



Carta dei Servizi



SOMMARIO

PRESENTAZIONE.....	3
PARTE I: PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE.....	4
PARTE II: LE NOSTRE ATTIVITÀ.....	7
PARTE III: I NOSTRI STANDARD ED IMPEGNI	10
PARTE IV: LA VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI	11

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

Parte I: presentazione dell'Associazione

L'Associazione **A.V.A.P. PAVULLO** vuole darle il benvenuto e con questo opuscolo vogliamo presentarci e fornirle alcune informazioni sulla nostra attività.

Chi siamo

Nome:

A.V.A.P. Associazione Volontari Assistenza Pubblica

Genere:

Associazione di volontariato

Breve storia dell'Associazione

L'A.V.A.P. di Pavullo nel Frignano è una Associazione laica di Pubblica Assistenza fondata nel 1982 da un gruppo di cittadini pavullesi con lo scopo di rispondere alle esigenze associative e sanitarie della popolazione del Comune e di tutto il comprensorio del Frignano. Aderisce all'A.N.P.A.S. (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze) che è la nostra Organizzazione di riferimento e rappresenta a livello Nazionale il nostro movimento.

La nostra Associazione svolge attività di volontariato a favore della collettività del Frignano. In particolare si pone i seguenti obiettivi:

- 1) Aggregare i cittadini sui problemi della vita civile, sociale e culturale;*
- 2) Ricercare il soddisfacimento dei bisogni collettivi ed individuali attraverso i valori della solidarietà;*
- 3) Contribuire all'affermazione dei principi della solidarietà popolare dei progetti di sviluppo civile e sociale della collettività;*
- 4) Contribuire all'affermazione dei principi della mutualità;*
- 5) Favorire lo sviluppo della collettività attraverso la partecipazione attiva dei suoi soci;*
- 6) Collaborare, anche attraverso l'esperienza gestionale, alla crescita culturale dei singoli e della collettività;*
- 7) Favorire e/o collaborare a forme partecipative di intervento socio sanitario, sull'ambiente, sull'handicap e ad altre iniziative dirette comunque alla messa in atto di sperimentazioni innovatrici;*
- 8) Collaborare con enti pubblici e privati e con le altre Associazioni di volontariato per il perseguimento dei fini e degli obiettivi previsti dal presente statuto;*
- 9) Analizzare periodicamente le necessità del territorio e dei cittadini in modo da essere sempre pronti ad adattare l'attività dei volontari e dell'Associazione in relazione al soddisfacimento dei bisogni della collettività.*

Popolazione e territorio di riferimento

L'A.V.A.P. di Pavullo si rivolge in primo luogo ai cittadini del Comune di Pavullo nel Frignano (sono 17400) ma in caso di necessità possono usufruire dei suoi servizi i cittadini di tutta la provincia di Modena.

Base sociale:

285 Volontari (di cui 182 prestano servizio in maniera continuativa)

Automezzi:

L'associazione ha un parco mezzi composto da:

- N. 7 autoambulanze
- N. 7 pulmini
- N. 3 autovetture

Dove siamo

Sede legale ed operativa:

Via Matteotti 2/b
41026 Pavullo nel Frignano (MO)
C.Fiscale 01459920367

Come contattarci:

Telefono: 0536/22222
Fax: 0536/22144
Indirizzo mail: info@croceverdepavullo.it
Sito internet: www.croceverdepavullo.it

Tutte le informazioni ed i servizi possono essere richieste dalle ore 9,00 alle ore 17,00 dal lunedì al venerdì.

Per quanto riguarda la prenotazione di servizi, vista l'elevata concentrazione di richieste in alcune fasce orarie, si consiglia agli utenti di chiamare sempre con alcuni giorni di anticipo. In questo modo il trasporto sarà organizzato al meglio.

Reclami e segnalazioni:

Il reclamo può pervenire:

- Via fax al n. 0536/22144
- Via posta all'indirizzo "AVAP Pavullo – Via Matteotti 2/b – 41026 Pavullo nel Frignano (MO) – all'attenzione del presidente, anche in forma anonima;
- Di persona prendendo appuntamento con il presidente.

AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi è stata approvata dal Consiglio Direttivo in data 28/10/2013 ed è soggetta a revisione periodica ovvero ogni qualvolta ciò si renda necessario.

L'associazione garantisce la diffusione della propria Carta dei Servizi e dei suoi aggiornamenti nei confronti degli utenti tramite:

- Sito internet www.croceverdepavullo.it
- Diffusione a mezzo stampa locale
- Consegna diretta ai cittadini in occasione di eventi e manifestazioni

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: I tempi di attesa variano in relazione al preavviso con il quale il servizio viene richiesto ed al numero di altri servizi da effettuare nella stessa fascia oraria. Di norma, i servizi richiesti con almeno un giorno di anticipo, vengono evasi senza tempi di attesa, attenendoci all'orario richiestoci. Nel caso in cui il servizio ci venga richiesto senza preavviso i tempi di attesa mediamente sono di 40 minuti.

Altre informazioni pratiche da sapere: Se nel foglio di viaggio che ci viene consegnato dal reparto non è specificato, i parenti del paziente non possono salire in ambulanza.

Servizio trasporto disabili

In cosa consiste: Il servizio disabili consiste nel trasporto giornaliero di n. 25 utenti, effettuato sia con appositi pulmini attrezzati di proprietà del Comune di Pavullo che con mezzi di proprietà dell'associazione, dalla loro abitazione ai centri diurni di accoglienza. Nel pomeriggio vengono poi riportati a casa

Da chi può essere richiesta: questo servizio in molti casi viene attivato direttamente dal Comune di Pavullo su segnalazione degli assistenti sociali, quindi deve essere richiesto direttamente a loro. Se la tipologia di trasporto non rientra tra quelle convenzionate con il Comune, il cittadino può rivolgersi direttamente alla segreteria dell'associazione.

Quando: Dal lunedì al venerdì

Tempi di attesa: L'attivazione dei nuovi servizi di questa tipologia, per motivi organizzativi, necessita di alcuni giorni per l'organizzazione iniziale.

Altre informazioni pratiche da sapere: consigliamo agli utenti del servizio disabili, per comunicare con la nostra sede, di telefonare allo 0536/22222 dal lunedì al venerdì in orario di ufficio. **Nel fine settimana non sono presenti i responsabili del servizio.**

Trasporti socio-sanitari per la cittadinanza

In cosa consiste: Dimissioni ospedaliere- Accompagnamento per visite/terapie -

Da chi può essere richiesta: questo servizio viene richiesto direttamente dai cittadini.

Quando: Si può prenotare un trasporto socio-sanitario recandosi di persona o telefonando direttamente presso la sede dell'associazione dalle 9,00 alle ore 17,00.

Tempi di attesa: Se il servizio viene richiesto con un certo preavviso non ci sono tempi di attesa. Se viene richiesto senza preavviso, non garantiamo di riuscire a svolgerlo ed in ogni caso i tempi di attesa sono di circa 30-40 minuti.

Altre informazioni pratiche da sapere: quando prenoterete un servizio di questo tipo, l'operatore dell'associazione vi chiederà molti dati. Le vostre risposte ci permetteranno di inviare il mezzo con l'attrezzatura e l'equipaggio più adeguati. Vi preghiamo pertanto di collaborare quanto più possibile e di darci tutte le informazioni necessarie affinché il servizio venga svolto nel miglior modo possibile.

Attività di assistenza sanitaria in occasione di eventi o manifestazioni

In cosa consiste: Consiste nel mettere a disposizione di un evento o di una manifestazione uno o più mezzi attrezzati per l'emergenza-urgenza con il relativo equipaggio. Il mezzo stazionerà nel luogo indicato dagli organizzatori per tutta la fascia oraria concordata.

Da chi può essere richiesta: L'assistenza deve essere richiesta dagli organizzatori / responsabili dell'evento/manifestazione.

Quando: La prenotazione **deve avvenire di persona presso la nostra sede** dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 17,00 circa. **Non può essere effettuata**

telefonicamente in quanto all'atto della prenotazione deve essere sottoscritta l'apposita modulistica.

Tempi di attesa: Essendo un servizio programmato non ci sono tempi di attesa

Altre informazioni pratiche da sapere:

Visto che nel periodo estivo le richieste di assistenza sono molte, si consiglia di prenotare con congruo anticipo, anche due/tre mesi prima.

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.

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:

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