
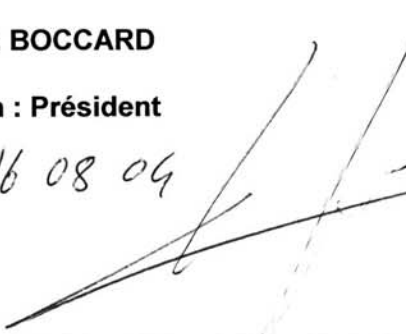





## AFAQ SERVICE CONFIANCE®

### PRESTATION DE TRANSPORT SANITAIRE

REF-177-01

<b>Le Responsable de la certification AFAQ Service Confiance ®</b>	<b>Le Représentant de la Chambre Syndicale Nationale des Services d'Ambulance</b>	<b>Le Représentant de la Fédération Nationale des Artisans Ambulanciers</b>
Nom : Laurent CHAUVIN Fonction : Responsable Branche Services Date : 18 08 2024 Visa : 	Nom : B. BOCCARD Fonction : Président Date : 16 08 04 Visa : 	Nom : JC. MAXSYMIUK Fonction : Président Date : 16/08/04 Visa : 

# SOMMAIRE

<b>I. Le domaine d'application .....</b>	<b>2</b>
<b>II. Le contexte général.....</b>	<b>3</b>
<b>III. Le contexte réglementaire.....</b>	<b>6</b>
<b>IV. Les engagements de service.....</b>	<b>10</b>
1 - LE CONVENTIONNEMENT PAR LES REGIMES D'ASSURANCE MALADIE.....	11
2 - L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE .....	12
3 – LA PRISE EN CHARGE DE LA PERSONNE TRANSPORTEE .....	16
4 - LE TRANSPORT .....	17
5 – LA FACTURATION DE LA PRESTATION DE TRANSPORT .....	22
6 - LA DEONTOLOGIE ET LES REGLES INTERNES .....	25
7 - L'HYGIENE ET LA SECURITE .....	27
8 - LA FORMATION .....	29
9 – L'EVALUATION DE LA SATISFACTION DES PERSONNES TRANSPORTEES ET LE TRAITEMENT DES LITIGES .....	30
<b>V. Les dispositions d'organisation.....</b>	<b>32</b>
1. RESPONSABILITES .....	32
2. ORGANISATION DOCUMENTAIRE .....	33
<b>VI. Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements .....</b>	<b>34</b>
1 . CONTROLES ET GESTION DES ECARTS .....	34
<b>VII. Les modalités de communication .....</b>	<b>40</b>
<b>VIII. Glossaire.....</b>	<b>42</b>

## I. Le domaine d'application

Le présent référentiel définit un ensemble d'engagements de service pris par les entreprises de transport sanitaire agréées.

Il concerne les activités suivantes :

REF-177-01

Version du 24 mai 2004

- le transport par ambulance,
- le transport par véhicule sanitaire léger.

Il décrit des engagements de service à destination des personnes transportées ou secourues.

**Une entreprise souhaitant bénéficier de la certification de service AFAQ Service Confiance® doit obligatoirement respecter les engagements pour son organisation générale et son activité de « transport par ambulance ».**

**Les engagements de service « Transport par Véhicule Sanitaire Léger » sont d'application optionnelle.**

**Dans tous les cas le certificat précise l'activité donnant lieu à des engagements de service certifiés.**

Les engagements sont respectés au sein de l'entreprise par tous les collaborateurs.

Ce référentiel est accessible à toute entreprise exerçant une activité de transport sanitaire et respectant les engagements de service, les modalités d'organisation, de suivi et de pilotage, tels que décrits dans ce document.

## **II. Le contexte général**

Près de 5000 entreprises de transport sanitaire couvrent l'ensemble du territoire national.

Les ambulanciers de France sont au service des malades, blessés et parturientes, à l'occasion d'urgences, d'hospitalisations, de consultations, de sorties hospitalières, de transferts inter-hospitaliers ou encore de rapatriements sanitaires, de couvertures sanitaires. Ils exercent l'activité de secours, soins et transports sanitaires au moyen de trois types de véhicules :

- l'Ambulance de Secours et de Soins d'Urgence, équipée de tout le matériel de secours, de conditionnement et de réanimation portable approprié, (catégorie A)
- l'Ambulance Normalisée (catégorie C)
- le Véhicule Sanitaire Léger (catégorie D)

36 000 secouristes professionnels salariés constituent les équipages des ambulances. Un membre de l'équipage de l'ambulance est toujours au minimum titulaire du Certificat de Capacité d'Ambulancier ; certificat reconnu et délivré par le Ministère de la Santé.

Les ambulanciers, dont les activités sont encore trop souvent méconnues du grand public, s'organisent depuis une vingtaine d'années, pour faire face aux missions d'urgences pré-hospitalières. Centralisée autour des Associations Départementales de Réponse à l'Urgence (ATSU), leur organisation s'intègre dans le schéma départemental de réponse à l'urgence sous l'égide du SAMU centre 15.

Aujourd'hui, pour répondre efficacement à l'urgence, l'ensemble des entreprises de transport sanitaire constitue un maillage de proximité avec les populations sur l'ensemble du territoire national.

**Entre 2001 et 2002, un groupe de travail au sein du Conseil National de la Consommation, au Ministère de l'économie, des Finances et de l'industrie**, sous l'égide de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation, de la Répression des Fraudes (DGCCRF), réunissant les associations agréées nationales de consommateurs et les organisations professionnelles représentatives des ambulanciers, a révélé que l'utilisateur avéré ou potentiel de l'ambulance avait besoin de connaître avec précision les prestations légales dispensées, les obligations qui en découlent, les modalités de facturation et de prise en charge. Concomitamment, les prestataires ont exprimé le besoin d'une reconnaissance par une meilleure information sur leur rôle.

Les parties ont convenu qu'une transparence, une démarche qualité et une meilleure information du grand public permettraient à ce dernier de mieux apprécier les différentes prestations ambulancières.

**En 2003, à l'occasion du renouvellement de la convention entre la Caisse Nationale d'Assurance Maladie et les ambulanciers**, les parties ont convenu d'un contrat de bonne pratique confirmant le souhait d'améliorer la qualité de service notamment par une procédure volontaire de certification de service. Celle-ci repose notamment sur l'évaluation de 11 items obligatoires, devant être abordés dans un référentiel avec un niveau d'exigence et de contrôle défini.

Au delà même d'une nécessaire transparence et des incontournables obligations réglementaires, la démarche de certification permettra de garantir la qualité de la prestation attendue, vis à vis :

- du demandeur (généralement l'entourage de la personne à transporter, famille, ami ou personnel hospitalier et/ou soignant),
- du bénéficiaire direct de la prestation, la personne transportée,
- du prescripteur, notamment le médecin de ville, le praticien hospitalier ou le médecin régulateur du centre 15, qui doivent déclencher le moyen le plus adapté tant en mode de transport qu'en qualité de service,
- du payeur de cette prestation, quel qu'il soit et plus particulièrement l'assurance maladie.

**La CHAMBRE NATIONALE DES SERVICES D'AMBULANCES, et la FÉDÉRATION NATIONALE DES ARTISANS AMBULANCIERS** ont largement contribué à l'initiative globale, à l'élaboration des règles générales, ainsi qu'à la présente démarche dans laquelle elles se sont attachées à respecter les 11 items, tout en veillant aux équilibres suivants :

- à la promotion de la qualité de service tout en restant accessible à toutes les typologies d'entreprises,
- au dépassement nécessaire des obligations réglementaires,
- à la mise en place d'items de service incontournables objectivement quantifiables,
- à la satisfaction du demandeur sans contradiction avec l'intérêt réel du bénéficiaire de la prestation. En effet, cette certification est liée à la spécificité d'une profession de santé; cette démarche doit être guidée par l'intérêt réel du bénéficiaire, et par le respect de la prescription ou avis médical,
- à l'utilisation pleine et entière des prérogatives de l'ambulancier notamment en matière de secourisme professionnel.

La CHAMBRE NATIONALE DES SERVICES D'AMBULANCES, et la FÉDÉRATION NATIONALE DES ARTISANS AMBULANCIERS ont élaboré ce référentiel dans l'optique exhaustive d'optimiser les moyens ambulanciers dans l'intérêt de la personne transportée, et en toute transparence.

La priorité des exigences du présent référentiel est tournée vers la capacité indispensable pour les prestataires d'un transport en ambulance à faire face aux risques inhérents à l'état de leur patient par une prise en charge secouriste optimale.

Cette technicité, cette rigueur d'asepsie, cette transparence de fonctionnement, et ce scrupuleux respect des textes, des exigences médicales et des règles de sécurité, constituent les quatre piliers du référentiel indispensable à la profession et au respect des 11 items conventionnels.

### III. Le contexte réglementaire

**Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par les articles L. 115-27 à L. 115-33 et R.115-1 à R. 115-12 du code de la consommation.**

Les principales dispositions légales et réglementaires en vigueur concernant le transport sanitaire sont définies dans les textes suivants.

#### Transport sanitaire et agrément

- ❖ Loi 86-11 du 6 janvier 1986 relative à l'Aide Médicale d'Urgence et aux Transports Sanitaires (insérée dans le Code de la santé publique Art L6311-1 à L6314-1)
- ❖ Décret 87-964 du 30 novembre 1987 relatif au Comité Départemental d'Aide Médicale d'Urgence
- ❖ Décret 87-965 du 30 novembre 1987 relatif à l'agrément des Transports Sanitaires terrestres
- ❖ Décret 94-1208 du 29 décembre 1994 modifiant le Décret 87-965 relatif à l'agrément des Transports Sanitaires terrestres
- ❖ Décret 96-176 du 4 mars 1996 modifiant le Décret 87-965 relatif à l'agrément des Transports Sanitaires terrestres
- ❖ Décret 2003-674 du 23 juillet 2003 relatif à l'organisation de la garde départementale assurant la permanence du Transports Sanitaires et modifiant le Décret 87-965 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 terrestres et au contrôle des véhicules affectés aux Transports Sanitaires
- ❖ Arrêté du 23 septembre 1988 modifiant l'Arrêté du 21 décembre 1987 relatif à la composition du dossier d'agrément des personnes effectuant des Transports Sanitaires terrestres et au contrôle des véhicules affectés aux Transports Sanitaires
- ❖ Arrêté du 20 mars 1990 fixant les conditions exigées pour les véhicules et les installations matérielles affectés aux Transports Sanitaires terrestres
- ❖ Arrêté du 7 juillet 2000 modifiant l'Arrêté du 21 décembre 1987 modifié relatif à la composition du dossier d'agrément des personnes effectuant des Transports Sanitaires terrestres et au contrôle des véhicules affectés aux Transports Sanitaires
- ❖ Arrêté du 23 juillet 2003 fixant les périodes de la garde départementale assurant la permanence du Transports Sanitaires
- ❖ Décret 2003-880 du 15 septembre 2003 relatifs aux modalités d'organisation de la permanence des soins et aux conditions de participation des médecins à cette permanence et modifiant le code de la santé publique.
- ❖ Article L 251.1 du code des assurances relatif à l'obligation d'assurance en responsabilité civile des personnes morales
- ❖ Décret 2003-11-42 du 22 12 03 relatif à la durée du travail dans les entreprises de transport routier de voyageurs
- ❖ Circulaires L251.1 et L1142.2 du code de la santé publique concernant les relations avec les établissements de santé et les transporteurs sanitaires.

## **Véhicules et autorisation de mise en service**

### **Véhicules**

- ❖ Loi 86-11 du 6 janvier 1986 relative à l'Aide Médicale d'Urgence et aux Transports Sanitaires
- ❖ Décret 87-965 du 30 novembre 1987 relatif à l'agrément des Transports Sanitaires terrestres
- ❖ Arrêté du 30 octobre 1987 relatif aux dispositifs spéciaux de signalisation des véhicules d'intervention urgente
- ❖ Arrêté du 02 novembre 1987 modifiant l'arrêté du 3 juillet 1974 relatif aux avertisseurs sonores spéciaux des véhicules « ambulances »
- ❖ Arrêté du 20 mars 1990 fixant les conditions exigées pour les véhicules et les installations matérielles affectés aux Transports Sanitaires terrestres

### **Autorisation de mise en service**

- ❖ Loi 91-1406 du 31 décembre 1991 portant diverses disposition d'ordre social
- ❖ Décret 95-1093 du 5 octobre 1995 relatif à l'autorisation de mise en service de véhicules de Transports Sanitaires terrestres prévue par l'article L 51-6 du code de la santé publique
- ❖ Arrêté du 5 octobre 1995 relatif à l'autorisation de mise en service des véhicules affectés aux Transports Sanitaires terrestres

### **Visite technique**

- ❖ Arrêté du 18 juin 1991 relatif à la mise en place et à l'organisation du contrôle technique des véhicules dont le poids n'excède pas 3,5 tonnes
- ❖ Arrêté du 8 juin 2001 modifiant l'arrêté du 18 juin 1991 relatif à la mise en place et à l'organisation du contrôle technique des véhicules dont le poids n'excède pas 3,5 tonnes
- ❖ Arrêté du 25 juin 2001 relatifs aux visites techniques des véhicules effectuant des Transports Sanitaires
- ❖ Arrêté du 27 juillet 2001 modifiant l'arrêté du 18 juin 1991 relatif à la mise en place et à l'organisation du contrôle technique des véhicules dont le poids n'excède pas 3,5 tonnes

## **Formation des ambulanciers**

### **Certificat de Capacité d'Ambulancier**

- ❖ Arrêté du 21 mars 1989 relatif à l'enseignement, aux épreuves et à la délivrance du Certificat de Capacité d'Ambulancier (CCA)
- ❖ Arrêté du 4 juin 2002 relatif aux conditions auxquelles doivent répondre les établissements préparant au Certificat de Capacité d'Ambulancier (CCA)

- ❖ Arrêté du 4 juin 2002 modifiant l'arrêté du 21 mars 1989 relatif à l'enseignement, aux épreuves et à la délivrance du Certificat de Capacité d'Ambulancier (CCA)
- ❖ Arrêté du 10 janvier 1996 relatif à l'exercice de l'activité d'ambulancier des ressortissants des Etats membres de l'Union européenne et des autres états parties à l'accord sur l'Espace économique européen Arrêté du 17 mai 2001 portant organisation à titre provisoire de sessions aménagées de formation au Certificat de Capacité d'Ambulancier (CCA)
- ❖ Arrêté du 27 décembre 2001 modifiant l'Arrêté du 17 mai 2001 portant organisation à titre provisoire de sessions aménagées de formation au Certificat de Capacité d'Ambulancier (CCA)

## **Secourisme**

- ❖ Décret 91-834 du 30 août 1991 relatif à la formation aux premiers secours
- ❖ Décret 97-48 du 20 janvier 1997 portant diverses mesures relatives au secourisme
- ❖ Arrêté du 8 novembre 1991 relatif à la formation aux premiers secours

## **Défibrillateur semi-automatique**

- ❖ Décret 98-239 du 27 mars 1998 fixant les catégories de personnes non médecins habilitées à utiliser un défibrillateur semi-automatique
- ❖ Arrêté du 4 février 1999 relatif à la formation des personnes non médecins habilitées à utiliser un défibrillateur semi-automatique

## **Prise en charge des frais de transport par l'Assurance maladie**

- ❖ Articles L 322-5 et suivants et articles R 322-10 et suivants du code de la Sécurité sociale relatifs aux frais de déplacements de l'assuré – frais de transport
- ❖ Loi 86-11 du 6 janvier 1986 relative à l'Aide Médicale d'Urgence et aux Transports Sanitaires
- ❖ Décret 88-678 du 6 mai 1988 relatif au remboursement des frais de transport exposés par les assurés sociaux
- ❖ Convention nationale des transporteurs sanitaires privés prévue à l'article L. 322-5-2 du code de la sécurité sociale, JORF du 23 mars 2003
- ❖ Avenant n° 1 à la convention nationale des transporteurs sanitaires privés relatif à la garde ambulancière, JORF du 25 juillet 2003
- ❖ Décret 2003-1207 du 18 décembre 2003 relatif à la participation de l'assuré aux frais de soins et modifiant le code de la sécurité sociale.

## **Tarifcation**

### **Publicité des prix et services**

- ❖ Article L 113-3 du code de la consommation et article L 441-1 du code de commerce
- ❖ Ordonnance 86-1243 du 1er décembre 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence
- ❖ Arrêté du 23 janvier 1995 relatif aux tarifs des transports effectués par des véhicules sanitaires terrestres privés, dans son article 8



## Tarifs

- ❖ Convention nationale des transporteurs sanitaires privés prévue à l'article L. 322-5-2 du code de la sécurité sociale, JORF du 23 mars 2003
- ❖ Avenant n° 1 à la convention nationale des transporteurs sanitaires privés relatif à la garde ambulancière, JORF du 25 juillet 2003

## Réglementation sociale

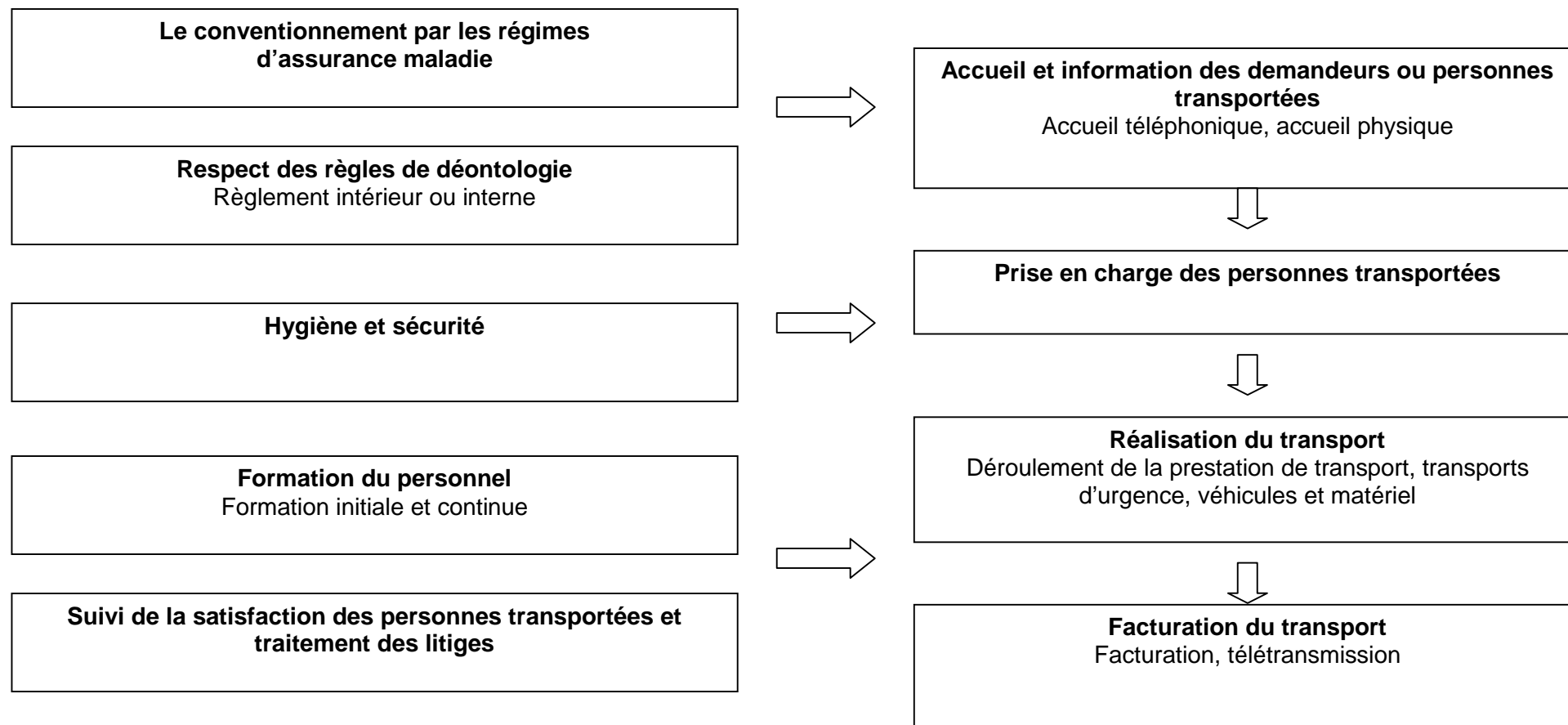
- ❖ Convention collective nationale des transports routiers et des activités auxiliaires du transport
- ❖ Décret 83-40 du 26 janvier 1983 relatif aux modalités d'application des dispositions du code du travail concernant la durée du travail dans les entreprises de transport routier
- ❖ Décret 93-262 du 26 février 1993 modifiant le Décret 83-40 du 26 janvier 1983 relatif aux modalités d'application des dispositions du code du travail concernant la durée du travail dans les entreprises de transport routier
- ❖ Décret 98-59 du 29 janvier 1998 modifiant le Décret 83-40 du 26 janvier 1983 relatif aux modalités d'application des dispositions du code du travail concernant la durée du travail dans les entreprises de transport routier
- ❖ Décret 2000-69 du 27 janvier 2000 modifiant le Décret 83-40 du 26 janvier 1983 relatif aux modalités d'application des dispositions du code du travail concernant la durée du travail dans les entreprises de transport routier
- ❖ Décret 2002-622 du 25 avril 2002 modifiant le Décret 83-40 du 26 janvier 1983 relatif aux modalités d'application des dispositions du code du travail concernant la durée du travail dans les entreprises de transport routier
- ❖ Décret no 2001-679 du 30 juillet 2001 relatif à la durée du travail dans les entreprises de transport sanitaire
- ❖ Accord-Cadre du 4 mai 2000 relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail dans les entreprises de Transports Sanitaires
- ❖ Arrêté du 30 juillet 2001 portant extension d'un accord et d'un avenant à cet accord conclus dans le cadre de la convention collective nationale des transports routiers et des activités auxiliaires du transport
- ❖ Avenant no 1 du 30 juin 2000 à l'accord-cadre du 4 mai 2000 relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail conclu dans le cadre de la convention collective nationale
- ❖ Arrêté du 17 octobre 2001 portant extension d'un avenant à l'accord-cadre du 4 mai 2000, relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail pour les entreprises de transport sanitaire conclu dans le cadre de la convention collective nationale des transports routiers et des activités auxiliaires du transport
- ❖ Avenant no 2 du 19 décembre 2000 à l'accord-cadre du 4 mai 2000 relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail conclu dans le cadre de la convention collective nationale

## Sous-traitance des prestations de transport

- ❖ Convention nationale entre les transporteurs sanitaires et les caisses d'assurance maladie (excluant de son champ d'application la notion de sous-traitance)
- ❖ Article 112 à 117 du Chapitre 2 du Code des Marchés Publics

## IV. Les engagements de service

Les engagements de service des entreprises de transport sanitaire effectuant l'accueil, l'information des demandeurs ou personnes transportées, et la réalisation de prestations de transport sont classés selon le parcours client suivant :



Les engagements directement liés au respect de la réglementation sont indiqués en caractères gras italique dans la colonne « engagement de service ».

Les termes comportant un astérisque sont définis dans le glossaire.

**Les engagements de service figurant dans la colonne « organisation générale et ambulance » sont d'application obligatoire pour toute entreprise de transport sanitaire candidate à la certification.**

**Les engagements de service figurant dans la colonne « véhicules sanitaire légers » (VSL) sont d'application facultative.**

**Dans tous les cas le certificat précise l'activité donnant lieu à des engagements de service certifiés.**

### 1 - LE CONVENTIONNEMENT PAR LES REGIMES D'ASSURANCE MALADIE

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
1	<b>L'entreprise est conventionnée par les régimes d'assurance maladie.</b>	<p>L'entreprise est liée par une adhésion à la convention nationale des transporteurs sanitaires.</p> <p>Un exemplaire de la convention nationale des transports sanitaires est consultable dans l'entreprise par les personnes transportées, les prescripteurs ou les demandeurs qui en font la requête.</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Convention nationale des transporteurs sanitaires privés signée par les organisations représentatives.</p> <p>N°identifiant attribué lors de l'adhésion à la convention par l'entreprise et figurant sur chaque facture</p>

## 2 - L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
2	<b>Les locaux de l'entreprise sont accueillants et adaptés pour recevoir tout demandeur.</b>	<p>L'entreprise dispose d'un bureau d'accueil chauffé avec un minimum de deux places assises. Le local et les bureaux sont ordonnés et propres.</p> <p>La signalétique à l'extérieur de l'entreprise spécifie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le nom commercial,</li> <li>▪ le numéro de téléphone,</li> <li>▪ les jours et heures d'ouverture de l'accueil au public.</li> </ul> <p>En cas de fermeture du local d'accueil, un numéro de téléphone de permanence est indiqué à l'extérieur de l'entreprise. Pour les cas d'urgence, un numéro de téléphone est affiché pour une demande de secours et de soins.</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Observation visuelle : Signalétique extérieure</p> <p>Affichage pour fermeture momentanée</p> <p>Affichage du numéro de téléphone en cas de fermeture.</p>
3	<b>La population ou les médecins peuvent joindre en permanence par téléphone les entreprises de transport sanitaire directement ou par l'intermédiaire d'un centre d'appel.</b>	<p>L'entreprise assure un accueil téléphonique permanent aux heures d'ouverture de l'entreprise. Pendant les heures d'ouverture, l'entreprise décroche le téléphone en un maximum de 5 sonneries. Le temps d'attente de réponse avant mise en communication avec un interlocuteur ne peut excéder 30 secondes. En dehors de ces périodes, le numéro de téléphone du service ambulancier de permanence ainsi que les heures d'ouverture du bureau sont indiqués soit par une messagerie</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Enquête de satisfaction.</p> <p>Répondeur Centre d'appel Transfert d'appel</p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
		vocale, soit en direct. L'entreprise peut également transférer les appels vers un centre d'appels ou vers un confrère de permanence.		
4	<b>L'entreprise transmet à tout demandeur un document récapitulatif afin de faciliter l'accès à l'information sur les conditions générales de prise en charge des transports en ambulance ou VSL par l'assurance maladie.</b>	<p>Lorsqu'il en fait la demande par téléphone ou lors d'une visite aux heures d'ouverture de bureau, l'entreprise renseigne tout demandeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ sur les conditions générales de prise en charge des transports par les caisses d'assurance maladie,</li> <li>✓ sur la tarification générale des transports.</li> </ul> <p>Pour répondre à ces demandes, l'entreprise s'appuie sur un document récapitulatif simplifié établi au plan national par deux organisations représentatives de la profession.</p> <p>Les renseignements figurent dans un document récapitulatif simplifié que l'entreprise s'engage à envoyer sur demande.</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Document récapitulatif simplifié établi au plan national entre deux organisations représentatives de la profession à l'initiative de la certification.</p> <p>Enquête de satisfaction</p>
5	<b>L'entreprise facilite à tout demandeur l'accès à la prise en charge en lui indiquant les démarches générales à accomplir.</b>	<p>L'entreprise vérifie que la personne transportée détient une prescription médicale et, le cas échéant (transports en série ou longues distances), si celle-ci a demandé une entente préalable auprès de son centre de paiement.</p> <p>Le personnel indique les démarches restant à accomplir conditionnant une remboursabilité éventuelle et prévient le demandeur de l'obligation de règlement dans le cas où la personne à transporter n'a pas réalisé les</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Enquête de satisfaction</p> <p>Document récapitulatif simplifié établi au plan national entre deux organisations représentatives de la profession à l'initiative de la certification.</p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
		formalités nécessaires, ou ne détient pas de prescription médicale de transport.		
6	<b>L'entreprise propose la prestation la plus adaptée à la demande par l'analyse des besoins réels de la personne transportée dans le respect de la prescription médicale.</b>	<p>Pour chaque appel entrant, ou lors d'une visite aux heures d'ouverture de bureau, le personnel en charge du standard téléphonique présente le service, prend en considération la demande sans discrimination et en détermine la faisabilité selon la disponibilité des moyens d'intervention et dans le cadre des prérogatives pleines et entières de l'entreprise.</p> <p>Avant la réalisation d'un transport et pour optimiser la prestation, l'entreprise recueille auprès de tout nouveau demandeur les informations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. le motif de l'intervention ou du transport (secours, urgence, entrée /sortie d'établissement de santé, maternité, accident du travail,...)</li> <li>2. le type de transport sanitaire prescrit (hors urgences) ambulance ou VSL,</li> <li>3. les coordonnées de la personne transportée (nom, prénom, adresse précise, téléphone)</li> <li>4. son lieu de prise en charge et sa destination éventuelle,</li> <li>5. la date et l'heure de rendez-vous le cas échéant,</li> <li>6. les conditions particulières éventuelles du transport (contraintes médicales, surcharge pondérale, agitation, accompagnement...)</li> </ol> <p>Ces données sont systématiquement transmises à l'équipage avant la prise en</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Fiche type d'analyse de la demande</p> <p>Registre personne transportée (support papier ou informatique).</p> <p>Enquête de satisfaction</p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
		<p>charge. Les demandes particulières non prévues conventionnellement font l'objet d'un devis.</p> <p>Les informations recueillies de 1 à 5 sont enregistrées dans un registre personne transportée (support papier ou base de données informatique). Ces données sont mises à jour en cas de modification signalée par la personne transportée ou son entourage.</p> <p>Dès que la régulation de l'entreprise a connaissance de l'impossibilité pour l'équipage d'effectuer la mission dans le créneau horaire programmé, le régulateur en informe le demandeur par les moyens à sa disposition.</p>		<p>Devis type</p> <p>Enquête de satisfaction</p>

### 3 – LA PRISE EN CHARGE DE LA PERSONNE TRANSPORTEE

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
7	<p><b>Lors de la prise en charge, l'équipage s'assure, avant la prestation, de l'adéquation de la prescription médicale avec le moyen de transport engagé et informe l'assuré des conditions générales de prise en charge.</b></p>	<p>Avant le transport (sauf urgence ou reconvoation), la prescription médicale de la personne transportée est remise à l'équipage. L'ambulancier vérifie alors la concordance entre la demande de transport et la prescription médicale.</p> <p>En cas de demande d'ambulance sur une prescription en VSL (hors urgence), l'assuré acquitte la facture et les ambulanciers précisent sur la facture la base de remboursement éventuel en VSL afin de garantir la transparence avec la caisse d'assurance maladie.</p> <p>En cas de demande de VSL sur une prescription en ambulance, il est demandé à l'assuré de régler le déplacement du VSL inapproprié en l'attente d'une ambulance. Ce règlement fait l'objet d'une facture.</p> <p>L'ambulancier informe la personne transportée de la partie non prise en charge par l'assurance maladie et/ou des prestations complémentaires à la demande de la personne transportée. Dans le cas où les documents ne sont pas complets, l'ambulancier informe l'assuré du montant que ce dernier devra régler.</p>	<p>Même détail que « Organisation générale et Ambulance »</p>	<p>Enquête de satisfaction</p> <p>Note de service</p>



#### 4 - LE TRANSPORT

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
8	<b>L'intégrité physique, la dignité et le confort de la personne transportée sont respectés lors de toute manipulation</b>	<p>Le personnel informe la personne à transporter du déroulement de la mission.</p> <p>Pendant le transport, le personnel informe la personne transportée de chacune des manipulations dont elle fait l'objet (mise sous oxygène, prise de tension, portage, franchissement d'un obstacle,...).</p> <p>Le personnel s'enquiert de la douleur de la personne transportée au moyen de l'une des trois échelles validées.</p> <p>Au cours de la manipulation, l'équipage respecte l'intégrité physique, la pudeur, la dignité ainsi que le confort la personne transportée. L'équipage la couvre et la soustrait au regard du public.</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Enquête de satisfaction</p> <p>Plan de formation</p> <p>Affichage de note d'information</p>
9	<b>La conduite des véhicules est adaptée à l'état de santé des personnes transportées.</b>	<p>Le conducteur adapte sa vitesse à l'état de la personne transportée, aux conditions de circulation, à l'état de la chaussée, en vue d'un confort et d'une sécurité maximale.</p> <p>L'équipage s'assure, avant de s'attacher, de la sécurité des personnes transportées en contrôlant l'attache des ceintures à l'avant comme à l'arrière.</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Enquête de satisfaction</p> <p>Affichage de note d'information</p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
10	<p><b>L'entreprise participe à la garde préfectorale.</b></p> <p><b>Lorsque qu'elle réalise une mission urgente à la demande du SAMU-Centre 15, l'entreprise respecte les procédures d'intervention localement définies.</b></p>	<p><i>L'entreprise respecte ses obligations réglementaires en matière de participation à la garde préfectorale.</i></p> <p><i>Lorsqu'elle n'est pas de garde préfectorale et que le SAMU-Centre 15 lui en fait la demande, l'entreprise de transport sanitaire renseigne sur sa disponibilité pour intervenir sur une mission urgente.</i></p> <p><i>L'équipage ou l'entreprise enregistre son heure d'arrivée sur les lieux et l'heure d'arrivée dans les services d'urgence.</i></p> <p><u><i>Pendant l'intervention à la demande du SAMU-Centre 15 :</i></u></p> <p><i>L'équipage établit un bilan clinique du patient. Ce bilan est transmis au SAMU - centre 15 à sa demande et les informations liées aux incidents du transport (d'ordre médical, technique ou de circulation) sont enregistrées sur la fiche clinique du patient.</i></p> <p><i>En cas d'aggravation de l'état de la personne transportée, l'équipage en informe immédiatement SAMU-Centre 15.</i></p> <p><i>L'équipage respecte les consignes du SAMU-Centre 15.</i></p> <p><i>Dès son arrivée à l'hôpital, l'équipage remet au personnel soignant la fiche clinique du patient, le dossier médical (le cas échéant).</i></p> <p><i>L'équipage effectue les actions nécessaires à la remise en état de son véhicule.</i></p>	<p><u>Cet engagement est inapplicable au VSL.</u></p>	<p><i>Tableau de garde préfectorale</i></p> <p><i>Enquête de satisfaction auprès du SAMU-Centre 15</i></p> <p><i>Procédure départementale d'intervention le cas échéant</i></p> <p><i>Documents d'enregistrement des heures (ex : factures, planning récapitulatif)</i></p> <p><i>Fiche clinique du patient validée par le CDAMUPS*</i></p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
11	<b>Tous les véhicules en mission sont en liaison permanente avec l'entreprise.</b>	<p>Dans la limite de la couverture du réseau téléphonique ou radio-téléphonique, les ambulanciers sont joignables par l'entreprise.</p> <p>Les ambulances disposent des moyens de communication adaptés pour permettre un appel tout en assurant la sécurité du transport. Lorsque le conducteur doit lui même communiquer par téléphone cellulaire, celui-ci immobilise momentanément son véhicule de façon sécurisée.</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Facture d'achat ou de location des moyens de communication.</p> <p>Forfait téléphonique</p> <p>Note de service ou Règlement intérieur ou interne</p>
12	<b>Le matériel embarqué dans les véhicules fait l'objet d'ajouts, au delà du strict respect de la réglementation, et d'un conditionnement spécifique permettant une meilleure prise en charge sur les situations d'urgence.</b>	<p><u>Les véhicules respectent les conditions exigées dans l'arrêté du 20 mars 1990 (annexe 1).</u></p> <p><u>La cellule sanitaire des véhicules A (A.S.S.U) et C (ambulance) est dotée de :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dispositif mobile d'oxygénothérapie homologué, chaque bouteille d'oxygène comprend un manodétendeur à débitlitre intégré*,</li> <li>▪ des masques à haute concentration (adulte et pédiatrique),</li> <li>▪ insuffleur manuel homologué avec réservoir oxygène à 100%,</li> <li>▪ dispositif mobile d'aspiration de mucosités homologué,</li> <li>▪ paires de gants à usage unique,</li> <li>▪ nécessaire de secourisme d'urgence défini au paragraphe IV de l'arrêté pré-cité.</li> </ul>	<p><u>Les véhicules respectent les conditions exigées dans l'arrêté du 20 mars 1990 (annexe 1).</u></p> <p><u>Les véhicules sanitaires légers (catégorie D) sont dotés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ d'une carte détaillée du département de l'entreprise, du plan des grandes agglomérations de proximité ainsi qu'une carte de France, ou, d'un système de guidage.</li> </ul>	<p>Arrêté du 20 mars 1990</p> <p>Arrêté préfectoral portant agrément de l'entreprise et ses annexes récapitulatives indiquant les véhicules autorisés (ou autorisation de mise en service par véhicule) et la liste du personnel et leur qualification.</p> <p>Facture d'achat du matériel</p> <p>Protocole de contrôle du matériel</p> <p>Support d'inventaire quotidien</p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
		<p>Ce nécessaire est conditionné dans le véhicule de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un kit "accouchement inopiné" (comprenant : canules nourrisson, sonde d'aspiration nourrisson, BAVU nourrisson, drap de survie, clamps de Barr, champs stériles, gants stériles, compresses stériles, bonnet, solution antiseptique gynécologique),</li> <li>• un kit "hémorragie" (comprenant: pansements absorbants, compresses stériles, bandes Velpeau, sparadrap, masque à haute concentration).</li> </ul> <p>Le matériel est contrôlé quotidiennement.</p> <p><u>Toutes ambulances participant à l'aide médicale urgente sont dotées, au moins, du matériel complémentaire suivant :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ un matelas immobilisateur à dépression</li> <li>▪ un tensiomètre,</li> <li>▪ un jeu d'attelles à dépression (jambes, bras), (ou celui imposé par le cahier des charges local s'il existe):</li> <li>▪ un oxymètre de pouls,</li> <li>▪ un peakflow,</li> <li>▪ un dispositif mobile d'aspiration de mucosités homologué électrique.</li> </ul> <p>Chaque ambulance est dotée d'une carte détaillée du département de l'entreprise, du plan des grandes agglomérations de proximité ainsi qu'une carte de France, ou, d'un système de guidage.</p>		<p>Tableau de garde préfectorale</p> <p>Cahier des charges départemental</p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
13	<b>Les véhicules et leur matériel sont propres.</b>	<p><i>L'entreprise dispose d'un garage, situé dans la commune ou l'agglomération, qui permet d'assurer le lavage et la désinfection des véhicules.</i></p> <p>Le chef d'entreprise veille à la propreté extérieure et intérieure des véhicules.</p> <p>Un protocole de nettoyage indique la fréquence ou les critères de fréquence des lavages, ainsi que la méthode de nettoyage et le matériel mis à disposition.</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Enquête de satisfaction</p> <p>Factures de matériel ou forfaits stations lavages</p> <p>Protocole de nettoyage</p>
14	<b>Les véhicules et leur matériel sont désinfectés suivant des protocoles pré-établis.</b>	<p>L'entreprise réalise trois types de désinfection des ambulances et du matériel selon un protocole pré-établi indiquant la méthode de désinfection utilisée selon les différents niveaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la désinfection simplifiée du brancard entre deux interventions,</li> <li>▪ la désinfection quotidienne,</li> <li>▪ la désinfection approfondie au minimum tous les 15 jours et après chaque transport d'une personne transportée infectée ou contagieuse, ou dont l'hygiène est douteuse.</li> </ul> <p>Les produits désinfectants utilisés ont des propriétés bactéricides et fongicides (selon normes en vigueur ).</p> <p>Les désinfections quotidiennes et approfondies sont enregistrées.</p>	<p>L'entreprise réalise une désinfection approfondie des VSL et du matériel selon un protocole pré-établi indiquant la méthode de désinfection utilisée selon les différents niveaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ toutes les semaines,</li> <li>▪ et après chaque transport d'une personne transportée infectée ou contagieuse, ou dont l'hygiène est douteuse.</li> </ul> <p>Les produits désinfectants utilisés ont des propriétés bactéricides et fongicides (selon normes en vigueur ).</p> <p>Les désinfections approfondies sont enregistrées.</p>	<p>Protocoles de désinfection</p> <p>Carnet de désinfection (support papier ou fichier informatique)</p> <p>Factures d'achat du matériel, produit ou prestation</p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
15	<b>Chaque personne transportée dans une ambulance (catégories* A et C), bénéficie d'une literie propre, lavée et renouvelée selon un protocole pré-établi.</b>	<p>Chaque personne transportée allongée est protégée par un drap en papier à usage unique ou un drap lavable propre changé après chaque personne transportée et/ou une couverture bactériostatique entretenue.</p> <p>Les couvertures en textile sont proscrites sauf usage unique.</p> <p>A la prise du service, les ambulanciers disposent d'un nombre suffisant de draps propres (en adéquation avec la planification des transports). Les draps propres sont protégés. Les draps utilisés sont placés dans un endroit réservé à cet usage.</p>	<u>Cet engagement est inapplicable au VSL.</u>	<p>Protocole" literie"qui détermine :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. les modalités de suivi de change et du nettoyage des draps lavables.</li> <li>2. les modalités de suivi de change et du nettoyage des couvertures.</li> </ol> <p>Enregistrements correspondants</p>

## 5 – LA FACTURATION DE LA PRESTATION DE TRANSPORT

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
16	<b>L'entreprise tient à disposition de la personne transportée ou de son représentant un exemplaire de la facture.</b>	<p><i>La personne transportée ou son représentant doit en principe régler les frais de son transport sanitaire par ambulance directement au transporteur sanitaire et se faire ensuite rembourser par sa caisse d'assurance maladie d'affiliation.</i></p> <p><i>La personne transportée ou son représentant peut, sur sa demande et sous réserve de</i></p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Enquête de satisfaction</p> <p>Factures</p> <p>Document conventionnel</p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
		<p><i>répondre aux conditions réglementaires et conventionnelles, être dispensée de l'avance des frais dans la limite de la participation des organismes d'assurance maladie au remboursement des frais au titre des prestations légales.</i></p> <p><i>A l'issue du transport, l'équipage fait signer à la personne transportée ou à son représentant le document conventionnel.</i></p> <p><i>Lorsque la personne transportée ou son représentant n'est pas en état de signer le document, ou d'être représentée, l'ambulancier note la mention "impossibilité physique ou mentale de signer".</i></p> <p>Dans le cas où la personne transportée ou son représentant règle totalement ou partiellement la prestation, l'équipage perçoit le règlement et remet à la personne transportée ou son représentant un document (facture, reçu ou annexe) attestant du montant perçu.</p> <p>Dans le cas du reçu ou de l'annexe, l'entreprise s'engage dans un délai de 5 jours à envoyer la facture mentionnée "acquittée" selon le modèle type national fixé par arrêté.</p> <p>L'équipage informe la personne transportée ou son représentant des modalités administratives à accomplir auprès de son centre de paiement pour le remboursement de la part prise en charge de la prestation.</p> <p>Lorsque la personne transportée ou son représentant bénéficie du tiers payant (total ou</p>		

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
		<p>partiel), la facture est télétransmise si le centre de paiement est équipé du système de télétransmission ou envoyée par courrier dans les autres cas (centre de paiement hors département ou autres organismes d'assurance maladie). L'entreprise tient à disposition un exemplaire de la facture portant la mention "dispense d'avance de frais".</p> <p><i>Remarque :</i>  <i>Cas particulier des marchés publics ou autres : la procédure de facturation est conforme au cahier des charges spécifique à chaque établissement ou marché (hôpitaux, cliniques, maisons de retraites, assistance,...).</i></p>		
17	<b>Dans le cadre du tiers payant total ou partiel, l'entreprise utilise le service de télétransmission.</b>	<p>L'entreprise est équipée d'un système de télétransmission.</p> <p>Lorsque la personne transportée ou son représentant bénéficie du tiers payant (total ou partiel), la facture est télétransmise si le centre de paiement est équipé du système de télétransmission ou envoyée par courrier dans les autres cas (centre de paiement hors département ou autres organismes d'assurance maladie).</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Équipement informatique de télétransmission</p> <p>Présentation des derniers états de télétransmission ou justificatif émanant de la CPAM, attestant de la télétransmission.</p>



## 6 - LA DEONTOLOGIE ET LES REGLES INTERNES

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
18	<b><i>L'entreprise rédige, met à la disposition et applique dans ses locaux un règlement intérieur ou un règlement interne.</i></b>	<p><i>En vertu de son pouvoir de direction, le chef d'entreprise prend des mesures générales touchant au fonctionnement de l'entreprise qui s'appliquent à l'ensemble des salariés. Pour les entreprises de plus de 20 salariés, ce document obligatoire, régi par le code du travail, constitue le règlement intérieur. Pour les entreprises de moins de 20 salariés, il s'agit d'un règlement interne.</i></p> <p><i>Ce règlement fixe les mesures prises pour l'application des règles générales d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles générales relatives à la discipline.</i></p> <p><i>Les règles particulières de sécurité, notamment liées à l'utilisation d'oxygène doivent être rédigées et consignées soit dans le règlement intérieur, le règlement interne, ou soit par note de service.</i></p> <p><i>Une fois par an, le médecin du travail examine chaque salarié et atteste de son aptitude à exercer dans le transport sanitaire.</i></p> <p><i>L'entreprise respecte les amplitudes maximales de travail et les périodes de repos.</i></p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p><i>Code du travail, articles L.122-33 à L.122-39</i></p> <p><i>Document unique sur l'évaluation des risques professionnel (décret n° 2001-1016 du 5 novembre 2001)</i></p> <p><i>Règlement intérieur, règlement interne ou note de service ayant trait aux règles de sécurité</i></p> <p><i>Planification des visites médicales</i> <i>Fiche d'aptitude et de visite (article R241-57 code du travail)</i></p> <p><i>Convention collective nationale des transports routiers et des activités auxiliaires des transports - extension du 30 juillet 2001</i> <i>Accord cadre du 4 mai 2000</i></p> <p><i>Plannings récapitulatifs</i></p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
19	<b>Le personnel respecte les règles de déontologie définies dans le règlement intérieur ou le règlement interne.</b>	<p>Le personnel respecte le secret professionnel et le secret médical.</p> <p>Le personnel ne fait aucune discrimination vis à vis des malades transportés (selon leur religion, origines, pathologie, ou niveau social).</p> <p>Dans le cas de l'assistance à personne en danger, l'équipage s'arrête sur toute situation d'urgence inopinée, notamment les malaises et accidents sur la voie publique.</p> <p>L'équipage transmet un bilan clinique du patient au SAMU, et se conforme aux instructions de ce dernier.</p> <p>Si l'équipage est initialement déjà en charge d'un patient, ce dernier continue de bénéficier d'une surveillance.</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Règlement intérieur (entreprise supérieure à 20 salariés) ou règlement interne (entreprise inférieure à 20 salariés) fixant les règles de déontologie en matière de respect du secret professionnel et de secret médical</p> <p>Notes de service</p> <p>Enquête de satisfaction</p>

## 7 - L'HYGIENE ET LA SECURITE

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
20	<b>Le personnel roulant porte une tenue professionnelle complète (haut et bas), propre et homogène pour l'ensemble du personnel de l'entreprise.</b>	<p>Le personnel roulant porte une tenue professionnelle complète (haut et bas), propre et homogène pour l'ensemble du personnel de l'entreprise.</p> <p>Les couleurs dominantes des tenues sont le bleu ou le blanc.</p> <p>Chaque tenue permet d'identifier l'entreprise, chaque membre d'équipage et sa qualification (CCA*, AFPS*).</p> <p>Chaque membre du personnel a à sa disposition un stock de 3 tenues (hors blouson et chaussures) pour un équivalent temps plein. La tenue vestimentaire professionnelle doit être propre. L'entreprise entretient les tenues en interne ou en externe.</p> <p>L'équipage porte une sur-tenue pour se protéger lorsque la personne transportée est contagieuse.</p> <p>Deux gilets ou tenues réfléchissants ou fluorescents sont à disposition de l'équipage à bord de l'ambulance afin d'améliorer leur sécurité sur la voie publique dans des circonstances particulières (par exemple, accident sur voie publique).</p> <p>Des vestiaires sont mis à la disposition du personnel.</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Tenues de rechange</p> <p>Contrat du prestataire de service de nettoyage des tenues en cas de sous-traitance du nettoyage</p> <p>Document attestant du suivi et de la fréquence des nettoyages (réalisé en interne ou en externe)</p> <p>Sur-tenues</p> <p>Tenues ou gilets réfléchissants ou fluorescents</p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
21	<b>Le personnel roulant respecte les règles d'hygiène élémentaires.</b>	<p>Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, le personnel roulant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ se lave les mains selon un protocole établi par l'entreprise qui réponde à la norme NF en vigueur,</li> <li>✓ ne porte pas de bijoux contondants,</li> <li>✓ porte les cheveux ramassés.</li> </ul> <p>Le personnel se lave les mains avec une solution ou un gel antiseptique. Les gants à usage unique sont à disposition permanente de l'équipage.</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Protocole de lavage des mains</p> <p>Note de service ou règlement intérieur ou règlement interne.</p> <p>Facture d'achat du gel antiseptique</p> <p>Facture d'achat du matériel à usage unique</p> <p>Enquête de satisfaction</p>

## 8 - LA FORMATION

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
22	<b>Tout membre du personnel roulant est au minimum titulaire de l'Attestation de Formation aux Premiers Secours ou équivalent (Brevet National de secourisme).</b>	<p><i>Un membre au moins de l'équipage est titulaire du CCA (certificat de capacité d'ambulancier).</i></p> <p>Le second membre est au minimum titulaire d'une attestation de formation aux premiers secours (AFPS, BNS).</p> <p><i>Tout le personnel roulant de l'entreprise est titulaire du permis de conduire et est à jour de son attestation de conducteur pour la conduite des ambulances.</i></p>	<p><i>Les membres d'équipage sont au minimum titulaire d'une attestation de formation aux premiers secours (AFPS, BNS).</i></p> <p><i>Tout le personnel roulant de l'entreprise est titulaire du permis de conduire et est à jour de son attestation de conducteur pour la conduite des ambulances.</i></p>	<p>Liste du personnel et de leur qualification</p> <p>Diplômes du personnel</p> <p>Factures de transport avec le nom de l'équipage</p> <p><i>Attestation de conducteur pour la conduite des ambulances. (décret 91-1044 du 7 octobre 1991)</i></p>
23	<b>Le personnel est qualifié en matière de transport sanitaire grâce à une formation continue</b>	<p>L'entreprise élabore un plan de formation revu annuellement pour le personnel roulant, pour le personnel de standard et de régulation, pour le personnel de facturation.</p> <p>Tous les ans, tout le personnel roulant participe à une session de remise à niveau au moins équivalente à deux demi-journées sur les connaissances en matière de secourisme sur les bases acquises. L'évaluation systématique et la prévention de la douleur sont abordées. Chaque titulaire du Certificat de Capacité d'Ambulancier, dans l'année qui suit son embauche, suit en plus la formation sur le défibrillateur semi-automatique.</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Plan de formation</p> <p>Attestation de formation (prestataire externe)</p> <p>Feuille d'émargement, nom du formateur, durée et contenu de formation (formation interne)</p>

## 9 – L’EVALUATION DE LA SATISFACTION DES PERSONNES TRANSPORTEES ET LE TRAITEMENT DES LITIGES

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
24	<b>Les litiges sont traités dans un délai fixé communiqué aux personnes transportées.</b>	<p>L'entreprise assure une réponse écrite, sous cinq jours ouvrés, à toutes les réclamations reçues par écrit.</p> <p>La réponse peut être de trois ordres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- proposition d'une solution</li> <li>- refus motivé de sa non prise en compte,</li> <li>- accusé de réception précisant le responsable du suivi et le délai de traitement définitif.</li> </ul> <p>Toutes ces réclamations sont enregistrées.</p> <p>Une analyse des réclamations est effectuée annuellement et des actions d'amélioration, si nécessaire, seront définies au cours du bilan annuel.</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Dossier d'enregistrement des réclamations (support papier ou informatique)</p> <p>Conservation des courriers et réponses deux ans après la date du dernier courrier d'un même dossier.</p>
25	<b>L'entreprise évalue la satisfaction des personnes transportées</b>	<p>L'entreprise valide et/ou rédige un questionnaire de satisfaction.</p> <p>Les engagements qui ont une incidence directe ou indirecte sur la satisfaction des personnes transportées sont évalués par le biais d'une enquête de satisfaction effectuée par l'entreprise ou une entreprise extérieure.</p> <p>Tous les ans, l'ensemble des personnes transportées sur une même période est interrogé.</p> <p>Un questionnaire de satisfaction leur est transmis intégrant des questions relatives au niveau de satisfaction des bénéficiaires en rapport aux engagements de service.</p>	Même détail que « Organisation générale et Ambulance »	<p>Questionnaire de satisfaction</p> <p>Rapport "Résultat et analyse de l'enquête de satisfaction"</p> <p>Compte rendu du Bilan annuel</p> <p>Rapport d'audit</p>

N°	Engagement de service	Détail de l'engagement ou moyens mis en œuvre par activité		Documents de référence, enregistrements, indicateurs
		Organisation générale et Ambulance	VSL	
		<p>Le taux de retour doit être au moins de 2% des questionnaires envoyés ou au minimum 100 questionnaires exploitables pour les entreprises de plus de 10 salariés, ou au minimum 50 questionnaires exploitables pour les entreprises de moins de 10 salariés.</p> <p>Le suivi des réponses, la compilation et l'analyse sont effectués par le chef d'entreprise ou par un animateur qualité. Les résultats de l'analyse sont discutés lors du bilan annuel.</p> <p>Si des écarts sont constatés entre les objectifs de niveau de satisfaction et les résultats de l'enquête de satisfaction, un plan d'action correctif est mis en œuvre. L'audit interne permettra de suivre l'efficacité de ce plan d'action correctif.</p>		

## V. Les dispositions d'organisation

L'entreprise de transport sanitaire a défini une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements de service.

<b>DISPOSITIONS D'ORGANISATION</b>	<b>DETAIL DE LA DISPOSITION</b>
<b>1. RESPONSABILITES</b>	<p>Le chef d'établissement ou son représentant est responsable de la mise en œuvre et du respect de la certification de service de son entreprise.</p> <p>Le chef d'établissement en tant que responsable de démarche qualité doit établir un organigramme précisant les rôles de chaque catégorie du personnel sur le respect des engagements de service.</p> <p>Au sein de chaque entreprise, le chef d'établissement peut désigner, en fonction de son organisation interne et de son organigramme, un ou plusieurs animateurs qualité chargés de mettre en œuvre et de vérifier le respect des engagements définis par le référentiel.</p> <p>Le ou les animateurs qualité ou le chef d'établissement (en cas de non présence d'animateur qualité) seront amenés à :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Gérer le dossier de certification</li><li>Assurer le traitement des réclamations,</li><li>Coordonner les audits internes et externes</li><li>Assurer le suivi des actions correctives</li><li>Effectuer le traitement des enquêtes de satisfaction</li><li>Organiser le bilan annuel de la démarche</li></ul> <p>Chaque collaborateur de l'entreprise est formé sur la démarche qualité de service et s'engage à respecter les engagements de service qui le concerne.</p> <p>Les organisations professionnelles nationales représentatives pourront aider les entreprises qui en font la demande à assurer la continuité du respect des engagements de service : aide technique, méthodologique et juridique.</p>



DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION
<p><b>2. ORGANISATION DOCUMENTAIRE</b></p>	<p>L'organisation documentaire comporte d'une part les documents de référence servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autre part les enregistrements (éléments de preuve) justifiant cette mise en œuvre.</p> <p>Les principaux documents et enregistrements sont définis dans le chapitre IV, au regard de chaque engagement de service concerné.</p> <p>Différents types de documents sont nécessaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La procédure de gestion documentaire définissant les modalités d'élaboration, de diffusion, de mise à jour et d'archivage des documents et des enregistrements</li> <li>✓ La procédure d'audit interne, précisant la méthodologie, les outils, les responsabilités, les compétences nécessaires pour sa réalisation</li> <li>✓ Des enregistrements qui sont référencés dans le chapitre IV, au regard de chaque engagement : formulaires types, preuves (ex : support d'inventaires quotidien, preuve du nettoyage carnet de désinfection...)</li> <li>✓ Des documents d'origine externe : réglementation, documents CNAM...</li> </ul> <p>Les documents sont établis, diffusés, mis à jour et archivés selon des dispositions définies dans la procédure de gestion documentaires.</p> <p>La liste des enregistrements et leurs modalités de gestion sont définies également dans cette procédure.</p> <p>Des modèles-type de ces documents ont été élaborés par les organisations professionnelles nationales représentatives et regroupés au sein du "Guide des procédures" pour permettre la bonne mise en œuvre des engagements.</p> <p>Chaque entreprise de transport sanitaire peut néanmoins créer ses propres documents tout en respectant au minimum les points mentionnés dans les documents-type.</p> <p>Chaque entreprise de transport sanitaire dispose du présent référentiel et du plan de contrôle externe.</p>

## VI. Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements

DISPOSITIONS DE SUIVI ET PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION
<b>1 . CONTROLES ET GESTION DES ECARTS</b>	<p>Le respect des engagements de service est vérifié régulièrement par les personnels concernés ; la fréquence des contrôles est définie par engagement dans le tableau récapitulatif ci après.</p> <p>La détection d'écarts lors des suivis fait l'objet d'un enregistrement. L'écart est analysé et traité, l'efficacité de l'action mise en place est vérifiée.</p>

Engagement	Indicateur et/ou Contrôle	Fréquence
1. L'entreprise est conventionnée par les régimes d'assurance maladie.	Contrôle documentaire	Annuelle
2. Les locaux de l'entreprise sont accueillants et adaptés pour recevoir tout demandeur.	Nombre de réclamations bénéficiaires Niveau de satisfaction des bénéficiaires	Semestrielle Annuelle
3. La population ou les médecins peuvent joindre en permanence par téléphone les entreprises de transport sanitaire directement ou par l'intermédiaire d'un centre d'appel.	Nombre de réclamations bénéficiaires Niveau de satisfaction des bénéficiaires (questionnaire)	Semestrielle Annuelle
4. L'entreprise transmet à tout demandeur un document récapitulatif afin de faciliter l'accès à l'information sur les conditions générales de prise en charge des transports en ambulance ou VSL par l'assurance maladie.	Nombre de réclamations bénéficiaires Niveau de satisfaction des bénéficiaires (questionnaire)	Semestrielle Annuelle

Engagement	Indicateur et/ou Contrôle	Fréquence
5. L'entreprise facilite à tout demandeur l'accès à la prise en charge en lui indiquant les démarches générales à accomplir.	Nombre de réclamations bénéficiaires Niveau de satisfaction des bénéficiaires (questionnaire)	Semestrielle  Annuelle
6. L'entreprise propose la prestation la plus adaptée à la demande par l'analyse des besoins réels de la personne transportée dans le respect de la prescription médicale.	Nombre de réclamations bénéficiaires Niveau de satisfaction des bénéficiaires (questionnaire)	Semestrielle  Annuelle
7. Lors de la prise en charge, l'équipage s'assure, avant la prestation, de l'adéquation de la prescription médicale avec l'état de la personne transportée, et informe l'assuré des conditions générales de prise en charge.	Nombre de réclamations bénéficiaires Niveau de satisfaction des bénéficiaires (questionnaire)	Semestrielle  Annuelle
8. L'intégrité physique, la dignité et le confort de la personne transportée sont respectés lors de toute manipulation.	Nombre de réclamations bénéficiaires Niveau de satisfaction des bénéficiaires (questionnaire) Contrôle documentaire	Semestrielle  Annuelle  Annuelle
9. La conduite est adaptée à l'état de santé de la personne transportée	Niveau de satisfaction des bénéficiaires (questionnaire) Contrôle documentaire	Annuelle  Annuelle

Engagement	Indicateur et/ou Contrôle	Fréquence
<p>10. L'entreprise participe à la garde préfectorale.</p> <p>Lorsque qu'elle réalise une mission urgente à la demande du SAMU-centre 15, l'entreprise respecte les procédures d'intervention localement définies.</p>	<p>Contrôle documentaire (fiche clinique de liaison type)            Nombre de réclamations écrites du SAMU-centre 15            Niveau de satisfaction du SAMU-centre 15 (questionnaire)</p>	<p>Annuelle</p> <p>Semestrielle</p> <p>Annuelle</p>
<p>11. Tous les véhicules en mission sont en liaison permanente avec l'entreprise.</p>	<p>Contrôle visuel et fonctionnement des moyens de communication</p>	<p>Annuelle</p>
<p>12. Le matériel embarqué dans les véhicules fait l'objet d'ajouts, au delà du strict respect de la réglementation, et d'un conditionnement spécifique permettant une meilleure prise en charge sur les situations d'urgence.</p>	<p>Contrôle documentaire et visuel</p>	<p>Annuelle</p>
<p>13. Les véhicules et leur matériel sont propres.</p>	<p>Niveau de satisfaction des bénéficiaires (questionnaire)</p>	<p>Annuelle</p>
<p>14. Les véhicules et leur matériel sont désinfectés suivant des protocoles pré-établis.</p>	<p>Niveau de satisfaction des bénéficiaires (questionnaire)            Contrôle documentaire (protocole de désinfection et le carnet de désinfection à jour)</p>	<p>Annuelle</p> <p>Semestrielle</p>
<p>15. Chaque personne transportée dans une ambulance (catégories A et C*), bénéficie d'une literie propre lavée et renouvelée selon un protocole</p>	<p>Contrôle documentaire (facture, protocole)            Nombre de réclamations bénéficiaires            Niveau de satisfaction des</p>	<p>Annuelle</p> <p>Semestrielle</p> <p>Annuelle</p>

<b>Engagement</b>	<b>Indicateur et/ou Contrôle</b>	<b>Fréquence</b>
pré-établi.	bénéficiaires (questionnaire)	
16. L'entreprise tient à disposition de la personne transportée ou de son représentant un exemplaire de la facture.	Contrôle documentaire Nombre de réclamations bénéficiaires Niveau de satisfaction des bénéficiaires (questionnaire)	Annuelle Semestrielle  Annuelle
17. Dans le cadre du tiers payant total ou partiel, l'entreprise utilise le service de télétransmission.	Contrôle visuel des équipements Contrôle documentaire	Annuelle Annuelle
18. L'entreprise rédige, met à la disposition et applique dans ses locaux un règlement intérieur ou un règlement interne.	Contrôle documentaire Connaissance du règlement par les employés Nombre de réclamations bénéficiaires Niveau de satisfaction des bénéficiaires (questionnaire)	Annuelle Annuelle  Semestrielle  Annuelle
19. Le personnel respecte les règles de déontologie définies dans le règlement intérieur ou le règlement interne.	Nombre de réclamations bénéficiaires Niveau de satisfaction des bénéficiaires (questionnaire) Connaissance du règlement par les employés	Semestrielle  Annuelle  Annuelle
20. Le personnel roulant porte une tenue professionnelle complète (haut et bas), propre et homogène pour l'ensemble du personnel de l'entreprise.	Nombre de réclamations bénéficiaires Niveau de satisfaction des bénéficiaires (questionnaire)	Semestrielle  Annuelle
21. Le personnel roulant respecte les règles d'hygiène élémentaires.	Nombre de réclamations bénéficiaires Niveau de satisfaction des bénéficiaires (questionnaire)	Semestrielle  Annuelle

<b>Engagement</b>	<b>Indicateur et/ou Contrôle</b>	<b>Fréquence</b>
22. Tout membre du personnel roulant est au minimum titulaire de l'Attestation de Formation aux Premiers Secours ou équivalent (Brevet National de secourisme).	Contrôle documentaire	Annuelle
23. Le personnel est qualifié en matière de transport sanitaire grâce à une formation continue	Contrôle documentaire (plan formalisé, attestation, feuille d'émargement)	Annuelle
24. Les litiges sont traités dans un délai fixé communiqué aux personnes transportées.	Délai de réponse écrite respectée (5jours) Nombre de réclamations bénéficiaires	Semestrielle Semestrielle
25. L'entreprise évalue la satisfaction des personnes transportées	Niveau de satisfaction des bénéficiaires (questionnaire) Nombre de réclamations bénéficiaires	Annuelle Semestrielle

DISPOSITIONS DE SUIVI ET PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION
<b>2. AUDITS INTERNES</b>	<p>Chaque entreprise effectue un audit interne entrant dans le périmètre de la certification 1 fois par année en suivant la procédure écrite d'audit interne (confer Guide des procédures).</p> <p>Cet audit a pour but de vérifier le respect :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. des engagements de service</li> <li>b. des dispositions d'organisation décrites dans le présent référentiel.</li> </ol> <p>Les éventuels écarts identifiés doivent être analysés et des actions correctives doivent être mises en place. Le chef d'entreprise ou son représentant est responsable de la mise en œuvre et du suivi de cette procédure.</p>
<b>3. ENQUETES DE SATISFACTION</b>	<p>L'entreprise valide et/ou rédige un questionnaire de satisfaction.</p> <p>Les engagements qui ont une incidence directe ou indirecte sur la satisfaction des personnes transportées sont évalués par le biais d'une enquête de satisfaction effectuée par l'entreprise ou une entreprise extérieure.</p> <p>Tous les ans, l'ensemble des personnes transportées sur une même période est interrogé.</p> <p>Un questionnaire de satisfaction leur est transmis intégrant des questions relatives au niveau de satisfaction des bénéficiaires en rapport aux engagements de service.</p> <p>Le taux de retour doit être au moins de 2% des questionnaires envoyés ou au minimum 100 questionnaires exploitables pour les entreprises de plus de 10 salariés, ou au minimum 50 questionnaires exploitables pour les entreprises de moins de 10 salariés.</p> <p>Le suivi des réponses, la compilation et l'analyse sont effectués par le chef d'entreprise ou par un animateur qualité. Les résultats de l'analyse sont discutés lors du bilan annuel.</p> <p>Si des écarts sont constatés entre les objectifs de niveau de satisfaction et les résultats de l'enquête de satisfaction, un plan d'action correctif est mis en œuvre.</p> <p>L'audit interne permettra de suivre l'efficacité de ce plan d'action correctif.</p>
<b>4. BILAN ANNUEL</b>	<p>L'entreprise dont les engagements de services sont certifiés effectuera un bilan au moins 1 fois par an sous la responsabilité du chef d'entreprise.</p> <p>Le chef d'entreprise, le ou les animateurs qualité, et tout autre collaborateur dont la présence est indispensable participent aux bilans annuels.</p> <p>Ce bilan a pour objet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'examiner l'ensemble des données reflétant la qualité de service et le respect des engagements à partir de l'analyse des indicateurs, des enquêtes de satisfaction, des audits internes, des réclamations, des besoins en formation, ...</li> <li>• de fixer des plans d'actions correspondants fixant les mesures correctives qu'il convient d'entreprendre pour remédier aux écarts constatés. Ces plans d'actions sont mis en œuvre et suivis par l'animateur qualité et le chef d'entreprise.</li> </ul> <p>Le bilan annuel est diffusé à l'ensemble du personnel concerné.</p>

## VII. Les modalités de communication

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L115-27 du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes, notamment celles prévues dans l'article R-115-10.

Le Conseil National de la Consommation a rendu public fin 1998 son avis sur les modalités de communication relatives à la certification de service (BOCCRF du 31/12/1998).

Lorsque l'entreprise fait référence à la certification de service, elle peut distinguer 2 types de supports :

### 1 ) Supports de communication sur la certification de service :

Il s'agit :

- du certificat AFAQ affiché dans les locaux du bénéficiaire,
- de tout support dont l'objet est la certification de service.

Ces supports mentionnent obligatoirement :

- Le logo AFAQ Service Confiance<sup>®</sup>,
- l'adresse d'AFAQ : BP 40 - 92224 BAGNEUX Cedex,
- le code du référentiel : REF-177-01 ou celui applicable à la date du support de communication,
- la liste des principaux engagements de service certifiés :
  - Engagement n° 6 : "L'entreprise propose la prestation la plus adaptée à la demande par l'analyse des besoins réels de la personne transportée dans le respect de la prescription médicale"
  - Engagement n°8 : "L'intégrité physique, la dignité et le confort de la personne transportée sont respectées lors de toute manipulation"
  - Engagement n°12 : "Le matériel embarqué dans les véhicules fait l'objet d'ajouts, au delà du strict respect de la réglementation, et d'un conditionnement spécifique permettant une meilleure prise en charge sur les situations d'urgence."
  - Engagement n°14 : "Les véhicules et leur matériel sont désinfectés suivant des protocoles pré-établis"
  - Engagement n°19 : "Le personnel respecte les règles de déontologie définies dans le règlement intérieur ou le règlement interne"
- l'activité dont les engagements de service sont certifiés afin d'éviter toute ambiguïté sur la portée de la certification :
  - « Organisation générale et ambulance »
  - ou « Organisation générale, ambulance et Véhicule sanitaire léger ».



## **2 ) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur l'entreprise :**

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur l'entreprise (carte de visite, papier à en-tête,..) doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- Le logo AFAQ Service Confiance ®,
- l'adresse d'AFAQ : BP 40 - 92224 BAGNEUX Cedex,
- le code du référentiel : REF-177-01 ou celui applicable à la date du support de communication,
- lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer un extrait de la liste des principaux engagements de service ou les modalités d'obtention des supports de communication sur la certification de service.

Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque AFAQ Service Confiance®

## VIII. Glossaire

A.F.P.S	Attestation de Formation aux Premier Secours
A.M.U	Aide Médicale Urgente
A.S.S.U	Ambulance de Secours et de Soins d'Urgence (catégorie A)
A.T.S.U	Association Transport Sanitaire d'Urgence
BNPS	Brevet National des Premiers Secours
B.N.S	Brevet National de Secourisme
Catégories de véhicules de transport sanitaire (Décret 87-965 du 30 11 87)	CAT A : ASSU (Ambulance de Secours et de Soins d'Urgence). Ambulance grand volume. CAT B : VSAV (Véhicule de Secours aux Victimes) exclusivement destiné aux sapeurs pompiers. CAT C : Ambulance normalisée CAT D : VSL (Véhicule Sanitaire Léger)
CDAMU	Comité Départemental de l'Aide Médicale Urgente
CDAMUPS	Comité Départemental de l'Aide Médicale Urgente et de la Permanence des Soins
CCA	Certificat de Capacité d'Ambulancier
C.N.A.M	Caisse Nationale d'Assurance Maladie
C.P.A.M	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
Manodétendeur à débitlitre intégré	Structure de bouteille d'oxygène intégrant solidairement un bloc manodétendeur indissociable et caréné, offrant une meilleure sécurité.
S.A.M.U	Service d'Aide Médicale Urgente
V.S.L	Véhicule Sanitaire Léger (Catégorie D)