

Sommario

1.PRESENTAZIONE .....	2
2.I NOSTRI PRINCIPI GUIDA .....	2
3.PROFILO STORICO.....	3
4.SERVIZI OFFERTI.....	5
5.STANDARD DI QUALITÀ .....	7
5.1 Formazione e gestione dei soccorritori.....	7
5.2 Attrezzature e mezzi .....	7
5.3 Igiene.....	10
5.4 Sicurezza.....	10
6.DIRITTI DEI CITTADINI .....	11
7.DOVERI DEI CITTADINI .....	11
8.DIFFUSIONE DELLA CARTA.....	12
9.ADESIONI ED ASSOCIAZIONI .....	12
10. RECAPITI – CONTATTI .....	12
11. ORGANIZZAZIONE OPERATIVA .....	13

***Cronologia delle modifiche***

10	Variazione Organigramma	04-04-2025	04-04-2025
09	Variazione Organigramma	01-02-2025	01-02-2025
08	Variazione orari, organigramma, sedi	01-07-2024	01-07-2024
07	Variazione attività	01-01-2023	01-01-2023
06	Variazione orari attività	08-09-2022	08-09-2022
05	Variazione orari attività	04-11-2020	04-11-2020
04	Variazione orari attività	01-06-2020	01-06-2020
03	Denominazione OdV (ex ONLUS)	26-03-2019	26-03-2019
02	Nuova sede operativa e nuova ambulanza	20-06-2018	20-06-2018
01	Nuovi veicoli	01-01-2018	01-01-2018
00	Aggiornamento ai requisiti della DGR 1515/15	06-12-2016	06-12-2016
<b>Rev</b>	<b><i>Descrizione delle modifiche</i></b>	<b><i>Emesso il</i></b>	<b><i>Valido dal</i></b>

## 1. PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi, redatta in base ai principi della normativa di riferimento nazionale e regionale, vuole essere:

- una guida ai servizi offerti;
- un impegno a migliorare il rapporto con l'utente, nel segno della trasparenza;
- uno strumento di verifica della qualità del servizio;
- una garanzia della tutela e del rispetto dei diritti della persona.

L'ente "A.P.A.S.O.S. Volontari Valeggio s/M OdV" è un'associazione di volontariato ai sensi della legge 266/91 ed è una Organizzazione di Volontariato (OdV) ai sensi del decreto legislativo 460/97, che svolge la propria attività nel settore sanitario.

L'associazione è iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, ai sensi dell'articolo 54 del D. Lgs. del 3 luglio 2017 n.117 e dell'articolo 31 comma 7 del Decreto Ministeriale n. 106 del 15/09/2020 con **DECRETO 689 del 15-11-2022**

## 2. I NOSTRI PRINCIPI GUIDA

La Costituzione della Repubblica Italiana all'articolo 32 afferma: *"La Repubblica tutela la salute come diritto fondamentale dell'individuo e della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti"*; per tutelare questo diritto, l'ente "A.P.A. S.O.S. Volontari Valeggio s/M OdV" basa il proprio impegno sui seguenti valori:

**Solidarietà:** è alla base dello statuto fondativo della nostra associazione: solidarietà verso i pazienti e le famiglie, condividendo le aspettative di qualità del servizio, le esigenze e le difficoltà che si presentano nei momenti più difficili.

**Rispetto:** è fondamentale nei rapporti con tutti coloro, cittadini, pazienti, istituzioni e colleghi, con cui entriamo in contatto nello svolgimento della nostra attività; questo ci aiuta a comprendere e supportare le persone nelle difficoltà senza mai esprimere giudizi.

**Uguaglianza:** nella nostra attività non facciamo distinzione di status sociale, sesso, razza, religione nei pazienti che assistiamo e in coloro che entrano in contatto a qualsiasi titolo con la nostra associazione.

**Competenza e preparazione:** attraverso la formazione di base e l'aggiornamento continuo sulle più attuali linee guida, tutti i volontari sono pronti allo svolgimento del servizio che ci viene richiesto, che richiede diligenza e capacità specifiche.

**Riservatezza:** è nostro impegno mantenere la massima riservatezza su tutte le informazioni sanitarie e personali di cui veniamo a conoscenza durante lo svolgimento del servizio.

**Spirito collaborativo:** nessun volontario opera da solo; sostegno, affiatamento e coordinamento di squadra sono fondamentali nello svolgimento della nostra attività. Questo ci serve per aiutare i pazienti e per sostenere noi stessi durante le situazioni più critiche.

### 3.PROFILO STORICO

L'ente "A.P.A. S.O.S. Volontari Valeggio s/M OdV" viene costituita nel 1997 per iniziativa dei volontari che facevano parte della locale sezione, operante dal 1986, della Croce Verde di Verona.

Nel luglio 1997 comincia ad operare come sezione staccata di SOS di Sona, che ha dato un appoggio indispensabile, con un mezzo prestato da loro e con un'ambulanza usata che viene utilizzata come macchina per i servizi sportivi; da quel periodo si inizia ad operare col medico a bordo.

La sede è la stessa utilizzata in precedenza come Croce Verde, in vicolo S. Carlo Borromeo n. 49, concessa in comodato d'uso gratuito dall'Amministrazione Comunale di Valeggio.

Nel 1998, acquistata la prima ambulanza con l'aiuto dei volontari e della cittadinanza inizia il cammino autonomo della nuova associazione denominata "SOS VOLONTARI VALEGGIO sul MINCIO", iscritta al Registro Regionale di Volontariato con numero di classificazione VR 0345.

Grazie alla generosità di un benefattore si acquistano in seguito una seconda e una terza ambulanza; nell'anno 2001 viene assunto il primo dipendente per iniziare ad operare anche nelle ore diurne; nel 2003 viene affiancato ai dipendenti, che nel frattempo sono diventati 4, un infermiere professionale pagato dall'ente, per offrire alla cittadinanza un servizio di emergenza maggiormente idoneo.

Nel settembre 2008, accogliendo la richiesta di collaborazione dei volontari dell'Associazione Polo Emergency – Amici Del Volontariato ONLUS di Villafranca, si apre la sezione staccata di Villafranca, in via Custoza n. 73, usando la loro sede e i loro automezzi in comodato d'uso.

A maggio 2012 è stata inaugurata la nuova ambulanza denominata FOX 1.2; è stato un traguardo importante realizzato con una campagna di raccolta fondi durata un anno alla quale ha contribuito tutta la cittadinanza.

Nel 2012 abbiamo ottenuto un riconoscimento importante: il CSV-Centro Servizio per il Volontariato della Provincia di Verona ci ha assegnato il marchio etico regionale MERITA FIDUCIA (N° iscrizione Registro: 0037 - Data emissione certificato: 01 ottobre 2012), marchio con cui viene attestata la qualità e la completezza della gestione documentale della nostra associazione, in particolare per quello che riguarda la raccolta fondi.

17 novembre 2013: un'altra data importante! Viene inaugurata l'ambulanza FOX 1.4. Questo automezzo ci è stato generosamente donato dalla "Centrale delle Decime d'Italia PRO-VIDA".

Nel 2014 e nel 2016 il CSV-Centro Servizio per il Volontariato ci ha rinnovato il marchio MERITA FIDUCIA dopo averci rilasciato l'attestato di corretta gestione documentale *CARTE IN REGOLA*, come richiesto dal nuovo regolamento del marchio.

Nel 2017 è inaugurata la nuova ambulanza FOX 1.5 e nel 2018 è inaugurata l'ambulanza FOX 1.1 generosamente donata da un benefattore.

Dal giugno 2018 abbiamo in concessione, sempre da parte del Comune di Valeggio, a fronte del rimborso di un fondo spese, alcune stanze dell'area solidale presso il Centro Polifunzionale dell'ex Ospedale di Valeggio sul Mincio, nelle quali abbiamo allestito la nostra nuova sede operativa. Vigge ancora l'accordo "comodatario gratuito" con Polo Emergency – Amici del Volontariato Onlus per l'utilizzo della seconda sede operativa sita in Villafranca in via Custoza.

Nel 2020 viene inaugurata la nuova ambulanza FOX 1.3.

Nel periodo 23 dicembre 2021 – 06 marzo 2022: gestione del centro vaccinale pediatrico presso il Centro Polifunzionale di Valeggio come da convenzione iscritta con l'ULSS9.

Giovedì 01 luglio 2022: Inizio della convenzione per l'Emergenza-Urgenza con convenzione diretta con Croce Verde di Verona a seguito del partenariato ULSS9-CROCE VERDE Verona. La nuova convenzione prevede che a Valeggio sul Mincio ci sia presente una macchina infermierizzata H24 tutti i giorni della settimana.

Dicembre 2022: Si rende necessaria la sostituzione di 4 ambulanze (delle 5 operative) per l'esigenza di rispettare la normativa regionale che impone due vincoli imprescindibili per poter avere l'autorizzazione sanitaria. Il primo è il rispetto di un numero massimo di chilometri percorsi dal veicolo e il secondo è il numero massimo di anni di anzianità del mezzo.

E' stato considerato anche l'aspetto economico che, soprattutto nell'ultimo periodo, ci ha visto costretti ad un incremento di esporsi di denaro per la manutenzione costante dei veicoli.

Il progetto ha preso forma grazie ad alcuni imprenditori di Valeggio che, spontaneamente, ci hanno supportato devolvendo una importante somma di denaro e che ha permesso il più grande investimento intrapreso dall'ente per poter svolgere il proprio operato.

Il giorno 01 Luglio 2024 è stato definitivamente sciolta la collaborazione con l'Associazione Polo Emergency – Amici Del Volontariato OdV di Villafranca. Tutti i servizi e le attività derivanti dalla convenzione dei Trasporti Ordinari con l'ULSS 9, sono quindi svolte nella totalità dall'unica sede di Valeggio sul Mincio di SOS Volontari Valeggio OdV.

**DETTAGLI:**

N.iscrizioneRUNTS:	<b>DECRETO 689 del 15-11-2022</b>
CODICE FISCALE:	<b>93104030239</b>
Codice IBAN:	<b>IT91H0518859930000000012178</b>
Accetta Contributi del 5X1000 IRPEF:	<b>SI</b>

**Progetto UNI.VER.SO.**

È stato costituito nel corso del 2013 con scrittura privata dalle quattro associazioni alle quali, successivamente, si sono iscritte altre realtà.

Di seguito l'elenco in ordine di anzianità:

- A.P.A. SOS VOLONTARI VALEGGIO sul Mincio OdV – Valeggio sul Mincio (VR)
- ASSOCIAZIONE S.O.S. SERVIZIO OPERATIVO SANITARIOOdV- Sona (VR)
- POLO EMERGENCY amici del volontariato OdV - Villafranca (VR)
- ASSOCIAZIONE VOLONTARI DEL SOCCORSO CROCE BLU OdV, S. Martino B/A(VR)
- ALS Soccorso - Illasi (VR)
- Opera Assistenziale Stefano ToffoliOdV – Valeggio sul Mincio (VR)
- PAV Croce Bianca Verona OdV – Verona (VR)
- PAC Protezione ambientale civile Verona – Verona (VR)

UNI.VER.SO è una "associazione di secondo livello" con numero di iscrizione **RUNTS DECRETO N. 733 DEL 28.11.2022**

## 4.SERVIZI OFFERTI

- Servizio di urgenza ed emergenza
- Trasporti sanitari (trasferimenti, dimissioni, ricoveri e visite ospedaliere con ambulanza)
- Assistenza sanitaria a manifestazioni sportive, fiere, sagre ed eventi di massa
- Trasporti con veicolo adibito a Trasporto Organi ed Equipe
- Corsi di primo soccorso ed educazione sanitaria

Servizio di urgenza ed emergenza: attivabile con chiamata telefonica al 118, il servizio è utilizzabile per qualsiasi emergenza o urgenza sanitaria, cioè per malori improvvisi, incidenti, e qualsiasi altra situazione si suppone necessiti di assistenza sanitaria.

Il servizio viene svolto, coordinato dalla C.O. S.U.E.M. 118 di Verona, da:

### **Emergenza. Sede operativa di Valeggio (MSI H24):**

A partire dal 4 novembre 2020 l'associazione A.P.A. S.O.S. VOLONTARI VALEGGIO O.d.V. è presente con ambulanza infermierizzata h24 presso la sede operativa dell'ospedale di Valeggio s/M con personale dipendente e/o volontario.

### **Trasporti sanitari in convenzione**

Sono altresì presenti 2 ambulanze adibite a trasporti programmati/privati, il cui equipaggio è composto da minimo 2 operatori, di cui 1 autista dipendente (o volontario) ed 1 soccorritore volontario oppure un dipendente.

Coordinati dal centralino unico dell'ULSS 9 scaligera e, a partire dal mese di maggio 2016, in convenzione con l'Azienda Ospedaliera di Verona per trasporti di persone inferme, con problemi di deambulazione o con particolari patologie che necessitano di assistenza sanitaria:

- per ricoveri programmati;
- per visite e consulenze ospedaliere;
- per trasferimenti da struttura a struttura (ospedali e case di cura);
- per dimissioni da ospedali e case di cura.

### **Trasporti sanitari privati**

- per servizi di trasporto non urgenti a carico di privati.

Il servizio di trasporto sanitario (comprensivo dei trasporti privati) viene svolto:

- dal Lunedì al Giovedì dalle ore 7:00 alle ore 24:00
- dal Venerdì dalle ore 7:00 fino alla Domenica alle ore 24:00 (orario continuato)

Il servizio è a disposizione anche degli utenti privati tramite contatto diretto:

tel. sede 045-6371024  
tel. reperibile 348-2680212  
e-mail diurno@sosvaleggio.it

#### **Assistenza sanitaria a manifestazioni sportive, fiere, sagre ed eventi di massa**

Il servizio è a disposizione con le seguenti modalità:

richiesta con congruo anticipo rispetto la data dell'evento tramite contatto diretto:

tel. sede 045-6371024  
e-mail servizi.portivi@sosvaleggio.it

Oltre ai volontari, se la natura dell'evento lo richiede o comunque su richiesta degli organizzatori, può essere presente personale sanitario (infermiere o medico).

#### **Trasporti con veicolo adibito a Trasporto Organi ed Equipe**

Vengono effettuati trasporti di sangue, organi, equipe chirurgiche per trapianti/espanti. Il servizio viene effettuato in convenzione con l'Azienda Ospedaliera di Verona.

#### **Corsi di primo soccorso ed educazione sanitaria**

Il servizio è a disposizione dell'intera cittadinanza e viene svolto nelle seguenti modalità:

- corso di formazione sul *primo soccorso*, destinato a formare soccorritori di ambulanza ma aperto alla partecipazione di tutti gli interessati, tenuto con frequenza pressoché annuale, in base alla DGR Veneto 1515/2015. L'associazione, nell'ambito della procedura di accreditamento richiesta dalla Regione Veneto, ha ottenuto nel 2016 l'accreditamento del Percorso Formativo abilitante per Soccorritore ed Autista Soccorritore. Per informazioni accedere al sito internet dell'associazione [www.sosvaleggio.it](http://www.sosvaleggio.it);
- incontri di educazione sanitaria rivolti a scuole e associazioni presenti sul territorio con programmi elaborati in base alle necessità del soggetto richiedente. Per questo servizio contattare l'associazione tramite mail [didattica@sosvaleggio.it](mailto:didattica@sosvaleggio.it) e telefonicamente al n. tel. 045-6371024.

## 5.STANDARD DI QUALITÀ

### 5.1 Formazione e gestione dei soccorritori

- Tutto il personale che opera a bordo delle ambulanze addetto all'assistenza del paziente ha seguito almeno un corso BLS-D.
- Tutto il personale addetto alla guida dell'ambulanza ha svolto un corso di formazione specifico.
- Tutti i soccorritori svolgono corsi di aggiornamento annuali.
- L'associazione ha stipulato un'assicurazione per gli infortuni del personale e di responsabilità civile verso terzi per danni conseguenti agli interventi.
- Durante gli interventi di soccorso in convenzione l'ambulanza opera con un minimo di 2 persone, di cui una è un infermiere.
- Durante gli interventi nell'ambito di assistenze sportive o a manifestazioni l'ambulanza opera con un massimo di 4 persone se equipaggio di volontari, oppure con un minimo di due persone se è presente un sanitario professionale. Il personale è deciso in base all'esigenza del servizio.
- Durante gli interventi di trasporto l'ambulanza opera con un minimo di due persone.

### 5.2 Attrezzature e mezzi

Le nostre ambulanze denominate FOX 1.1, FOX 1.2, FOX 1.3, FOX 1.4 e FOX 1.5 sono conformi alla norma EN 1789/2007 veicoli tipo B (autoambulanza per il pronto soccorso, per il servizio di emergenza e per il trasporto, il trattamento di base e il monitoraggio dei pazienti gravi).



Sulle nostre ambulanze sono presenti le seguenti attrezzature:

- barella autocaricante
- sedia per trasporto paziente (completa di "cingoli")
- tavola spinale per adulti e pediatrica completa di cinture e fermacapo
- barella scoop
- barella a cucchiaio completa di cinture e fermacapo
- ked/xt per adulti e pediatrico
- materasso a depressione
- set steccobende
- collari cervicali per adulti e pediatrici
- pedi-mate (adattatore pediatrico per barella)
- borse di soccorso avanzato con materiale sanitario per adulti
- borse di soccorso avanzato con materiale sanitario pediatrico
- borsa farmaci (solo se presente un infermiere)
- forbice Robin o similare
- pulsiossimetro
- sistema di erogazione dell'ossigeno
- bombola per ossigeno portatile con kit ossigenoterapia
- set di assistenza respiratoria avanzata
- sistema CPAP
- monitor multi-parametrico lifepak15 (presente sull'ambulanza di emergenza)
- aspiratore di secreti
- defibrillatore semiautomatico (DAE)
- telo portaferiti
- materiale per disinfezione e medicazione
- dispositivi di protezione individuali prescritti dalle normative
  - o guanti monouso non sterili di misura S-M-L-XL
  - o mascherine chirurgiche
  - o 3 mascherine FFP2
  - o soluzione idroalcolica per disinfezione delle mani
  - o box per la raccolta di taglienti
  - o elmetto protettivo
  - o occhiali protettivi o visiera
  - o indumento ad alta visibilità
- estintore
- attrezzatura da scasso per interventi su vetture incidentate
- sistema di condizionamento, aspirazione e aerazione del vano sanitario
- telefono cellulare e apparato radio collegato direttamente alla Centrale Operativa SUEM 118
- tablet (opzionale su alcuni veicoli)

### 5.3 Igiene

- pulizia dei locali, delle attrezzature e degli automezzi secondo programmi specifici.
- sanificazione e disinfezione periodica degli ambienti, mezzi e materiali.
- smaltimento dei rifiuti speciali secondo le norme vigenti.

### 5.4 Sicurezza

- osservanza delle norme in materia di sicurezza con attuazione di misure preventive, ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e modifiche D.M. 388/2003
- utilizzo dei dispositivi di protezione individuali prescritti dalle normative.

## 6. DIRITTI DEI CITTADINI

Il cittadino che usa i servizi erogati dall'associazione ha il diritto di:

- essere assistito con professionalità, premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità
- essere sempre chiamato con il proprio nome e cognome
- ottenere informazioni tempestive e corrette sull'accesso ai servizi e di poter identificare gli operatori con i quali entra in contatto
- ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia
- proporre osservazioni e reclami inviando una comunicazione diretta all'associazione attraverso e-mail o lettera, la quale viene presa in carico dal responsabile di sede e gestita attraverso la Procedura di Non Conformità e la relativa Scheda di Registrazione Non Conformità.

## 7. DOVERI DEI CITTADINI

Il cittadino che usa i servizi erogati dall'associazione ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori
- comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto assistenziale
- informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni di servizio rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli automezzi e gli arredi dell'associazione, considerandoli patrimonio di tutti
- rispettare le indicazioni relative all'utilizzo dei servizi

Tutela del cittadino:

Tra gli scopi della Carta dei Servizi vi è quello di garantire ai Cittadini, utenti del servizio erogato, la possibilità di tutelarsi verso qualsiasi disservizio o comportamento lesivo.

Modalità di accesso:

- di persona (previo appuntamento)
- telefonicamente
- inviando una lettera a mezzo servizio postale, una mail o un fax all'indirizzo dell'associazione

Cittadini e organismi di tutela possono inviare segnalazioni, richieste e reclami ai quali viene data, quando è possibile, una risposta immediata.

Nei casi complessi l'associazione acquisisce la documentazione necessaria ed ogni elemento utile per consentire al Legale Rappresentante dell'associazione di predisporre una risposta esauriente.

Si provvede inoltre al riesame del reclamo se l'interessato prova di non essere fondamentalmente soddisfatto della risposta.

## 8. DIFFUSIONE DELLA CARTA

L'ente "A.P.A. S.O.S. Volontari Valeggio s/M OdV" diffonde la *Carta dei Servizi* tramite:

- distribuzione di copie su supporto cartaceo
- pubblicazione sul sito internet [www.sosvaleggio.it](http://www.sosvaleggio.it)

## 9. ADESIONI ED ASSOCIAZIONI

- C.S.V. - Centro di Servizio per il Volontariato della Provincia di Verona.
- UNI.VER.SO - Unione Veronese del Soccorso OdV.
- ANPAS - Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze

## 10. RECAPITI – CONTATTI

Denominazione:	A.P.A. S.O.S. Volontari Valeggio sul MincioOdV
Sede amministrativa:	Vic. S. Carlo Borromeo, 49 – 37067 – Valeggio sul Mincio (VR)
Sede operativa principale:	Via Santa Maria Crocifissa di Rosa (c/o Ospedale Valeggio s/M) – 37067 - Valeggio sul Mincio (VR)
Telefoni	
Sede:	045.6371024
Prenotazione Trasporti:	348.2680212
Email	
Amministrazione:	<a href="mailto:amministrazione@sosvaleggio.it">amministrazione@sosvaleggio.it</a>
PEC - Posta Certificata:	<a href="mailto:sosvaleggio@pec.it">sosvaleggio@pec.it</a>
Trasporti e Servizio Diurno:	<a href="mailto:diurno@sosvaleggio.it">diurno@sosvaleggio.it</a>
Servizi Sportivi:	<a href="mailto:servizi.sportivi@sosvaleggio.it">servizi.sportivi@sosvaleggio.it</a>
Didattica e Corsi:	<a href="mailto:didattica@sosvaleggio.it">didattica@sosvaleggio.it</a>

## 11. ORGANIZZAZIONE OPERATIVA

L'organizzazione operativa viene gestita dal Presidente e dai componenti del Consiglio Direttivo, a cui sono stati affidati specifici incarichi: per ogni ambito

