

Legnago
SOCCORSO

CARTA dei SERVIZI

Trasporto ed
assistenza sanitaria



INDICE

L'Associazione	Pag. 3
La Carta dei Servizi	Pag. 3
Principi fondanti e mission	Pag. 3
Sede Operativa	Pag. 4
Mezzi	Pag. 5
Personale	Pag. 5
Codice Etico	Pag. 5
Organigramma	Pag. 6
Servizi offerti	Pag. 7
Standard qualitativi e strumenti di verifica	Pag. 9
Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente	Pag. 10
Contatti	Pag. 10

L'ASSOCIAZIONE

Legnago Soccorso ONLUS è un'Associazione di Volontariato fondata del 1996 da un gruppo di persone accomunate dalla passione e dall'impegno, volto a portare assistenza di carattere socio-sanitario alla popolazione di Legnago e dei comuni limitrofi del basso veronese. Nata come federata FEVOSS, successivamente si stacca dalla federazione per assumere la denominazione di Legnago Soccorso, venendo iscritta al registro delle ONLUS ai fini dell'assistenza socio-sanitaria, di



trasporto di malati e di persone non autosufficienti e/o diversamente abili. A seguito dell'entrata in vigore del codice del terzo settore ha richiesto ed ottenuto l'iscrizione nel registro regionale degli Enti del Terzo Settore, D.D. n. 103 del 21.11.2021 con il n. 43 come Organizzazione di Volontariato. L'Associazione conta da sempre su un importante supporto da parte dei propri numerosi Volontari, costantemente formati ed aggiornati per svolgere servizi di assistenza e trasporto sanitario.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale l'Associazione agevola il rapporto con l'utenza comunicando in modo chiaro e trasparente i servizi svolti, fornendo una guida alle attività offerte ed uno strumento di facile lettura per garantire facilità di accesso ai servizi e rispetto degli standard qualitativi.

Il suo obiettivo principale è infatti quello di consentire al cittadino una scelta consapevole, conoscendo le metodologie adottate, la struttura operativa e le modalità di accesso ai servizi.

PRINCIPI FONDANTI E MISSION

Da sempre la Mission dell'Associazione è quella di fornire assistenza socio-sanitaria alla popolazione del territorio del Comune di Legnago e dei vari comuni limitrofi della provincia di

Verona, attraverso l'erogazione di servizi di trasporto sanitario e di assistenza ad eventi e manifestazioni.

I principi cardine attraverso i quali l'associazione persegue le sue finalità statutarie sono i seguenti:

Uguaglianza: L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza alcuna distinzione di razza, sesso, religione e status sociale, nel pieno rispetto dei dettami della Costituzione.

Trasparenza: agli utenti deve essere garantita una informazione chiara e tempestiva sulle modalità, sulle caratteristiche e sulle tempistiche di erogazione dei servizi, per consentire una scelta consapevole;

Imparzialità: i servizi resi dall'associazione sono svolti con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

Rispetto: ogni cittadino che usufruisce dei servizi deve ricevere un trattamento rispettoso della propria dignità, che lo supporti nella difficoltà senza alcuna forma di giudizio e pregiudizio;

Professionalità: gli operatori che svolgono i servizi resi dall'associazione si impegnano ad operare nella massima professionalità, restando costantemente aggiornati e formati e garantendo la massima efficacia e discrezione nell'espletamento delle attività;

Riservatezza: il rispetto della privacy riveste un ruolo fondamentale nel rapporto quotidiano con l'utenza, data la particolare natura dei servizi resi dall'associazione, e viene garantita con ogni mezzo e da parte di tutti gli operatori, professionisti e volontari, impegnati nei servizi.

SEDE OPERATIVA

La Sede Operativa dell'Associazione è ubicata a Legnago (VR) in Via Olimpia 10, ed ospita gli uffici direzionali ed amministrativi, gli spazi dedicati alla sosta dei volontari, la sala riunioni, i magazzini e l'adiacente ricovero mezzi dotato di copertura e di allaccio alla rete elettrica.

La sede è inoltre dotata di un'area esterna recintata dove si trova anche il deposito delle bombole di ossigeno, protetta da una gabbia di sicurezza dotata di serratura.



MEZZI



Legnago Soccorso può contare su un parco mezzi costituito da 10 ambulanze di tipo A, con le più recenti dotazioni tecnologiche in ottemperanza alle normative vigenti. Sono a disposizione dell'Associazione, un mezzo attrezzato per il trasporto di persone diversamente abili, di un Fiat Doblò, per trasporti di pazienti in carrozzina che non necessitano di barella con più

accompagnatori, di un' automedica utilizzata come auto di rappresentanza o come taxi sanitario per pazienti deambulanti e di un pulmino che offre uno spazio interno ampio e confortevole, adeguatamente attrezzato per il trasporto di più pazienti ed accompagnatori.



PERSONALE

All'interno dell'Associazione operano diverse figure, volontari e non, selezionati e formati secondo specifici requisiti; il processo di selezione e formazione è normato da una specifica procedura interna ed esplicitato nel regolamento generale dell'associazione.



Le figure che attualmente operano in associazione sono le seguenti:

Soccorritore/autista-soccorritore Volontario:

Operatore con formazione di cui all'allegato B alla DGRV 1515/2015, abilitato all'impiego del DAE ed in possesso di certificazione di superamento del corso di Guida Sicura qualora svolga mansioni di autista.

Infermiere:

Gli infermieri che prestano servizio in associazione sono in possesso di certificazioni BLS (Basic Life Support Defibrillation: supporto di base delle funzioni vitali e defibrillazione precoce), ACLS (Advanced Cardiovascular Life Support: supporto avanzato di rianimazione cardiovascolare), PALS (supporto vitale avanzato pediatrico), PTC avanzato (approccio standardizzato e basato sull'evidenza clinica alla gestione dei pazienti vittime di trauma grave) e di tutti i corsi di formazione richiesti dall'allegato B. alla DGRV 1515/2015.

Personale di segreteria:

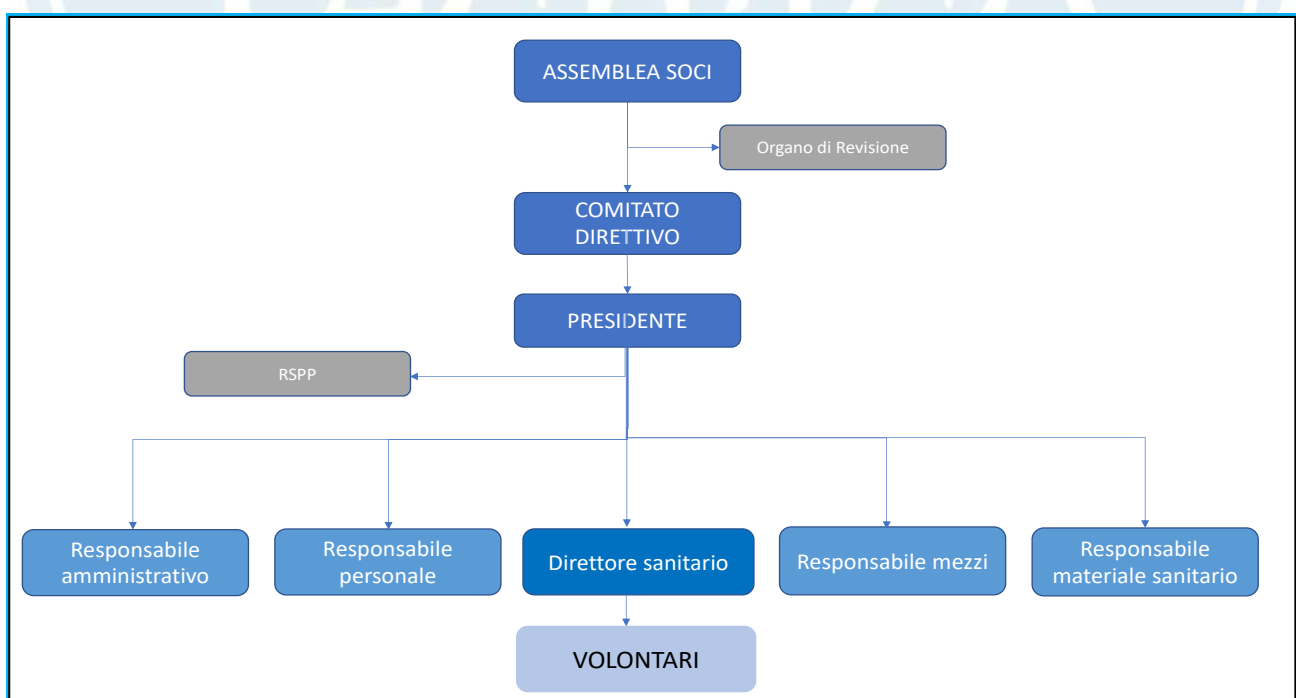
Per la gestione delle attività di segreteria e di organizzazione dei servizi è presente personale amministrativo alle dipendenze dell'Associazione.

CODICE ETICO

Legnago Soccorso si è dotata di un Codice Etico che evidenzia i valori fondanti dell'Associazione, ne preserva l'integrità e fornisce delle precise linee guida in merito ai diritti ed ai doveri di coloro che operano al suo interno, prevenendo ogni comportamento che possa ledere l'immagine dell'Associazione.

All'interno del codice etico, in stretta relazione con quanto previsto dal regolamento generale interno, è previsto un piano di promozione e divulgazione verso i destinatari al fine di garantirne la massima diffusione e ricezione.

ORGANIGRAMMA



SERVIZI OFFERTI E MODALITA' DI ACCESSO

TRASPORTO SANITARIO

Il trasporto sanitario viene garantito su programmazione h24 per 365 giorni l'anno. Non è presente una Centrale Operativa interna che risponde ad eventuali chiamate notturne, ma l'attività è svolta su prenotazione.

Le attività consistono nel trasporto dal domicilio o da strutture protette verso i presidi ospedalieri per l'esecuzione di esami diagnostici e visite mediche, dimissioni dai presidi ospedalieri verso il domicilio o verso strutture protette e trasferimenti tra strutture.

Il bacino d'utenza coinvolto in questo servizio è principalmente costituito dalla popolazione della provincia di Verona, ma vengono effettuati servizi anche al di fuori della provincia e fuori dalla Regione secondo necessità.

La tipologia di utente al quale si rivolge questo servizio non è in grado di spostarsi autonomamente, richiede presidi specifici per il trasporto ed assistenza durante il viaggio.

Questo servizio può essere erogato tramite l'utilizzo di una ambulanza o di un mezzo per trasporto di persone diversamente abili, a seconda delle condizioni del trasportato.

ASSISTENZA SANITARIA AD EVENTI E MANIFESTAZIONI

Il servizio di assistenza sanitaria è rivolto ad enti, società sportive ed organizzatori di eventi, e prevede la presenza di personale qualificato (soccorritori, autisti soccorritori, infermiere, medico) in occasione di eventi o manifestazioni che prevedano un consistente afflusso di persone o che per loro natura richiedano la presenza di personale qualificato ed abilitato all'utilizzo del defibrillatore.

Il servizio è garantito dalla presenza di un mezzo di soccorso e da almeno due operatori DAE (Defibrillatore Automatico Esterno) con formazione come previsto dalle vigenti normative Regionali.

EVENTI INFORMATIVI E FORMATIVI RIVOLTI ALLA POPOLAZIONE

In linea con quanto previsto nello Statuto dell'Associazione l'attività di informazione, divulgazione e formazione rivolta alla cittadinanza è parte integrante della programmazione dei servizi e principio fondante dell'associazione.

Vengono periodicamente organizzati eventi informativi e formativi, tenuti da volontari ed operatori sanitari, volti a sensibilizzare la popolazione sulle principali emergenze di tipo sanitario, che trattano tematiche riguardanti la prevenzione e la corretta chiamata di soccorso, unitamente all'apprendimento di manovre salvavita quali la rianimazione cardiopolmonare di base (BLS) e la disostruzione delle vie aeree in età adulta e pediatrica.

SCHEMA SERVIZI E MODALITA' DI ACCESSO

SERVIZIO	DESCRIZIONE	EQUIPAGGIO	MEZZO	Codice	COSTO	MODALITA DI FRUIZIONE
TRASPORTO ORDINARIO – TAXI SANITARIO	Ricoveri programmati, dimissioni, trasferimenti, visite, terapie, trasporti medicalizzati	1 AUTISTA, 1 SOCCORRITORE, INFERMIERE O MEDICO A RICHIESTA	MSB/MSA	B17	€80,00+1,80/KM	info@legnagosoccorso.it TEL:044225565 MOBILE: 3346867834
TRASPORTO SOCIALE – PULMINI ATTREZZATI	Assistenza e accompagnamento di tipo sociale privo di carattere sanitario	AUTISTA	PULMINO/D OBLO'	B17	€80,00+1,80/KM	info@legnagosoccorso.it TEL:044225565 MOBILE: 3346867834
ASSISTENZA SANITARIA	A manifestazioni ed eventi pubblici e privati	1 AUTISTA, 1 SOCCORRITORE, INFERMIERE O MEDICO A RICHIESTA	MSB/MSA	VICTOR	TARIFFA DA 30 A 40 €/h	sportivi@legnagosoccorso.it TEL:044225565 MOBILE: 335316690
CORSI in MATERIA di PRIMO SOCCORSO	Formazione per Volontari Soccorritori	CENTRO DI FORMAZIONE ESTERNO CONVENZIONATO				www.21emerform.it
TRASPORTO IN CONVENZIONE (COLLABORAZIONE CROCE EUROPA)	Dimissioni, trasferimenti, visite, terapie, dialisi.	1 AUTISTA, 1 SOCCORRITORE	MSB	UNIFORM 21		FRUIBILE TRAMITE C.U.T.

Per i servizi di trasporto sanitario è necessario essere muniti di impegnativa del curante e, qualora l'utente usufruisca del servizio per effettuare una visita medica e/o un esame diagnostico presso una struttura ospedaliera è necessario essere muniti della prenotazione con tutti i dettagli relativi agli orari ed all'esatta ubicazione della struttura e dell'ambulatorio presso il quale sostenere l'esame. Le informazioni necessarie al personale di segreteria per organizzare il trasporto sono le seguenti:

- condizioni dell'utente trasportato (deambulante, allettato, in ossigenoterapia, ecc.)
- caratteristiche logistiche del domicilio (presenza di scale, accessibilità dell'abitazione, ecc.)
- eventuale necessità di assistenza sanitaria infermieristica durante il trasporto.

Per gli utenti ospiti di strutture protette l'attivazione del servizio viene effettuata direttamente dal personale della struttura, il quale contatta la segreteria che provvede ad organizzare il trasporto in base alle condizioni del paziente in accordo con il personale sanitario della struttura.

STANDARD QUALITATIVI E STRUMENTI DI VERIFICA

Legnago Soccorso, in ottemperanza ai requisiti Regionali richiesti per l'accreditamento di strutture che effettuano servizi di trasporto, soccorso ed assistenza sanitaria, ha adottato un sistema interno di monitoraggio costante dei processi e delle attività svolte al fine di garantire il mantenimento degli standard qualitativi ed il rispetto dei principi sui quali si basa l'associazione.

Sono presenti specifiche procedure interne per la segnalazione dei reclami e per l'immediata adozione di misure correttive, nonché un adeguato sistema di misure preventive, per impedire il verificarsi di eventi critici.

Al fine di garantire elevati standard qualitativi, l'associazione si pone i seguenti obiettivi:

a) Selezione e formazione del personale:

Tutto il personale operante all'interno dell'associazione viene formato secondo le vigenti normative Regionali, garantendo la frequenza a periodici aggiornamenti per il mantenimento delle competenze e l'abilitazione di tutti gli operatori all'impiego del defibrillatore semiautomatico (DAE);

b) Rispetto delle procedure:

Le figure preposte al monitoraggio dei processi verificano la diffusione di tutte le procedure operative, sia interne che emanate da Enti con i quali l'associazione coopera (es. Centrale Operativa 118), e ne garantisce l'applicazione e lo scrupoloso rispetto da parte di tutti gli operatori;

c) Efficienza dei mezzi e delle attrezzature.

Sono designati responsabili dei mezzi e delle attrezzature, allo scopo di garantire la massima efficienza in ogni condizione operativa. Il programma di manutenzione dei mezzi è redatto nel rispetto dei requisiti Regionali e tutto il processo è digitalizzato attraverso l'utilizzo di un gestionale dedicato.

d) Tutela della privacy

L'Associazione ha adottato un sistema di gestione e di tutela dei dati personali, in ottemperanza al Regolamento UE 679/2016 (GDPR), che garantisce la massima tutela delle informazioni personali degli utenti raccolte durante lo svolgimento delle attività.

L'informativa contenente tutte le modalità di trattamento dei dati, le finalità ed i diritti dell'utente è disponibile, presso la segreteria della sede.

Periodicamente vengono effettuati audit interni allo scopo di verificare la corretta applicazione delle misure necessarie a garantire il rispetto degli standard qualitativi,

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Tutti gli utenti possono esporre osservazioni o reclami, oppure richiedere informazioni specifiche sui servizi direttamente presso la segreteria oppure utilizzando il seguente indirizzo di posta elettronica:

info@legnagosoccorso.it

Le figure interne preposte al monitoraggio dei processi ed al grado di soddisfazione degli utenti prenderanno in carico le segnalazioni e, se opportuno, attiveranno i relativi processi correttivi e migliorativi che si rendono necessari allo scopo di garantire la piena soddisfazione degli utenti in merito ai servizi usufruiti.

CONTATTI

Legnago Soccorso ONLUS

Sede Legale ed Operativa:

Via Olimpia, 10

37045 Legnago (VR)

Partita IVA 04950570236

Codice Fiscale: 91008780230

Tel: 0442 25565

Fax: 0442625154

e-mail: info@legnagosoccorso.it per richieste d'informazioni e prenotazioni trasporti ordinari

sportivi@legnagosoccorso.it per richieste per eventi e manifestazioni

PEC: legnagosoccorso@pec.cgn.it

Facebook: <https://www.facebook.com/Legnagosoccorsoonlus/>

Per l'erogazione del 5 per mille è sufficiente indicare nell'apposito spazio il codice fiscale dell'associazione: 91008780230

Ed. 01_Giugno 2023