

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 2016-00

Approvata
06/12/2016

Validità
06/12/2019

Pag. 2/8

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'Associazione "S.O.S. Volontari Valeggio s/M" è un'associazione di volontariato ai sensi della legge 266/91 ed è una Onlus (Organizzazione non lucrativa di utilità sociale) ai sensi del decreto legislativo 460/97, che svolge la propria attività nel settore sanitario. È iscritta al **Registro Regionale di Volontariato** con numero di classificazione **VR 0345**.

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'associazione "A.P.A. S.O.S. Volontari Valeggio Onlus" 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.

PROFILO STORICO

L'A.P.A. S.O.S. Volontari Valeggio Onlus viene costituita nel **1997** per iniziativa dei volontari che facevano parte dalla 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.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 2016-00

Approvata
06/12/2016

Validità
06/12/2019

Pag. 3/8

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.

DETTAGLI:

N.iscrizione Registro Regionale Volontariato: VR0345

CODICE FISCALE: 93104030239

Codice IBAN: IT91H0518859930000000012178

Accetta Contributi del 5X1000 IRPEF: SI

Progetto UNI.VER.SO.

E' stato costituito nel corso del **2013** con scrittura privata dalle quattro associazioni sotto elencate:

ASSOCIAZIONE PUBBLICA ASSISTENZA SOS VOLONTARI VALEGGIO

ASSOCIAZIONE S.O.S. SERVIZIO OPERATIVO SANITARIO, con sede a Sona (VR)

ASSOCIAZIONE VOLONTARI DEL SOCCORSO CROCE BLU ONLUS, con sede a San Martino Buon Albergo (VR)

POLO EMERGENCY, con sede a Villafranca (VR)

Nel **2014** si è aggiunta l'**ASSOCIAZIONE ALS Soccorso**, con sede a Illasi (VR).

UNI.VER.SO ha ottenuto l'**ISCRIZIONE AL REGISTRO DEL VOLONTARIATO** come "associazione di secondo livello" con numero di iscrizione **VR0509**.

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:

Carta dei Servizi_rev.2016-00.docx

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 2016-00

Approvata
06/12/2016Validità
06/12/2019

Pag. 4/8

Sede di Valeggio:

- ☛ da lunedì a venerdì, orario 6:00 – 20:00 (1 Autista dipendente + infermiere + eventuali volontari massimo 2) in convenzione con ULSS 22 ed in collaborazione con Croce Verde Verona.
- ☛ da lunedì a giovedì, orario 20:00 – 24:00 (1 Autista soccorritore volontario e massimo 3 soccorritori volontari), servizio non in convenzione.
- ☛ da venerdì alle ore 20:00 a lunedì alle ore 6:00 (1 Autista soccorritore volontario + infermiere + massimo 2 soccorritori volontari), servizio svolto in convenzione con l'ULSS 22.

Sezione di Villafranca:

- ☛ lunedì dalle ore 15:00 a martedì alle ore 6:00 (da 3/4 volontari)
- ☛ da martedì a giovedì, orario 20:00 - 6:00 (da 3/4 volontari)
- ☛ da venerdì alle ore 15:00 a lunedì alle ore 6:00 (da 3/4 volontari).

Trasporti sanitari

Coordinati dal centralino unico dell'ULSS 22 e, a partire dal mese di maggio 2016, in convenzione con l'Azienda Ospedaliera di Verona/ULSS 20 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 nei giorni feriali dalle ore 7.00 alle ore 18.00 e durante l'orario della sezione staccata di Villafranca.

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

tel. sede 045-6371024
tel. reperibile 348-2680212
fax 045-6370540
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
fax 045-6370540
e-mail servizi sportivi@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, équipes chirurgiche per trapianti/espianati. Il servizio viene effettuato in convenzione con l'Azienda Ospedaliera di Verona.

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 2016-00

Approvata
06/12/2016Validità
06/12/2019

Pag. 5/8

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.
- ✚ 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 e telefonicamente al n. tel. 045-6371024.

STANDARD DI QUALITÀ

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.
- ✚ 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 e assistenza è sempre presente un operatore abilitato BLS.
- ✚ Durante gli interventi di soccorso in convenzione l'ambulanza opera con un minimo di 3 persone, di cui una è un infermiere.
- ✚ Durante gli interventi di soccorso fuori convenzione 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.
- ✚ Tra i componenti degli equipaggi di volontari è sempre presente un operatore abilitato all'uso dell'elettrocardiografo "Mortara ELI 10", per l'acquisizione e la trasmissione dell'elettrocardiogramma a 12 derivazioni al centro cardiologico di riferimento tramite la centrale SUEM 118 di Verona.
- ✚ Durante gli interventi di trasporto l'ambulanza opera con un minimo di due persone.

Attrezzature e mezzi

Le nostre ambulanze denominate FOX 1.2 FOX 1.3 FOX 1.4 sono classificate "A.L.S." e quindi risultano idonee ad accogliere a bordo pazienti che necessitano di manovre rianimatorie urgenti, per le quali è indispensabile la presenza del medico; allestimento, impiantistica e dotazione di bordo rispondono alle normative vigenti.

Sulle nostre ambulanze sono sempre presenti le seguenti attrezzature:

- ✚ barella autocaricante
- ✚ sedia per trasporto paziente (completa di "cingoli" su ambulanza denominata Fox 1.2)
- ✚ tavola spinale per adulti e pediatrica
- ✚ barella scoop
- ✚ ked/xt per adulti e pediatrico
- ✚ materasso a depressione
- ✚ set steccobende
- ✚ collari cervicali per adulti e pediatrici
- ✚ pedi-mate (adattatore pediatrico per barella)
- ✚ borsone di soccorso avanzato con materiale sanitario per adulti
- ✚ borsone di soccorso avanzato con materiale sanitario pediatrico
- ✚ borsa farmaci (solo se presente un infermiere)
- ✚ kit intubazione

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 2016-00

Approvata
06/12/2016Validità
06/12/2019

Pag. 6/8

- ✚ sistema di erogazione dell'ossigeno
- ✚ bombola per ossigeno portatile con kit ossigenoterapia
- ✚ monitor multi-parametrico
- ✚ aspiratore di secreti
- ✚ defibrillatore semiautomatico (DAE)
- ✚ telo portaferiti
- ✚ materiale per disinfezione e medicazione
- ✚ dispositivi di protezione individuali prescritti dalle normative
- ✚ 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 (su ambulanza denominata Fox 1.2)
- ✚ elettrocardiografo Mortara ELI 10 (usato da equipaggi composti da solo volontari).

Il veicolo denominato FOX 1.1 è adibito a trasporto sanitario.

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.

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.

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.

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

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 2016-00

Approvata
06/12/2016

Validità
06/12/2019

Pag. 7/8

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 fundamentalmente soddisfatto della risposta.

DIFFUSIONE DELLA CARTA

La A.P.A. S.O.S. Volontari Valeggio Onlus diffonde la *Carta dei Servizi* tramite:

- ✚ distribuzione di copie su supporto cartaceo
- ✚ pubblicazione sul sito internet www.sosvaleggio.it

ADESIONI ED ASSOCIAZIONI

- ✚ C.S.V. Centro di Servizio per il Volontariato della Provincia di Verona.
- ✚ UNI.VER.SO Unione Veronese del Soccorso ONLUS.

RECAPITI – CONTATTI

APA – SOS VOLONTARI VALEGGIO SUL MINCIO ONLUS
Vic. S. Carlo Borromeo, 49 – 37067 – Valeggio sul Mincio (VR)

Telefoni.

Sede: 045.6371024 – Fax 045.6370540
Prenotazione Trasporti: 348.2680212

Email

Sede e Informazioni: info@sosvaleggio.it
Amministrazione: amministrazione@sosvaleggio.it
PEC - Posta Certificata: sosvaleggio@pec.it
Trasporti e Servizio Diurno: diurno@sosvaleggio.it
Servizi Sportivi: servizi.sportivi@sosvaleggio.it
Didattica e Corsi: didattica@sosvaleggio.it
Servizio Infermieri: infermieri@sosvaleggio.it

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 2016-00

Approvata
06/12/2016Validità
06/12/2019

Pag. 8/8

ORGANIZZAZIONE OPERATIVA

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

