

CARTA DEI SERVIZI



Fraternita di Misericordia di Magione Odv
Via Dante Alighieri , 38
06063 Magione (PG)
C.F. 94034960545

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento che esplicita gli **standard d'erogazione dei servizi agli utenti**. Definisce il tipo di servizi erogati, i criteri d'erogazione, i tempi e modi del servizio, gli strumenti di tutela dell'utente.

Si compone di:

a) una **parte prima**, in cui sono definiti:

- la presentazione dell'Associazione
- i principi generali di erogazione dei servizi sociali (e sanitari)
- l'organizzazione interna dell'Associazione
- le modalità di accesso ai servizi
- gli strumenti di tutela e verifica a disposizione dell'utente

b) una **parte seconda**, in cui sono indicati i criteri di qualità adottati nell'organizzazione del servizio e le tipologie di servizi erogati, con le seguenti indicazioni:

- gestione delle risorse tecnologiche (mezzi e attrezzature)
- gestione delle risorse umane

c) una **parte terza**, costituita dalle schede descrittive dei servizi erogati, con le indicazioni dei tempi di attivazione dei servizi e delle risorse messe a disposizione, con le seguenti indicazioni:

- tempo di attivazione del servizio dalla richiesta
- risorse messe a disposizione per il servizio
- eventuali informazioni aggiuntive

Questa Carta dei Servizi è stata realizzata a Dicembre 2024.

A) PARTE PRIMA

A) 1. PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

La Fraternita di Misericordia di Magione odv, è nata l' 11 luglio 1990, è affiliata alla Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia ed è iscritta all' Albo Regionale del Volontariato dal 4 settembre 1995 n. 44 Registro Regionale ai sensi della legge Regionale del 25 maggio 1994 n. 15 e dal 04/08/2022 anche nel RUNTS (Registro Unico Nazionale del Terzo Settore).

E' riconosciuta nel campo della Protezione Civile ed opera nel territorio della Regione Umbria ed in tutto il territorio Nazionale in caso di calamità, mentre quotidianamente si muove in ambito sanitario, per trasporti di persone da e per le strutture socio-sanitarie, in tutto il territorio nazionale.

A) 2. PRINCIPI FONDAMENTALI D'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi, contenuti anche nello Statuto dell'Associazione:

- a) **eguaglianza**: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceti, religione ed opinioni politiche;
- b) **imparzialità**: i servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali;
- c) **rispetto della dignità**: i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione e il rispetto della personalità nella massima dignità;
- d) **continuità**: i servizi di trasporto sociale e di trasporto sanitario ordinario sono erogati - nei limiti della propria organizzazione - in maniera continuativa e senza interruzioni;
- e) **partecipazione**: La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, a tutela del diritto alla corretta erogazione delle prestazioni e a fronte della collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il soggetto erogatore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso;
- f) **assistenza**: all'utente è garantito l'ausilio del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie;
- g) **efficienza ed efficacia**: il servizio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia secondo quanto richiesto.

La nostra realtà associativa è stata caratterizzata nella sua storia dalla sensibilità necessaria a cogliere le “nuove povertà” del momento. La Misericordia oggi, se da un lato cerca di adeguare continuamente il proprio modo di operare e le proprie strategie alle circostanze ed alle necessità sempre diverse e crescenti, dall’altro intende mantenere fermi i principi originari che ispirarono nel corso degli anni i suoi fondatori e i confratelli. Tali principi sono riconosciuti nello Statuto Istituzionale.

La Misericordia di Magione è impegnata quotidianamente con molteplici attività di aiuto al prossimo che possono essere divise come di seguito:

SERVIZI SANITARI:

In convenzione con la Usl Umbria 1, con l’Azienda Ospedaliera di Perugia ma anche privatamente, la Misericordia di Magione , mette a disposizione dei cittadini i propri mezzi di trasporto, per raggiungere i presidi ospedalieri e sanitari, per permettere loro di effettuare visite, trattamenti terapeutici, dialisi, ricoveri o dimissioni.

SERVIZI SOCIALI:

In convenzione con il Comune di Magione, la Misericordia offre nel sociale, il servizio di trasporto o assistenza alle persone disabili e/o ultrasessantacinquenni e alle loro famiglie residenti nel Comune di Magione, che vivono in una condizione di disagio economico o fisico.

EROGAZIONI CARITATIVE:

La Misericordia , sempre in collaborazione con il Comune di Magione, con la Caritas locale, organizza di tanto in tanto , giornate per la raccolta di farmaci o beni alimentari, da destinare ai bisognosi.

ATTIVITA’ DI PROTEZIONE CIVILE:

il gruppo interviene con mezzi e volontari specificatamente formati al fianco delle popolazioni colpite da calamità naturali. La sezione di Protezione Civile è nata nel 1991, con l’iscrizione dei primi 21 volontari nei “ruolini provinciali di protezione civile” da parte della Prefettura di Perugia. Nel 1995 il primo intervento in occasione del Terremoto Umbria-Marche.

Oggi è iscritta nel registro di protezione civile della Regione Umbria e del Dipartimento Nazionale di Protezione civile.

Dal 2014 all’interno della sezione, si è costituito un reparto di ricerca e soccorso in superficie e su macerie, con unità cinofile. In questi ultimi anni, si è ampliata l’offerta nel campo della ricerca, con la neo formazione di un gruppo di ricerca e soccorso anche a cavallo.

GRUPPO ISTRUTTORI E FORMAZIONE PROFESSIONALE:

La formazione dei volontari operanti nel settore del trasporto sanitario sociale, è affidata all’ Italian Resuscitation Council (IRC), nonchè agli istruttori interni all’Associazione (formatori), i quali organizzano corsi annuali di livello base ed avanzato per soccorritori.

A) 3. ORGANIZZAZIONE INTERNA DELL'ASSOCIAZIONE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (MAGISTRATO):

- Fabrizio Alunni : Governatore/Legale Rappresentante
- Filippo Rigucci : Vice Governatore e Responsabile Protezione Civile
- Sergio Brozzi : Amministratore/Tesoriere
- Gianluigi Alunni Tullini : Responsabile dei mezzi
- Mauro Caporalini : Responsabile della formazione
- Claudio Pellegrini : coadiuvante nell'organizzazione dei servizi ordinari
- Moreno Ricci : Responsabile dei servizi esterni
- Sofia Cavalaglio : Responsabile del vestiario
- Carlo Valeri : Responsabile del Servizio Civile
- Giovanni Negrini : Responsabile del parco tecnologico
- Marco Battaglini : coadiuvante responsabile Protezione Civile

- Monica Braconi : Segretaria

Collegio dei Probiviri:

- Roberto Bianchi (presidente)
- Roberto Dolciami
- Corrado Pompili

Collegio Revisori dei Conti:

- Moreno Chiappini (presidente)
- Rita Papacchini
- Sante Cacchiata

ORGANIGRAMMA :

- Resp. Mezzi e Garage : Gianluigi A. Tullini insieme a Marcucci Camillo
- Resp. Formazione : Caporalini Mauro insieme a Giovanni Negrini
- Resp. Protezione Civile : Filippo Rigucci insieme a Marco Battaglini
- Resp. Servizi Ordinari : Barbara Monteforti insieme a Claudio Pellegrini
- Resp. Servizi Esterni : Moreno Ricci insieme a Sergio Brozzi
- Resp. Vestiario : Sofia Cavalaglio insieme a Laura Saccucci
- Resp. Servizio Civile : Carlo Valeri insieme a Filippo Rigucci
- Amministratore : Sergio Brozzi insieme a Fabrizio Alunni
- Resp. Parco Tecnologico : Giovanni Negrini insieme a Mauro Caporalini
- Resp. Sistema Informativo : Fabrizio Alunni insieme a Monica Braconi

A) 4. MODALITA' D'ACCESSO AI SERVIZI

Modalità di richiesta dei servizi:

Trasporti sociali

- presentandosi direttamente presso la sede della Fraternita, in Via Dante Alighieri, 38 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13:00 e dalle 15:00 alle 18.00.; il sabato dalle 08:00 alle 13:00;
- telefonando al numero 075 /841819 oppure 392.1528908 dalle ore 08.00 alle ore 18.00
- tramite il modulo contatti presente nel sito internet

Trasporti sanitari ordinari a carico del SSN

- Recandosi presso il proprio MMG (medico di medicina generale) che dovrà compilare un modulo per la richiesta di trasporto tramite mezzo attrezzato o ambulanza (in presenza di patologie che giustificano tale trasporto); questo modulo andrà poi consegnato presso la Usl di riferimento per essere autorizzato dal medico del distretto. In contemporanea si dovrà contattare la Misericordia per prenotare il mezzo necessario.

Trasporti sanitari ordinari a carico del trasportato

- presentandosi direttamente presso la sede della Misericordia, in Via Dante Alighieri, 38 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13:00 e dalle 15:00 alle 18.00.; il sabato dalle 08:00 alle 13:00;
- telefonando al numero 075/841819 oppure 392.1528908 dalle ore 08:00 alle ore 18:00

Trasporti sociali a carico del Comune di Magione

- Recandosi presso gli assistenti sociali del Comune di Magione, con i quali verrà analizzata la situazione sociale dell'utente e la relativa spettanza del servizio erogabile. Successivamente il servizio dovrà essere prenotato dall'utente e garantito da certificazione di presa in carico da parte del servizio di assistenza sociale del Comune di Magione.

Per maggiori informazioni sui servizi di trasporto socio-sanitario ordinari e/o per un preventivo scrivere all'indirizzo email posta@misericordiamagione.it

oppure contattare il numero telefonico fisso 075/841819 o il cellulare 392 1528908

L'utente è invitato a segnalare anche telefonicamente - con adeguato tempo di preavviso - il sopraggiungere di circostanze che possano modificare i modi e/o i tempi d'erogazione del servizio prenotato.

Modalità di pagamento

Di seguito, in base alla tipologia, i servizi possono essere:

Trasporti sociali

- erogati in via privata a titolo oneroso ;
- erogati in convenzione con il Comune di Magione, a titolo gratuito

Trasporti sanitari ordinari:

- erogati in via privata a titolo oneroso;
- erogati in convenzione con le Aziende Sanitarie locali, a titolo gratuito;

I corrispondenti importi sono versati dall'utente in un momento successivo al termine del servizio, direttamente ai volontari assegnatari : in contanti (con rilascio immediato di ricevuta) tramite bollettino postale, bonifico o pagamento pos , con cui poter anche richiedere emissione di fattura da portare in detrazione.

Le informazioni circa la tipologia del servizio, i criteri di accesso, i documenti necessari, le tariffe applicabili, sono fornite dagli operatori della Misericordia preposti alla ricezione delle richieste, contattando i numeri 075/841819 - 392 1528908

La Misericordia si riserva, in situazioni di verificata difficoltà economica, di valutare singolarmente il caso e trovare la soluzione migliore per garantire il servizio all'utente, avendo come Associazione l'impegno primario di aiutare proprio i più bisognosi.

Archiviazione documenti inerenti il servizio

Per ogni servizio che richieda l'emissione di documenti contenenti dati personali e/o sensibili dell'utente, si garantisce la loro conservazione e il loro trattamento nel rispetto della L. 675/96 e successive modificazioni sulla riservatezza nel trattamento dei dati personali, in particolare in ottemperanza del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Percepibilità della presenza e personalizzazione del rapporto con l'utente

All'utente deve essere garantita:

- la conoscenza della presente carta dei servizi;
- un servizio di informazione e di ausilio;
- la parità relazionale;
- la possibilità di riconoscimento e identificazione del personale tramite cartellini di riconoscimento.

Indagine sulla soddisfazione dell'utente

A disposizione dell'utente, presso la sede della Fraternita e sul sito internet, è disponibile un apposito questionario per la valutazione del servizio offerto in tutti i suoi aspetti; il questionario viene anche consegnato all'utente in occasione del servizio, che – se lo desidera – può restituirlo, compilato anche in forma anonima. I risultati dell'indagine forniscono all'Associazione, informazioni utili per effettuare la relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti.

La Misericordia inoltre, effettuerà un monitoraggio partecipato con i volontari (tendenzialmente in occasione dell'Assemblea annuale) al fine di rilevare gli eventuali eventi critici ed effettuare interventi migliorativi e/o correttivi per lo svolgimento delle attività dell'Associazione.

A) 5. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA - MONITORAGGIO

La Misericordia di Magione riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità. A questi fini si avvale anche della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle altre associazioni del volontariato per la tutela dei diritti dei cittadini.

A. RECLAMI

La Confraternita garantisce la tutela nei confronti dell'utente e/o familiari, anche attraverso la possibilità di esprimere un reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio, utilizzando il questionario di cui sopra. Eventuali reclami riceveranno riscontro entro 60 gg dal ricevimento.

La tutela degli utenti viene garantita tramite il responsabile dei Rapporti con il Pubblico – Sig. Fabrizio Alunni 331 1887673

Modalità di richiesta e di attivazione della tutela

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi della Confraternita. La tutela può essere richiesta anche tramite parenti o affini dell'utente e sarà conservata nel registro "QUESTIONARI DI GRADIMENTO".

Termini di richiesta della tutela

Il questionario deve essere inoltrato (per email o consegnato a mano) di norma entro quindici giorni dal momento in cui l'utente ha subito un disservizio. Sono comunque presi in esame anche reclami presentati oltre tale termine, ma comunque non oltre sei mesi, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela. Il Responsabile dei Rapporti con il Pubblico svolge le seguenti funzioni: a) riceve i reclami; b) predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione, li riporta al consiglio direttivo per poi provvedere entro 60 gg alla risposta come da delibera del consiglio.

Segnalazioni e suggerimenti

Analogamente la Misericordia riceve le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e/o dei volontari stessi e provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dall'associazione per effettuare le procedure di monitoraggio interno e partecipato con gli utenti al fine di migliorare non solo la qualità erogata ma anche quella percepita dagli utenti fruitori dei servizi.

L'analisi e l'elaborazione delle segnalazioni ricevute, saranno effettuate nel primo consiglio utile successivo alla ricezione delle stesse e, una volta discusse e regolarizzate, saranno archiviate.

VERIFICA INTERNA DI QUALITA' (Monitoraggio interno)

Al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati la Misericordia di Magione organizza, tendenzialmente ogni 3/4 mesi, delle riunioni interattive con gli operatori volontari, per discutere in merito ad eventuali problemi o migliorie da apportare alla qualità del servizio offerto.

Nelle sedute vengono analizzate eventuali criticità riportate dai volontari e vengono avanzate proposte di correzione che verranno sottoposte al vaglio degli organi dirigenti della Misericordia nel primo consiglio utile.

E' sottointeso che ad ogni riunione del consiglio direttivo (tendenzialmente con cadenza mensile) verranno affrontate e verbalizzate eventuali criticità riportate dai consiglieri qualora se ne ritenga necessaria la trattazione.

B) PARTE SECONDA

CRITERI DI QUALITA' ADOTTATI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

B) 1. RISORSE TECNOLOGICHE

Premessa

Tutti gli autoveicoli sono sottoposti alle verifiche, alle omologazioni, alle certificazioni, alle revisioni previste dalla normativa vigente. Il Responsabile dei mezzi è responsabile di mantenere aggiornate le schede di ciascun automezzo riportando tutti gli interventi effettuati.

Autoveicoli per il trasporto sanitario e sociale (Mezzo attrezzato/autovettura)

Ad ogni servizio l'equipaggio responsabile del servizio prima della partenza e al rientro :

- Verifica il corretto stato del mezzo e dei presidi da utilizzare (qualora necessari) ;
- Verifica lo stato del serbatoio e procede al rifornimento ogni qualvolta scende sotto la metà, prima di rientrare in sede ;
- Segnala eventuali anomalie al responsabile dei mezzi , riportandole nel registro delle segnalazioni . Quanto prima il responsabile provvederà così alla regolarizzazione di quanto riscontrato;
- Provvede alla sanificazione del mezzo secondo le indicazioni fornite , dandone nota nel registro della sanificazione.

Manutenzione programmata:

Gli autoveicoli sono sottoposti ai controlli periodici - in base ai km percorsi e/o agli anni trascorsi - consigliati dal costruttore nel libretto di manutenzione e d'uso dell'autoveicolo, con la sostituzione delle parti meccaniche e dei consumabili (pneumatici, pastiglie dei freni, cinghia dell'alternatore, ecc.) con ricambi omologati e materiali autorizzati, il tutto riportato nell' apposito registro.

Autoambulanze per il trasporto ordinario e sanitario d'emergenza per manifestazioni

Ad ogni servizio l'equipaggio responsabile del servizio prima della partenza e al rientro :

- Verifica il corretto stato del mezzo e l'efficienza meccanica dello stesso ;
- Verifica, tramite apposita check list, la conformità di tutti i presidi presenti sull'ambulanza;
- Verifica il funzionamento dei sistemi di segnalazione visiva e sonora;
- Verifica lo stato del serbatoio e procede al rifornimento ogni qualvolta scende sotto la metà, prima di rientrare in sede ;
- Verifica le condizioni igieniche del mezzo.

Al rientro del servizio effettuato :

- segnala al responsabile del parco tecnologico l'utilizzo del materiale di consumo o eventuali problematiche sopraggiunte, per permettere così il reintegro del materiale e/o la regolarizzazione del mezzo;
- Segnala eventuali anomalie al responsabile dei mezzi , riportandole nel registro delle segnalazioni . Quanto prima il responsabile provvederà così alla regolarizzazione di quanto riscontrato;
- viene lavato e disinfettato il vano sanitario dell'autoambulanza e vengono svuotati i cestini porta rifiuti , secondo le procedure di riferimento;
- Provvede alla sanificazione del mezzo secondo le indicazioni fornite , dandone nota nel registro della sanificazione.

Le apparecchiature elettromedicali presenti sull'autoambulanza sono sottoposte ad un programma di manutenzione preventiva e correttiva, seguito e gestito dal Responsabile del Parco Tecnologico.

In caso di guasto agli apparecchi vitali, questi sono sostituiti da analoghe apparecchiature di riserva e immediatamente affidati dal responsabile alla ditta incaricata della manutenzione correttiva.

Dotazione Parco Mezzi in essere a Dicembre 2024:

Autoambulanze	2 (classe A)
Autoambulanza	1 (classe B)
Protezione Civile	1 Pickup; 1 Fuoristrada; 1 Mezzo speciale (logistico)
Trasporto disabili	4 mezzi attrezzati con pedana disabili ; 1 minivan 8 posti con pedana disabili.

B) 2. RISORSE UMANE

Il personale a qualsiasi titolo operante nell'Associazione, inserito nei servizi di cui alla presente carta, corrisponde alle seguenti caratteristiche:

▶ Trasporto sociale

- AUTISTA in possesso di patente tipo B (o equivalente)
- UNO (o più) ACCOMPAGNATORI - che abbiano frequentato apposito corso di formazione.

▶ Trasporto sanitario ordinario

- AUTISTA in possesso di patente tipo B (o equivalente) e di attestato di soccorritore di livello base e avanzato;
- UNO (o più) SOCCORRITORI di livello base e avanzato.

◆ AUTISTA DI AMBULANZA :

volontario di età compresa tra i 20 ed i 75 anni, in possesso di patente tipo B (o equivalente) e di attestato di soccorritore di livello avanzato con frequenza ad un corso di guida di mezzi di soccorso (mentre per i servizi di emergenza/assistenza alle manifestazioni il limite di età scende a 70 anni);

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per i volontari facenti servizio, è previsto un corso di formazione di primo soccorso, livello avanzato, Bls-D e PTC , cui è fatto obbligo la partecipazione e per i quali, con cadenza almeno biennale verrà effettuato un corso di retraining sulle materie previste dalle vigenti normative; qualora il volontario non superi la verifica o non effettui il retraining dovrà riconseguire l'attestato di soccorritore sottoponendosi alla frequenza del corso e al relativo esame.

Regolarmente vengono inoltre organizzati incontri serali per il ripasso e l'esercitazione all'utilizzo dei presidi presenti in ambulanza come per l'ancoraggio e la gestione del paziente in carrozzina trasportato con mezzo attrezzato.

C) PARTE TERZA

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DALLA RICHIESTA, E RISORSE MESSE A DISPOSIZIONE PER LO STESSO

Schede descrittive dei servizi erogati

A) Trasporto sanitario di emergenza/urgenza in occasione di eventi / manifestazioni

Risorse tecnologiche:

- autoambulanza di Tipo A

Risorse umane/professionali:

- autista soccorritore (di età massima 70 anni)
- un volontario soccorritore livello avanzato (BLS-D, PTC)
- (ove previsto/richiesto) integrazione con personale sanitario

Tempistica per l'attivazione del servizio:

- Prenotazione preventiva del servizio di assistenza tramite email (posta@misericordiamagione.it) con il responsabile dei servizi esterni, prima dell'effettuazione del servizio, nei tempi necessari per l'organizzazione dello stesso (verifica della disponibilità del mezzo e individuazione dei volontari da assegnare).

B) Trasporto sanitario ordinario di soggetti barellati

Risorse tecnologiche:

- autoambulanza per il trasporto ordinario o d'emergenza (autoambulanza di tipo A e B)

Risorse umane/professionali:

- autista soccorritore
- un volontario soccorritore livello avanzato (BLS-D, PTC)

Tempistica per l'attivazione del servizio:

- da un minimo di mezz'ora dopo la richiesta del servizio per viaggi nella Provincia ad un massimo di 48/72 ore per i viaggi a lunga percorrenza o per pazienti critici.

C) Trasporto sanitario ordinario di soggetti non barellati

Risorse tecnologiche:

- Furgone tipo Doblo attrezzato con pedana disabili, Minivan attrezzato con pedana disabili o autovettura

Risorse umane/professionali:

- autista soccorritore
- uno/due volontari con abilitazione di livello base o avanzato

Tempistica per l'attivazione del servizio:

- un'ora dopo la richiesta del servizio da parte dell'ente preposto (Azienda Usl Umbria/Aopg)

D) Trasporto sociale**Risorse tecnologiche:**

- Furgone tipo Doblo attrezzato con pedana disabili, Minivan attrezzato con pedana disabili o autovettura

Risorse umane/professionali:

- autista
- un accompagnatore (ove previsto)

Tempistica per l'attivazione del servizio:

- almeno mezz'ora dalla richiesta del servizio