnel, composé au minimum de :</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>100 à 200 ml solution hydro alcoolique pour lavage des mains,</i> ○ <i>Désinfectant du matériel de couchage (lingettes ou spray),</i> ○ <i>Désinfectant aérosol,</i> - <i>1 coupe-ceinture de sécurité</i> - <i>1 triangle ou lampe de présignalisation</i> - <i>1 extincteur</i> • Matériel de communication - <i>Accès au réseau téléphonique public par l'émetteur-récepteur ou par un radiotéléphone mobile</i> - <i>Communication interne entre le chauffeur et la cellule sanitaire</i> 		
<p>51. Dans le cadre d'appels CENTRE 15, l'équipage se conforme aux règles convenues avec le CRRA</p>	<p><i>Dans le cadre des transports sanitaires urgents, l'équipage appelle le 15 lors de l'arrivée sur le lieu de prise en charge, lors du départ du lieu de prise en charge, lors de l'arrivée au centre de soin selon le protocole convenu, notamment dans le cahier des charges d'organisation de la garde départementale.</i></p>	<p>Cahier des charges départemental organisant la garde départementale</p>	<p>Entretien avec le personnel Observation de l'activité Vérification documentaire</p>

CHAPITRE IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE

L'organisation documentaire est destinée à témoigner de la réalité de l'application du référentiel par l'organisme ayant obtenu la certification de services et par chacun des sites concernés.

Le système documentaire que doit détenir chaque site bénéficiaire de la certification de services ou ayant fait acte de candidature au titre comprend, a minima, les éléments suivants :

- le présent **référentiel** ;
- les **textes réglementaires** en vigueur visés au chapitre II.2 du présent référentiel ;
- les **enregistrements** apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées ;
- les documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'application du référentiel, l'organisme détenteur de la certification doit préciser la **durée de conservation** des documents avant leur archivage ou destruction (cf paragraphe IV.2).

La durée de conservation correspond à la période durant laquelle le document doit être aisément accessible et consultable. Il concerne les enregistrements et documents de référence utiles à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

IV.1 Le dossier certification de services

Les sites ayant fait acte de candidature constituent un dossier intitulé « certification de services », qui doit regrouper les documents suivants :

- un exemplaire du référentiel ;
- le plan de contrôle externe SGS-ICS, tel que défini au chapitre V;
- les textes réglementaires en vigueur ;
- les documents d'organisation et enregistrements prévus au chapitre IV;
- le plan de contrôle interne avec les originaux des documents d'enregistrement.

Les documents et enregistrements spécifiques sont listés au regard de chaque caractéristique lorsque la bonne application de celles-ci peut être justifiée par une preuve documentaire.

IV.2 L'archivage

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'historique de l'application du référentiel, le bénéficiaire de la certification de services procède à l'archivage des documents et enregistrements assurant la traçabilité des actions entreprises et apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées. Cet archivage comprend :

- l'historique des versions successives des documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées ;

- les enregistrements prouvant le respect dans le temps des caractéristiques certifiées et des actions entreprises.

La durée d'archivage à respecter est au minimum de :

- **trois ans** pour tout ce qui touche au référentiel et aux plans de contrôle interne et externe ainsi qu'à leurs évolutions ;
- **un an** pour les enregistrements ;
- **durée légale** prévue au terme des règlements en vigueur au sein de l'organisation pour tous les autres documents.

CHAPITRE V : PLAN DE CONTROLE INTERNE

L'objectif du contrôle interne est de permettre au responsable du suivi de la certification de service de vérifier périodiquement que son entité respecte bien les caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Ce plan de contrôle est mis en œuvre selon un planning **défini annuellement** et conformément aux dispositions suivantes :

- L'ensemble des caractéristiques certifiées est vérifié en **interne au moins 2 fois par an.**
- Les contrôles sont réalisés par une personne désignée par le responsable qualité à partir d'une check-list de contrôle. Cette personne s'identifie en signant la check-list de contrôle.
- Il est réalisé sur la base d'une liste de vérification qui comporte, pour chaque caractéristique certifiée, l'ensemble des points à vérifier.
- La personne désignée coche chaque item de la liste de vérification, en fonction de la situation qu'il découvre (conforme / non-conforme).
- Le responsable du suivi organise avec ses collaborateurs une réunion Qualité, en vue d'examiner les points faibles relevés lors des contrôles internes ainsi que lors des enquêtes de satisfaction.
- Il identifie les points faibles et définit en conséquence un plan d'amélioration qui précise les échéances et le nom du responsable de la mise en place des actions correctives et du suivi de leur efficacité.
- Les résultats des contrôles internes sont examinés et pris en compte lors du contrôle annuel de l'organisme certificateur.
- Il répertorie, pour chaque caractéristique vérifiée :
 - la conformité de l'engagement,
 - les éventuels écarts constatés
 - les actions correctives correspondantes (plan d'amélioration)
 - les délais de mise en place
 - les responsables concernés
 - la validation de l'efficacité des actions correctives

Le plan d'amélioration fait l'objet d'une présentation dans le cadre d'une réunion générale, associant les principaux intervenants.

La réalisation des contrôles internes et le suivi des actions correctives sont examinés et pris en compte lors du contrôle annuel de l'Organisme Certificateur.

CHAPITRE VI : GLOSSAIRE ET LEXIQUE

VI.1/ GLOSSAIRE

<u>AFGSU</u>	Attestation de formation aux gestes et soins d'urgence
<u>AFPS</u>	Attestation de formation aux premiers secours
<u>ALD</u>	Affection longue durée
<u>ASSU</u>	Ambulance de Secours et de Soins d'Urgence
<u>ATSU</u>	Association de transports sanitaires d'Urgence.
<u>ADRU</u>	Association départementale de réponse à l'urgence
<u>ARS</u>	Agence Régionale de Santé
<u>BNPS</u>	Brevet national de premiers secours
<u>BNS</u>	Brevet national de secouriste
<u>CESU</u>	Centre d'enseignement des soins d'urgence
<u>CRRA</u>	Centre de Réception et de Régulation des Appels
<u>CNAM-TS</u>	Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés
<u>CPAM</u>	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
<u>CRAM</u>	Caisse Régionale d'Assurance Maladie
<u>CCA</u>	Certificat de Capacité d'Ambulancier
<u>DRASS</u>	Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales
<u>DEA</u>	Diplôme d'Etat Ambulancier
<u>DSA</u>	Défibrillateur semi-automatique
<u>IFSI</u>	Institut de formation des soins infirmiers
<u>IS</u>	Impossibilité de signer
<u>NPPS</u>	Ne Peut Pas Signer
<u>TAP</u>	Transport Assis Professionnalisé
<u>VSL</u>	Véhicule sanitaire léger

VI.2/ LEXIQUE

Terme	Définition
<u>Agrément</u>	Autorisation administrative délivrée par le Préfet du département d'implantation de l'établissement, indispensable pour exercer l'activité.
<u>Ambulance</u>	Véhicule permettant le transport d'une personne malade, blessée ou parturiente en position allongée (ou semi assise) et/ou nécessitant une surveillance particulière.
<u>ASSU</u>	Ambulance permettant d'effectuer les soins d'urgence nécessités par l'état du patient et dans laquelle l'équipage peut tenir debout dans la cellule sanitaire.

<u>Autorisation de mise en service des véhicules sanitaires (ou de mise en circulation)</u>	Chacun des véhicules de l'entreprise de transport sanitaire figure à son dossier d'agrément et est contrôlé par les agents de l'ARS avant sa mise en service pour vérifier sa conformité aux exigences de l'agrément. L'autorisation de mise en service atteste de cette conformité et est propre à chaque véhicule sanitaire.
<u>Carnet de désinfection</u>	Carnet propre à chaque véhicule de transport sanitaire, sur lequel sont enregistrés : <ul style="list-style-type: none"> - date de l'opération de désinfection (ponctuelle et hebdomadaire), - produit de désinfection utilisé, - personne ayant procédé aux opérations de désinfection
<u>Central de régulation (ou centre de régulation)</u>	Entreprise (indépendante la plupart du temps de l'entreprise de transport sanitaire) à laquelle l'entreprise confie la gestion des appels téléphoniques et la transmission des missions aux équipages.
<u>Feuille de route hebdomadaire (arrêté du 19/12/2001)</u>	Document de contrôle obligatoire pour les personnels ambulanciers roulants, conforme au modèle prévu par l'arrêté du 19/12/2001 modifié par l'arrêté du 18 août 2009, établi en deux exemplaires autocopiants, reprenant les horaires de début et fin de service, de repas et/ou pauses des salariés.
<u>Parturiente</u>	Femme enceinte
<u>Personne « référente »</u>	Dénomination issue de la loi sur les droits des malades, signifie en général, « personne à prévenir en cas de problèmes », à ne pas confondre avec le médecin traitant.
<u>Procédure de désinfection</u>	Document interne à l'entreprise qui décrit les opérations de nettoyage et de désinfection des véhicules de transport sanitaire
<u>Protocole « literie »</u>	Document interne à l'entreprise de transport sanitaire qui décrit et précise la gestion des draps et couvertures utilisées dans les ambulances : gestion et suivi du stock, gestion des draps et couvertures sales, instruction d'entretien et de remplacement, etc.,...
<u>Taxi</u>	Ne sont concernés par le référentiel uniquement les taxis qui font l'objet d'une convention avec l'Assurance Maladie pour effectuer des transports de malades assis, ainsi que les véhicules affectés au transport de personnes à mobilité réduite.
<u>Transport Sanitaire</u>	Opération qui consiste à transporter un malade, un blessé ou une parturiente dont l'état justifie le recours à un transport adapté et assisté.
<u>Transport Secondaire</u>	Transport du patient d'une structure de soins vers une autre.
<u>Véhicule Sanitaire Léger</u>	Les véhicules sanitaires légers sont du genre voiture particulière destiné au transport de patient(s) en position assise sur prescription médicale

CHAPITRE VII : INFORMATIONS DES CLIENTS

La communication concernant la certification de service ne doit pas être ambiguë pour le client quant au nom et au service bénéficiaire de la certification de services.

Les règles ci-après découlent de l'article 7 du décret n°2008-1401 du 19 décembre 2008 (articles R 115-2 du code de la consommation) et de l'avis du Conseil National de la Consommation relatif à la Certification de Services du 17 décembre 2007.

VII.1/ SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES

<u>SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES</u>	<u>MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS</u>
<p>1. Le certificat Qualicert : il doit être affiché sur le lieu d'accueil de l'entreprise bénéficiaire de la certification de services de façon à être visible des clients.</p> <p>2. Un document d'information sur la certification de services : il doit être à disposition des clients</p>	<p>1. Les coordonnées du bénéficiaire de la certification de services (dans le cadre d'une certification multi-sites, la liste des sites, dont les engagements de services sont certifiés, doit être disponible auprès du bénéficiaire).</p> <p>2. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris).</p> <p>3. Le titre complet du référentiel de certification de services.</p> <p>4. La liste de toutes les caractéristiques certifiées communiquées.</p> <p>5. L'adresse complète de SGS ICS : 29 avenue Aristide Briand 94111 Arcueil cedex www.qualicert.fr</p> <p>6. Si vous exercez plusieurs activités, les mentions obligatoires spécifiques au référentiel (par exemple : activité concernée ou activité exclue)</p> <p>7. Si vous êtes bénéficiaires d'une certification multi-sites et qu'une partie du réseau n'est pas couverte par la certification, la mention suivante : « liste des sites disponible auprès de la société (coordonnées du bénéficiaire de la certification de services) ou de SGS ICS »</p> <p>8. il est précisé uniquement sur le document d'information : « le référentiel de certification de services peut-être obtenu auprès de SGS-ICS »</p>

VII.2/ SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS

<u>SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS</u>	<u>MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS</u>
1. Supports laissant peu de place à l'information : bons de commandes, cartes de visite, papier à en-tête, factures, courriers, invitations, télécopies, publicités dans les pages jaunes, autocollants, tracts, catalogues.	1. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris). 2. L'adresse internet : www.qualicert.fr 3. Mention(s) obligatoire(s) spécifique(s) au référentiel
2. Supports sur lesquels l'information peut être développée : site Internet, page de publicité, affiche publicitaire, brochure constituée de plusieurs pages.	MENTIONS PRECEDENTES (1 + 2 + 3). + 4. Possibilité d'ajouter un extrait ou l'ensemble des caractéristiques communiquées. 5. Sur le site Internet, possibilité de faire un lien vers notre site Internet : www.qualicert.fr

VII.3/ CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUEES

Une convention entre le professionnel et la CPAM en cours de validité.

Un Code de déontologie interne pour l'ensemble du personnel

Une tenue du personnel homogène et propre

Un accueil convivial et courtois

Un accueil téléphonique permanent

La ponctualité de l'équipage pour les rendez-vous prévus.

Un Nettoyage et une désinfection du matériel et des véhicules.

Option Transport Assis Professionnalisé

Des véhicules sanitaires légers et/ou des taxis conventionnés propres et désinfectés avec un équipement adapté

Option Transport Pédiatrique

Des véhicules disposant d'un équipement médical adapté pour la pédiatrie

Un personnel formé ou expérimenté en pédiatrie

Option Transport Sanitaire Urgent

Des véhicules disposant d'un équipement médical adapté pour les interventions de Transport Sanitaire Urgent

Un équipage capable de transmettre un bilan

CHAPITRE VIII : CONDITION D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

VIII.1/ CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT

Le présent référentiel est applicable dans le cadre de la certification mono-site ou multi-sites. Les dispositions décrites ci-après sont celles utilisées dans le cadre d'une certification mono-site. Pour une certification multi-sites il convient d'appliquer de manière supplémentaire le règlement de certification multi-sites (RCQUS02) de SGS-ICS.

Le certificat est attribué par l'organisme certificateur à l'issue d'une procédure de certification documentée qui comporte les trois étapes suivantes :

- l'instruction du **dossier de demande** du site candidat ;
- la réalisation d'un **audit de certification** qui a pour objet de vérifier la conformité des prestations assurées et des services réalisés à l'ensemble des engagements du référentiel et qui donne lieu à la rédaction d'un rapport d'audit ;
- La décision de SGS ICS, au vu du dossier de demande, du rapport d'audit, des avis de l'auditeur et des rapporteurs du comité de certification.

VIII.1.1 Instruction du dossier de demande

Pour tout site candidat à la certification de services, doit être déposé auprès de l'organisme certificateur un dossier de demande composé notamment :

- d'une **fiche de renseignements** donnant des informations d'ordre administratif et permettant d'organiser l'audit ;
- d'une **lettre d'engagement** attestant du respect des règles de la certification de services et des caractéristiques définies dans le référentiel.

Suite à la validation des éléments contenus dans le dossier de demande, l'organisme certificateur propose une date d'audit au candidat, afin de convenir d'un rendez-vous avec l'auditeur chargé de réaliser l'audit de certification.

A la date de l'audit, l'organisme candidat doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il respecte depuis au moins 3 mois les dispositions définies dans le référentiel, notamment au travers des enregistrements demandés par le référentiel qui doivent pouvoir être consultés sur cette durée.

VIII.1.2 Réalisation de l'audit de certification

L'audit de certification est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) **habilité(s)** pour le référentiel «*PRESTATION DE TRANSPORT AMBULANCIER PRIVE*», sur la base d'un **questionnaire spécifique** qui reprend les éléments du plan de contrôle externe.

L'audit permet à l'auditeur de se prononcer sur la conformité du site par rapport aux exigences du référentiel. Il peut donner lieu à :

- des entretiens avec les membres du personnel contribuant au respect des exigences du référentiel ;
- des vérifications visuelles d'éléments matériels ;
- l'observation de l'activité le jour de l'audit ;
- la consultation des documents et enregistrements.

VIII.1.3 Décision de SGS ICS relative à l'attribution du certificat :

Les décisions pouvant être prises par SGC ICS sont les suivantes :

- ↪ Attribution du certificat
- ↪ Audit complémentaire documentaire
- ↪ Audit complémentaire sur site
- ↪ Refus du certificat

Une synthèse annuelle des résultats des contrôles pour le référentiel RE/TRS est présentée au Comité médico-social de la Certification des Services QUALICERT.

VIII.2/ **SURVEILLANCE DU CERTIFICAT**

La surveillance est réalisée par l'organisme certificateur et consiste en **2 contrôles SEMI INOPINES (contacté entre une semaine à 10 jours avant le contrôle)** sur la période de validité du certificat (3 ans), afin de s'assurer que le service est toujours en conformité avec le référentiel.

La **méthodologie** mise en œuvre pour les contrôles de surveillance reprend les **mêmes principes que celle de l'audit initial**.

Ce contrôle peut comporter :

- des entretiens avec les membres du personnel contribuant au respect des exigences du référentiel ;
- des vérifications visuelles d'éléments matériels ;
- l'observation de l'activité le jour de l'audit ;
- la consultation des documents et enregistrements mis à la disposition de l'auditeur au format « papier » ou sur supports informatiques ;
- l'examen des éventuelles réclamations portant sur les caractéristiques certifiées du référentiel.

Il peut également donner lieu à une vérification :

- de la réalisation et de l'efficacité du contrôle interne mis en œuvre au niveau du site, selon les modalités prévues dans le référentiel (en particulier le contrôle interne du respect des caractéristiques certifiées et le suivi de la satisfaction des usagers) ;
- de la réalisation des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des usagers, selon les modalités définies dans le référentiel ;
- de la mise en œuvre effective des actions correctives envisagées pour donner suite aux points de non-conformité relevés par l'organisme certificateur lors de l'audit de certification ou des contrôles de surveillance, détectés dans le cadre des contrôles internes réalisés sur chaque site ou mis en évidence lors des enquêtes de satisfaction ;
- du respect des règles de communication relatives à la certification de services définies dans le présent référentiel et dans le guide d'utilisation de la marque Qualicert.

Décision de SGS ICS relative à la surveillance du certificat :

Les décisions pouvant être prises par SGS ICS sont les suivantes :

- ↪ Maintien du certificat
- ↪ Contrôle complémentaire documentaire
- ↪ Contrôle complémentaire sur site
- ↪ Suspension temporaire du certificat
- ↪ Retrait définitif du certificat

En dehors des 2 contrôles prévus sur la période de validité du certificat (3 ans), l'organisme certificateur peut décider la réalisation d'un contrôle complémentaire suite à des réclamations reçues par l'organisme certificateur.

**JURISPRUDENCES RELATIVES AU REFERENTIEL
RE/TRS : Prestations de transport ambulancier privé**

(*) Date de la position prise par le comité

Demandeur	Date(*)	- Caractéristique concernée - Objet de la demande	Position du comité
ODYSSEE	29/05/2012	<p><u>Cette jurisprudence porte sur l'engagement 13 du référentiel</u> : «Les véhicules sont identifiés»</p> <p><u>Le référentiel</u> :</p> <p>Chaque véhicule (Ambulance) est identifié au minimum par : <i>l'insigne distinctif des transports sanitaires agréés qui consiste en une croix régulière à six branches, l'une étant placée dans la position verticale s'inscrivant dans un cercle théorique de 0,2 mètre de rayon au minimum et de 0,25 mètre au maximum, la largeur de chaque branche étant la moitié de la longueur. La couleur de cet insigne est bleue. L'insigne distinctif est apposé de manière inamovible sur le capot et les portières avant des véhicules ; il peut également figurer sur la partie arrière de la carrosserie.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - le nom commercial sous lequel est exercée l'activité de transport sanitaire terrestre ou la dénomination de la personne physique ou morale titulaire de l'agrément, et ce, à un emplacement visible inscrit en caractères de couleur bleue uniforme sur la carrosserie ou de couleur blanche sur les vitrages et d'une hauteur égale au plus à 0,15 mètre - l'adresse et le numéro de téléphone inscrits en caractères à dominante bleue. <p><u>(.../...)</u></p> <p><u>Position de ODYSSEE</u> :</p> <p>La réglementation n'impose pas l'indication de l'adresse sur les véhicules et n'apporte aucune valeur au service rendu, et pourrait porter à confusion, il est donc proposé que cette mention soit ajoutée si le professionnel le souhaite.</p>	<p style="text-align: center;">Jurisprudence acceptée le 29/05/2012</p>