

<b>ASSOCIAZIONE VOLONTARI ROCCAMALATINA</b> ONLUS <small>Via Fosse Ardeatine, 179 Frazione Roccamalatina - 41052 Guiglia (MO) Tel 059 795646 Fax 059 746603 Codice Fiscale: 94104730364</small> 	<b><i>Carta dei Servizi</i></b>	Pag. 1 di 8
Associazione Volontari Roccamalatina		DO 013
		Rev. 0 del 02/02/13

## SOMMARIO

<b>PRESENTAZIONE.....</b>	<b>2</b>
<b>PARTE I: PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>PARTE II: LE NOSTRE ATTIVITÀ.....</b>	<b>5</b>
<b>PARTE III: I NOSTRI STANDARD ED IMPEGNI.....</b>	<b>7</b>
<b>PARTE IV: LA VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI .....</b>	<b>8</b>

<b>ASSOCIAZIONE VOLONTARI ROCCAMALATINA</b> ONLUS <small>Via Fosse Ardeatine, 179 Frazione Roccamalatina - 41052 Guglia (MO) Tel 059 795646 Fax 059 746603 Codice Fiscale: 94104730364</small> 	<b><i>Carta dei Servizi</i></b>	Pag. 2 di 8
Associazione Volontari Roccamalatina		DO 013
		Rev. 0 del 02/02/13

## Presentazione

La Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti principali di dialogo tra le Associazioni e i cittadini; per questo la nostra Carta dei Servizi è stata pensata e realizzata con l'obiettivo di renderla il più possibile fruibile ed utile per i cittadini: ogni Associazione comunica le prestazioni offerte, come e quando accedere, insieme ad alcune garanzie ed obiettivi di miglioramento.

Questi i principi di riferimento che ci hanno guidato nella costruzione della Carta dei Servizi:

- **Eguaglianza ed equità:** a tutti devono essere garantiti l'accessibilità e la qualità delle prestazioni. I nostri servizi vengono erogati secondo criteri e regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- **Partecipazione ed informazione:** il cittadino ha diritto ad essere informato in modo chiaro, completo e trasparente ed è invitato a far sentire la propria voce per contribuire al miglioramento dei nostri servizi.
- **Rispetto dei diritti, della dignità e della riservatezza:** per tutte le persone che si rivolgono alle Associazioni vogliamo garantire il rispetto della dignità e delle informazioni di cui veniamo a conoscenza.

La nostra Carta dei Servizi è quindi strutturata in modo che ogni Associazione si presenta, esplicita le prestazioni di maggior rilievo assicurate ai cittadini (nome della prestazione, in cosa consiste, come e quando viene fornita), esplicita gli standard e gli impegni assicurati e le modalità di valutazione seguite per assicurare il rispetto degli standard medesimi.

Questa la sintesi dei contenuti:

**Parte I** - Presentazione dell'Associazione

**Parte II** - Prestazioni principali assicurate (nome della prestazione, Come accedere; Quando, Dove, Tempi d'attesa ed informazioni pratiche da sapere)

**Parte III** – La qualità: i nostri standard ed impegni: esplicitazione dei principali standard assicurati ai cittadini (Informazione e Consenso, Riservatezza; Riconoscibilità degli operatori; Sicurezza; Tempestività, adozione ed utilizzo di procedure, Formazione ed Aggiornamento)

**Parte IV** – Strumenti e strategie utilizzate per la valutazione del rispetto degli standard assicurati.

Desidero infine ringraziare tutto coloro che hanno reso possibile la realizzazione di questo progetto e che vorranno nel tempo contribuire al suo miglioramento.

Alessandra Trabucco

<b>ASSOCIAZIONE VOLONTARI ROCCAMALATINA</b> ONLUS <small>Via Fosse Ardeatine, 179 Frazione Roccamalatina - 41052 Guliglia (MO) Tel 059 795646 Fax 059 746603 Codice Fiscale: 94104730364</small>		<b>Carta dei Servizi</b>	Pag. 3 di 8
			DO 013
Associazione Volontari Roccamalatina			Rev. 0 del 02/02/13

## Parte I: presentazione dell'Associazione

L'Associazione Volontari di Roccamalatina vuole darle il benvenuto e con questo opuscolo vogliamo presentarci e fornirle alcune informazioni sulla nostra attività.

### Chi siamo

L'Associazione Volontari Roccamalatina è luogo di aggregazione dei cittadini che, attraverso la partecipazione diretta, intendono contribuire alla vita ed allo sviluppo della collettività e si ispira ai principi espressi dalle leggi sulle associazioni di volontariato.

L'Associazione si è liberamente costituita, è laica ed apartitica, fonda la propria struttura associativa sui principi della democrazia, sulla elettività e la gratuità delle cariche associative, sulla gratuità delle prestazioni fornite dagli aderenti e sulla attività di volontariato, così da intendersi quella prestata in modo personale, spontaneo e gratuito, senza fini di lucro anche indiretto, e per soli fini di solidarietà sociale.

L'attività associativa si rivolge indistintamente a tutta la popolazione. Essa si avvale in modo determinante e esclusivo delle prestazioni personali, volontarie e gratuite dei propri aderenti.

### Vision

L'associazione AVR di Roccamalatina nasce nel 1990. Roccamalatina in quegli anni è un paesino di non più di cinquecento abitanti, sull'appennino. A "inventarla" è stato un gruppo di persone, in primo luogo di amici, che hanno pensato di promuovere una raccolta di fondi tra i concittadini con il proposito di acquistare un'ambulanza e costituire l'associazione per offrire alla cittadinanza stessa soccorso in caso di necessità.

Da allora sono trascorsi vent'anni, l'associazione si è evoluta, sia per il tipo di servizi che offre alla cittadinanza, sia per il numero di volontari presenti in associazione, sia nello spirito con cui i volontari prestano il loro servizio. I volontari sono aumentati di numero, l'Associazione si è dotata di una sede sociale accogliente e spaziosa, le richieste di servizi sono via via aumentate sia da parte della cittadinanza che dell'azienda USL, le capacità richieste ai volontari, oltreché le strumentazioni, sono sempre aumentate e si sono rese più specifiche.

Oggi la nostra è un'associazione dinamica e poliedrica, che offre molte possibilità di partecipazione, di incontro e di attività, anche attraverso numerose collaborazioni con gli enti locali, Comune, Scuole e la cittadinanza. La nostra sede è il punto di partenza degli interventi, ma anche il punto di ritrovo di tanti di noi, è sempre affollata e pronta ad accogliere chi vuole condividere lo spirito del volontariato e dell'altruismo che si respirano nell'aria. Certo a volte non mancano gli scontri di idee, ma sono un ottimo spunto per nuove sfide e nuovi obiettivi.

<b>ASSOCIAZIONE VOLONTARI ROCCAMALATINA</b> ONLUS <small>Via Fosse Ardeatine, 179 Frazione Roccamalatina - 41052 Guiglia (MO) Tel 059 795646 Fax 059 746603 Codice Fiscale: 94104730364</small>		Pag. 4 di 8
		<b>Carta dei Servizi</b>
Associazione Volontari Roccamalatina		DO 013  Rev. 0 del 02/02/13

## Dove siamo e Come contattarci e i nostri Orari

<b>RECAPITI</b>	
<b>Via Fosse Ardeatine 179 – Guiglia – Fraz Roccamalatina (Modena)</b>	
n° telefonico sede per informazioni	059 746603 - 059 795646
n° telefonico per emergenza	118
n° telefonico per prenotazione trasporto interospedaliero	348 5466743
n° telefonico per prenotazione trasporto sociale e/o socio-sanitario	348 5466743
n° telefonico per prenotazione eventi o manifestazioni	348 5466743
Fax	059 746603
Indirizzo mail	<a href="mailto:avr.roccamatina@tiscali.it">avr.roccamatina@tiscali.it</a>
Sito web	<a href="http://www.roccamatina.com">www.roccamatina.com</a>
<b>ORARI DI ATTIVITA'</b>	
Per emergenza	24 ore contattando la C.O. 118
Per trasporti interospedalieri, sociali e/o socio-sanitari nonché eventi o manifestazioni tutti i giorni dal lunedì alla domenica previa prenotazione	

<b>ASSOCIAZIONE VOLONTARI ROCCAMALATINA</b> ONLUS <small>Via Fosse Ardeatine, 179 Frazione Roccamalatina - 41052 Guglia (MO) Tel 059 795646 Fax 059 746603 Codice Fiscale: 94104730364</small>		Pag. 5 di 8
		DO 013
Associazione Volontari Roccamalatina	<b>Carta dei Servizi</b>	Rev. 0 del 02/02/13

## Parte II: le nostre attività

### Attività di Emergenza Urgenza Territoriale

**In cosa consiste:** L'attività di emergenza urgenza territoriale dell'Associazione si configura come attività di soccorso sanitario erogato nell'ambito del Servizio 118.

**Da chi può essere richiesta:** Tale servizio prevede soltanto un accesso telefonico prioritariamente tramite il numero 118 stesso o i numeri degli Enti di soccorso collegati (112, 113, 115).

**Quando:** L'attivazione del 118 deve avvenire in tutte le situazioni traumatiche e non, che necessitino di una valutazione/trattamento urgente del paziente, compreso l'eventuale trasporto al Pronto Soccorso.

**Tempi di attesa:** I tempi di attesa ovviamente variano secondo alcuni criteri assistenziali - operativi, potendo distinguere eventi con carattere di emergenza (massima criticità e massima rapidità), urgenza e differibili, rimanendo abitualmente nei cosiddetti codice ROSSO all'interno dei limiti ministeriali che prevedono un'attesa fino a 8 minuti in ambito urbano e 20 minuti in ambito extra-urbano

**Altre informazioni pratiche da sapere:** Per una corretta identificazione del carattere d'urgenza, il cittadino-utente deve affidarsi all'infermiere della Centrale Operativa 118 che, con una rapida intervista, può meglio individuare il livello di risposta da attivare.

### Attività trasporto secondario interospedaliero

**In cosa consiste:** L'attività di trasporto secondario interospedaliero di pazienti è una funzione indispensabile nell'attuale organizzazione in rete degli ospedali provinciali, dovendo prevedere una "mobilità" interna per assicurare la massima equità e disponibilità di prestazioni sanitarie, assicurando durante il trasporto sufficiente garanzia di sicurezza al paziente trasportato.

**Da chi può essere richiesta:** Tale attività è gestita direttamente dai diversi presidi ospedalieri provinciali che, o tramite uffici interni o la Centrale Operativa 118, coordinano le risorse necessarie.

**Quando:** I trasporti sono solitamente programmati, pur dovendo prevedere una quota di urgenze che più spesso sono gestite in accordo con la Centrale 118.

**Tempi di attesa:** *previa prenotazione con gli organi competenti o Con la Centrale*

### Trasporti e altri servizi sociali

**In cosa consiste** ( es: consegna pasti a domicilio – consegna referti – accompagnamento con mezzi ordinari per necessita di carattere sociale : spesa, banca , trasporto anziani – trasporto disabili scuola/lavoro/centri .....

**Da chi può essere richiesta:** da tutti i cittadini

**Quando:** i trasporti vengono programmati e prenotati preventivamente

**Tempi di attesa:** *previa prenotazione*

<b>ASSOCIAZIONE VOLONTARI ROCCAMALATINA</b> ONLUS <small>Via Fosse Ardeatine, 179 Frazione Roccamalatina - 41052 Guglia (MO) Tel 059 795646 Fax 059 746603 Codice Fiscale: 94104730364</small>		<b>Carta dei Servizi</b>	Pag. 6 di 8
Associazione Volontari Roccamalatina			DO 013
			Rev. 0 del 02/02/13

---

### Trasporti socio-sanitari per la cittadinanza

---

In cosa consiste ( es : dimissioni ospedaliere – accompagnamento per visite o terapie - ..)

**Da chi può essere richiesta:** da tutti i cittadini

**Quando:** i trasporti vengono programmati e prenotati preventivamente

**Tempi di attesa:** *previa prenotazione*

---

### Attività di assistenza sanitaria in occasione di eventi o manifestazioni

---

In cosa consiste: si tratta di prestare assistenza sanitaria a manifestazioni sportive, culturali, religiose o di altro genere, in alcuni casi con grande affluenza di persone (feste paesane, concerti, partite di calcio, ..)

**Da chi può essere richiesta:** dagli organizzatori di eventi e manifestazioni sportive, spesso sulla base di un obbligo normativo che impone la disponibilità dell'ambulanza nella sede dell'evento.

**Quando:** le assistenze vengono programmati e prenotati preventivamente

**Tempi di attesa:** *previa prenotazione*

**Altre informazioni pratiche da sapere:** La centrale operativa del 118 in genere è già avvisata della nostra presenza ma verrà comunque contattata dall'autista dell'ambulanza

<b>ASSOCIAZIONE VOLONTARI ROCCAMALATINA</b> ONLUS <small>Via Fosse Ardeatine, 179 Frazione Roccamalatina - 41052 Guliglia (MO) Tel 059 795646 Fax 059 746603 Codice Fiscale: 94104730364</small> 	<b><i>Carta dei Servizi</i></b>	Pag. 7 di 8
Associazione Volontari Roccamalatina		DO 013
		Rev. 0 del 02/02/13

## Parte III: i nostri standard ed impegni

La qualità che vogliamo raggiungere passa anche dal rispetto dei seguenti fattori:

- **Informazione:** tutti i volontari della nostra Associazione si impegnano a fornire esaurienti informazioni in modo chiaro, completo e comprensibile.
- **Riservatezza:** tutti i volontari della nostra Associazione assicurano il massimo rispetto della privacy attraverso:
  - l'adozione di tutti gli accorgimenti utili a garantire la riservatezza nelle varie situazioni (spazi e luoghi idonei, presenza del solo interessato, tono di voce adeguato, ecc). In alcuni ambiti di intervento (emergenza) ciò può non essere totalmente applicabile in quanto prioritario l'intervento sanitario;
  - l'applicazione di tutti gli aspetti previsti dalla normativa vigente in tema di privacy, compreso il trattamento dei dati sensibili.
- **Riconoscibilità dei volontari:** tutti i volontari della nostra Associazione indossano divise che consentono di individuare nome, cognome e qualifica (autista, volontario, soccorritore, ecc)
- **Sicurezza:** i mezzi e le apparecchiature in dotazione sono quotidianamente controllati dai nostri volontari e periodicamente da servizi tecnici (pubblici o privati) competenti al monitoraggio degli aspetti di sicurezza. L'Associazione mantiene presso la propria sede registrazione di tutte le prove effettuate.
- **Tempestività:** tutti gli interventi in urgenza ed in emergenza vengono costantemente monitorati a cura della Centrale Operativa 118 – Modena Soccorso. L'Associazione, a conoscenza dei dati relativi, condivide con la Centrale eventuali azioni di miglioramento dopo analisi congiunta dei casi. Anche per il trasporto secondario l'Associazione garantisce tempi adeguati alla necessità degli utenti.
- **Procedure e percorsi attivati:** la nostra Associazione assicura la formulazione di tutti i documenti necessari a garantire, per le proprie competenze e responsabilità, la rete del soccorso e del trasporto con la massima chiarezza e trasparenza
- **Formazione e aggiornamento:** la nostra Associazione garantisce la competenza e la qualificazione dei Volontari attraverso la loro partecipazione a tutti i percorsi formativi interni ed esterni, in particolare con la Centrale Operativa 118 dell'Azienda USL, al fine di assicurare, per qualifica richiesta (soccorritore, autista, ecc) , l'aggiornamento continuo.

<b>ASSOCIAZIONE VOLONTARI ROCCAMALATINA</b> ONLUS <small>Via Fosse Ardeatine, 179 Frazione Roccamalatina - 41052 Guliglia (MO) Tel 059 795646 Fax 059 746603 Codice Fiscale: 94104730364</small>		<b><i>Carta dei Servizi</i></b>	Pag. 8 di 8
Associazione Volontari Roccamalatina			DO 013
			Rev. 0 del 02/02/13

## Parte IV: la verifica degli impegni assunti

L'Associazione intende verificare il rispetto degli impegni assunti nei confronti dei propri partner pubblici e con i propri utenti, attraverso:

<b>Informazione</b>	Reclami pervenuti per scarsa o non chiara informazione
<b>Riservatezza</b>	Evidenza delle modalità e delle registrazioni previste dalla normativa vigente
<b>Riconoscibilità dei volontari</b>	Evidenza di quanto dichiarato
<b>Sicurezza</b>	Evidenza della documentazione dichiarata e della programmazione degli interventi per la sicurezza
<b>Tempestività</b>	Evidenza della reportistica sui codici rossi e gialli a cura della Centrale Operativa 118
<b>Procedure e percorsi attivati</b>	Evidenza della documentazione dichiarata
<b>Formazione e aggiornamento</b>	Evidenza dei corsi effettuati e della registrazione per singolo volontario