



BILANCIO SOCIALE ANNO 2015

Riferito ai dati del 2013-2014

Edizione n°1	Emesso dal Responsabile Sistema Qualità-Accessibilità: EMILIO BULLO	Approvato dalla Direzione Generale: EMILIO BULLO
Rev. n°	Data	Natura della modifica
0	30/04/15	Emissione Bilancio 2015

I contenuti di questo documento appartengono alla società SANITRANS S.P. Srl. Questo materiale può essere utilizzato ad esclusivo scopo informativo, non commerciale e può essere riprodotto solo integralmente, citando la fonte e a condizione che la comunicazione di copyright sia presente in tutte le copie.

INTRODUZIONE

SANITRANS ha deciso di dotarsi di uno strumento volontario "Il Bilancio Sociale" per fornire agli stakeholders (parti interessate, per esempio personale, fornitori, clienti, enti pubblici, soci, organizzazioni sindacali, associazioni, enti di controllo, concorrenti) un quadro complessivo della gestione aziendale in materia Qualità, Accessibilità e Fruibilità del servizio. All'interno del Bilancio Sociale vengono illustrati i principali requisiti dello standard "VeritAble" e le modalità con cui l'azienda li adempie.

Nel 2012 SANITRANS ha ottenuto la certificazione VeritAble da parte dell'Organismo di Certificazione Bureau Veritas.

COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Uno tra gli aspetti più importanti nell'applicazione del Modello VeritAble è il coinvolgimento delle parti interessate nel miglioramento delle condizioni di Accessibilità a strutture e servizi. SANITRANS, in linea con la propria Politica per la Qualità e Accessibilità, si impegna a coinvolgere le parti interessate sia per la segnalazione di eventuali suggerimenti, sia per la condivisione dei risultati, nell'ottica del miglioramento continuo.

Il grado di coinvolgimento degli stakeholder è soggetto a monitoraggio e rendicontazione. Negli ultimi anni sono state condotte varie campagne di comunicazione, sensibilizzazione e coinvolgimento degli stakeholder:

- aprile 2013: pubblicazione del primo Bilancio Sociale;
- luglio 2013: rinnovo sito internet con creazione di apposita sezione dedicata alle segnalazioni da parte dell'utenza per suggerimenti di miglioramento in tema di Qualità e Accessibilità;
- settembre 2014: partecipazione a Fiera "Venezia in Salute" e presentazione del servizio di trasporto e assistenza di persone con ridotte capacità deambulatorie;
- novembre 2014: iniziativa di collaborazione con i medici di base di Venezia al progetto "Sostegno al paziente Veneziano" per promuovere un servizio quotidiano di assistenza alle persone anziane per lo svolgimento delle attività base (fare la spesa, salire e scendere le scale, ecc.);
- febbraio 2015: ampliamento sito internet e sezione dedicata al turista con ridotte capacità deambulatorie.

BILANCIO SOCIALE QUALITÀ-ACCESSIBILITÀ

IMPEGNI / MODALITÀ	INDICATORE	OBIETTIVO 2015
Rendicontazione attività. Ulteriore sviluppo ulteriore del portale web con inserimento di altre sezioni specifiche per tipologia di utenza. Ripresa progetto "Sostegno al paziente Veneziano"	Numero di campagne di comunicazione rivolte agli stakeholder	3

FORMAZIONE DEL PERSONALE

SANITRANS assicura un adeguato livello di addestramento, formazione ed informazione rivolta a tutto il personale relativamente a:

- aspetti tecnici legati allo svolgimento del servizio per garantire un adeguato livello di qualità;
- salute e sicurezza, rischi derivanti dall'attività, misure di prevenzione e protezione;
- problematiche legate all'Accessibilità e fruibilità dei servizi da parte degli utenti,
- gestione delle emergenze.

Dal 2013 SANITRANS ha erogato 515 ore di formazione al proprio personale, 236 di formazione tecnica, tra cui l'assistenza ai disabili, e 279 di formazione sulla sicurezza.

In particolare la sensibilizzazione del personale in merito alle problematiche legate all'Accessibilità e il coinvolgimento degli stessi nella segnalazione di eventuali problematiche, sono attività soggette a monitoraggio e rendicontazione:

IMPEGNI / MODALITÀ	INDICATORE	OBIETTIVO 2015
Assicurare un elevato grado di competenza e preparazione al personale	Tasso di formazione (n° di ore di formazione per dipendente)	> 10
Programmazione di incontri di sensibilizzazione / informazione specificatamente dedicati al tema dell'Accessibilità e Fruibilità del servizio	Numero incontri di sensibilizzazione con il personale	2

GESTIONE INFRASTRUTTURE E MEZZI

I mezzi di trasporto utilizzati da SANITRANS sono tenuti sotto continuo controllo vista la fondamentale importanza che rappresentano nello svolgimento del servizio. Il numero di mezzi a disposizione è in numero superiore a quello necessario per assicurare il normale funzionamento del servizio, in modo tale da poter procedere a rotazione alle manutenzioni.

I mezzi sono soggetti a:

- visite periodiche di legge,
- manutenzione periodica ordinaria,
- manutenzione straordinaria.

Viene inoltre assicurata la conformità di tutte le dotazioni, in particolare delle pedane sollevatrici installate per agevolare le operazioni di imbarco e sbarco.

Nel 2014 SANITRANS ha investito il 5,2% del proprio fatturato in manutenzione ordinaria. Considerando anche la manutenzione straordinaria e gli interventi di miglioramento / rinnovo tecnologico, l'incidenza dei costi di manutenzione mezzi sul fatturato sale all'13,3%.

I valori sono in linea con l'anno precedente (5,8% in manutenzione ordinaria e 13,7% in totale).

Gli investimenti sostenuti da SANITRANS per interventi di miglioramento dei mezzi e delle infrastrutture sono soggetti a monitoraggio e rendicontazione:

IMPEGNI / MODALITÀ	INDICATORE	OBIETTIVO 2015
Verranno garantite le risorse per la manutenzione ordinaria e indirizzate preferibilmente su interventi di miglioramento tecnologico in ottica Accessibilità	Incidenza sul fatturato di interventi per manutenzione ordinaria	6%
	Incidenza sul fatturato di interventi per manutenzione ordinaria, straordinaria e miglioramento di infrastrutture e mezzi	13%

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

SANITRANS effettua trasporti socio-sanitari, per persone con differenti tipi di disabilità, nella Laguna di Venezia e nella terraferma dal 1990.

Si avvale di personale qualificato e di mezzi adeguatamente attrezzati per questo tipo di trasporto.

Il servizio è sempre attivo, in qualsiasi periodo dell'anno ed ora del giorno, anche nelle più avverse condizioni meteorologiche, purché siano garantite le necessarie condizioni di sicurezza.

Nel 2014 sono stati effettuati circa 33.500 trasporti e prestate 32.400 ore/uomo di servizio, con un rapporto N° trasporti su N° ore di servizio pari a 1,03.

Sono stati accompagnati mediamente 60 utenti al giorno e non è stato registrato alcun reclamo, né dagli utenti, né dai committenti, né da altre parti interessate.

I valori sono in linea con l'anno precedente (33.200 trasporti, 32.000 ore/uomo di servizio, 56 utenti mediamente al giorno).

La copertura del servizio erogato da SANITRANS è soggetta a monitoraggio e rendicontazione:

IMPEGNI / MODALITÀ	INDICATORE	OBIETTIVO 2015
Assicurare un adeguato rapporto tra il numero di trasporti e il numero di ore di servizio del personale	N° trasporti / Ore servizio	> 0,9 < 1,2

RIFERIMENTI

Per informazioni e approfondimenti: info@sanitrans.net

Uscita prossimo Bilancio Sociale: aprile 2016