



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 tutti 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 **Pubblica Assistenza Vignola** vuole darle il benvenuto e con questo opuscolo vogliamo presentarci e fornirle alcune informazioni sulla nostra attività.

Chi siamo

La Pubblica Assistenza Vignola nasce nel Luglio del 1981, per iniziativa di alcuni cittadini che hanno inteso supplire con una azione di volontariato ad una sentita carenza nel campo del trasporto sanitario, tanto ordinario che di emergenza. Alla base di questa scelta sta la consapevolezza che la disponibilità per i cittadini di un sistema di trasporti che permettano di raggiungere in buone condizioni i centri deputati alle cure è prerequisito fisico indispensabile per l'esercizio del diritto alla salute.

La Pubblica Assistenza Vignola ha subito iniziato ad occuparsi anche di Protezione Civile, operando sia a livello locale sia nazionale, costruendo in tanti anni di attività la dimensione del movimento che oggi conosciamo.

L'Associazione si fonda su principi di solidarietà, fratellanza, democrazia, gratuità, volontariato. È iscritta al Registro Regionale del Volontariato con codice fiscale numero 94063870367.

I settori principali in cui opera sono:

Settore sanitario

- Servizi di Emergenza / Urgenza;
- Trasporti sanitari assistiti;
- Assistenza a manifestazioni;
- Trasporti per visite;
- Trasporti sanitari ordinari;
- Ricoveri ordinari;
- Dimissioni;
- Taxi sanitario;
- Trasporto di sangue, emoderivati e organi;
- Trasporto di materiali di laboratorio;
- Trasporti per dialisi;
- Trasporti per terapie prolungate;
- Diffusione della cultura dell'emergenza sanitaria, dell'igiene e della profilassi.

Settore sociale

- Trasporto di persone anziane non autosufficienti;
- Trasporto di disabili.

Settore Protezione Civile

- Interventi su eventi calamitosi;
- Ricerca di persone smarrite;
- Interventi sollecitati dalle istituzioni locali e nazionali;
- Opera inserita nella colonna regionale di Protezione Civile;
- Svolge attività di addestramento.

I nostri servizi sono rivolti prevalentemente ai cittadini dei comuni di Vignola, Castelvetro, Marano s/P, Savignano s/P, Spilamberto o a coloro che afferiscono all'ospedale civile di Vignola, ma ci troviamo ad operare comunque in tutto il comprensorio, che ha un bacino di riferimento di più di 60.000 abitanti.

La Pubblica Assistenza Vignola per lo svolgimento dei servizi si basa sostanzialmente sull'opera di oltre 300 soci attivi (Volontari). Ha assunto due dipendenti con compiti rispettivamente amministrativi ed organizzativi. Possono essere soci tutti i cittadini che condividono le finalità dell'Associazione e che si impegnano a rispettarne lo Statuto Sociale ed il Regolamento. I volontari vengono adeguatamente e specificatamente formati in base al ruolo che andranno a svolgere: anche questo costituisce un'occasione di crescita del singolo e della comunità.

L'entità del lavoro svolto dai volontari si quantifica in 66.000 ore lavorative annue, per un totale di circa 11.000 servizi.

Il principale strumento per lo svolgimento dell'attività consiste in un parco automezzi che include ambulanze, pulmini per il trasporto disabili muniti di pedana elevatrice, automobili. Inoltre abbiamo a disposizione per la protezione civile un daily 4x4, una roulotte adibita a segreteria mobile e un carello in pronta partenza per emergenze legate al rischio idrico. Infine è stato allestito un mezzo speciale attivabile in occasione di grandi eventi e maxiemergenze.

La Pubblica Assistenza Vignola aderisce fin dalla sua costituzione all'ANPAS (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze) fondata nel 1904, rappresentante la più grande Associazione laica italiana di volontariato alla quale aderiscono oltre 850 associazioni presenti in tutto il territorio nazionale con oltre 100.000 volontari attivi.

ANPAS rappresenta a livello locale, nazionale e internazionale il grande e radicato Movimento delle Associazioni di Pubblica Assistenza e si occupa della tutela, dell'assistenza, della promozione e del coordinamento del volontariato organizzato allo scopo di costruire una società più giusta e solidale.

Dove siamo

La sede dell'Associazione si trova a Vignola (41058) in via Antonio Gramsci, all'interno dell'ex mercato ortofrutticolo.

Potete contattarci via:

Telefono 059.761010 (servizi e centralino)

Fax 059.775588

Mail info@pubblicaassistentzavignola.org

Web www.pubblicaassistentzavignola.org

Potente trovarci tutti i giorni, 7 giorni su 7, dalle ore 7 del mattino a mezzanotte (per prenotare i servizi è preferibile l'orario d'ufficio).

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 dipendono da alcuni criteri operativi, ma sono in genere più bassi all'aumentare del preavviso con cui vengono richiesti.

Altre informazioni pratiche da sapere: In base alla durata del trattamento che si deve eseguire, l'equipaggio potrebbe affidare il paziente ai sanitari della struttura ricevente per poi ritornare al momento dell'eventuale rientro.

Trasporti e altri servizi sociali

In cosa consiste: Tali servizi vanno dal trasporto di materiale di laboratorio, emocomponenti o simili per conto delle aziende ospedaliere/sanitarie al trasporto di anziani o disabili presso centri specializzati dove svolgono precise attività.

Da chi può essere richiesto: La richiesta può essere effettuata dagli enti in questione.

Quando: La richiesta necessita di essere valutata nello specifico per impegno e durata prima di essere confermata.

Tempi di attesa: Dipende dall'entità del servizio richiesto e dalle risorse che devono essere impiegate.

Altre informazioni pratiche da sapere: A causa delle ridotte risorse disponibili difficilmente potranno essere accettate richieste che riguardano singoli utenti.

Trasporti socio-sanitari per la cittadinanza

In cosa consiste: Per trasporti socio-sanitari si intendono tutti quei trasporti che si rendono necessari per avere l'accesso alle strutture sanitarie per paziente non autosufficienti (per visite, terapie, trattamenti..), oppure per essere trasportati a casa dopo un ricovero ospedaliero (dimissioni ospedaliere).

Da chi può essere richiesto: Tale servizio può essere richiesto direttamente dall'utente o da un parente contattando l'Associazione. Nel caso delle dimissioni in genere è il personale del reparto che si preoccupa di organizzare il trasporto.

Quando: Per gestire al meglio il servizio è utile effettuare la prenotazione con un congruo preavviso, quando è possibile. Nel caso in cui la richiesta arrivi soltanto il giorno prima o nella giornata stessa, ciò potrebbe influenzare negativamente i tempi di attesa.

Tempi di attesa: Nel momento in cui è possibile programmare il trasporto verrà fornito un orario attendibile al quale sarà effettuato il servizio. Nel caso in cui la richiesta giunga con poco preavviso potrebbero verificarsi difficoltà operative che porteranno i tempi di attesa ad allungarsi.

Altre informazioni pratiche da sapere: Anche nel caso in cui sia il personale del reparto ospedaliero ad occuparsi di organizzare questo tipo di trasporto, esso rimane comunque a carico dell'utente.

Attività di assistenza sanitaria in occasione di eventi o manifestazioni

In cosa consiste: L'attività di assistenza sanitaria ad eventi o manifestazioni può rendersi necessaria in particolari occasioni che prevedono un grande afflusso di pubblico o in eventi sportivi che richiedono la presenza di una ambulanza, per far sì che l'aumentato rischio di malori e infortuni sia accompagnato da un intervento di soccorso molto rapido.

Da chi può essere richiesta: Tale attività può essere richiesta da enti pubblici o associazioni private che organizzano eventi sportivi e non di vario genere, contattando direttamente l'Associazione.

Quando: Per agevolare l'organizzazione dell'attività è preferibile farne richiesta con congruo anticipo (3-4 settimane), in particolare se si tratta di un evento della durata di più giornate.

Tempi di attesa: i tempi di attesa sono legati all'organizzazione del servizio, per il quale si darà conferma nel più breve tempo possibile. Durante l'evento l'ambulanza stazionerà nei pressi dello stesso.

Altre informazioni pratiche da sapere: Nel corso di una emergenza che si dovesse verificare durante una assistenza, la gestione del trasporto passa sempre e

comunque attraverso l'attivazione della Centrale Operativa di riferimento, anche da parte dello stesso equipaggio.

Attività di promozione della cultura della salute

In cosa consiste: L'attività di promozione consiste nell'organizzare corsi, incontri o comunque momenti di scambio per approfondire temi legati alla sicurezza e alla salute.

Da chi può essere richiesta: Tale attività può essere gestita autonomamente dall'associazione, ma può anche essere richiesta da scuole e enti pubblici, per eventi rivolti alla cittadinanza o a specifiche categorie di persone.

Quando: Richieste di questo tipo devono essere fatte con largo anticipo ed in genere si svolgono in primavera ed in autunno.

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