



**CARTA**

**DEI**

**SERVIZI**

# Carta dei Servizi



## Sommario

Presentazione	1
Presentazione dell'Associazione	2
Servizi ed Attività	3
I nostri standard ed impegni	5
Verifica degli impegni assunti	6



## Premessa

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** - Servizi ed Attività: breve descrizione dei servizi ed attività svolti dalla nostra associazione.

**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. Desideriamo infine ringraziare tutti coloro che hanno reso possibile la realizzazione di questo progetto e che vorranno nel tempo contribuire al suo miglioramento.

Il Consiglio Direttivo.



## Presentazione dell'Associazione

---

**CHI SIAMO:** Siamo una Pubblica Assistenza appartenete ad ANPAS

**GENERE:** Associazione di Volontariato

**TIPOLOGIA:** A.V.A.P. Associazione Volontari Assistenza Pubblica

**BREVE PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE:** L'AVAP di Formigine è una Associazione laica di Pubblica Assistenza fondata nel 1989 da un gruppo di cittadini Formiginesi con lo scopo di rispondere alle esigenze associative e sanitarie della popolazione del Comune e dei comuni limitrofi. Aderisce all'ANPAS (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze) che è la nostra Organizzazione di riferimento e rappresenta a livello Nazionale il nostro movimento. La nostra Associazione svolge attività di volontariato a favore della collettività.

**AUTOMEZZI:** L'associazione ha un parco mezzi composto da: N. 5 Ambulanze - N. 2 Pulmini - N. 3 Autovetture - N. 1 Ambulatorio Mobile

**VOLONTARI:** più di 200

**DIPENDENTI:** 2

**SITO WEB:** <https://www.avapformigine.it>

**MAIL:** [info@avapformigine.it](mailto:info@avapformigine.it)

**TELEFONO:** 059-571409

**FAX:** 059-5750262



## Servizi ed Attività

### SERVIZIO DI EMERGENZA URGENZA

**Breve descrizione:**

La nostra Pubblica Assistenza è convenzionata con la Centrale Operativa 118 Emilia Est per garantire tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24, 7 giorni su 7, il servizio di Emergenza Urgenza. Abbiamo un'ambulanza con un equipaggio ben preparato sempre in pronta partenza, per offrire il primo soccorso sanitario. Questo servizio è gratuito per gli utenti.

### SERVIZIO DI TRASPORTO PER TERAPIE VISITE RICOVERI

**Breve descrizione:**

Su richiesta sia di privati che di enti, offriamo servizi di trasporto con ambulanza, pulmino o macchina, per tutti quegli utenti che necessitano di effettuare terapie, visite specialistiche o ricoveri presso strutture ospedaliere o poliambulatoriali sia pubbliche che private. Questi servizi possono comportare un contributo a carico degli utenti.

### SERVIZIO DI TRASPORTO PER DIMISSIONI

**Breve descrizione:**

Su richiesta sia di privati che di enti offriamo servizi di trasporto a domicilio o altra destinazione desiderata, con ambulanza, pulmino o macchina, di tutti quegli utenti che vengono dimessi da un pronto soccorso o un reparto ospedaliero. Questo servizio può comportare un contributo a carico degli utenti.

### SERVIZI INTEROSPEDALIERI DI SASSUOLO E BAGGIOVARA

**Breve descrizione:**

In convenzione con l'ospedale di Sassuolo (unicamente per l'ospedale di Sassuolo) e con la Centrale Operativa 118 Emilia Est (per l'ospedale di Baggiovara e gli altri ospedali della provincia di Modena), effettuiamo un servizio interospedaliero, che consiste nel mettere a disposizione di questi enti un'ambulanza per trasferimenti da ospedale a ospedale o ad altra struttura sanitaria, trasporti per consulenze specialistiche, esami o terapie particolari. Questo servizio è gratuito per gli utenti.

### SERVIZIO DI TRASPORTO SOCIALE

**Breve descrizione:**

Su richiesta del comune trasportiamo, con ambulanze, pulmini o auto, tutti quegli utenti (anziani o diversamente abili), che debbano essere accompagnati presso strutture sanitarie, riabilitative, d'accoglienza o ricreative. Questo servizio è gratuito per gli utenti.

### SERVIZI DI TRASPORTO EMOCOMPONENTI

**Breve descrizione:**

Su richiesta della Centrale Operativa 118 Emilia Est effettuiamo trasporti di emocomponenti (sangue, piastrine e/o plasma) per gli ospedali che ne abbiano necessità. Per questi trasporti sono utilizzate a seconda della disponibilità degli equipaggi un'ambulanza oppure l'automedica.



#### SERVIZI DI TRASPORTO A LUNGA PERCORRENZA

**Breve descrizione:**

Su richiesta della AUSL che di privati cittadini, effettuiamo trasporti di pazienti in qualsiasi parte dell'Italia e dell'Europa con assistenza continua, quando necessario anche con medico e infermiere a bordo, fino a destinazione, verso Ospedali, strutture private o direttamente presso la propria abitazione. Questo servizio può comportare un contributo a carico degli utenti.

#### SERVIZIO DI ASSISTENZA A GARE SPORTIVE E MANIFESTAZIONI

**Breve descrizione:**

Su richiesta di privati, enti ed associazioni forniamo la presenza di uno o più mezzi di soccorso con equipaggi di soccorritori oppure con medico ed infermiere presso gare sportive e manifestazioni pubbliche o private. Gli organizzatori di questi eventi possono contattarci per chiedere la disponibilità di uno o più equipaggi. Questo servizio possono comportare un contributo a carico del richiedente.

#### SERVIZIO DI PROTEZIONE CIVILE

**Breve descrizione:**

All'interno della nostra Pubblica Assistenza opera un gruppo di volontari che danno la loro disponibilità per interventi di protezione civile e per le relative esercitazioni.

#### SERVIZIO DI FORMAZIONE

**Breve descrizione:**

Per entrare in servizio, i volontari devono seguire un iter formativo sul soccorso sanitario. Vengono organizzati periodicamente corsi ANPAS e IRC dedicati ai nostri volontari oltre a corsi di primo soccorso per la popolazione, scuole, società sportive ed aziende incentrati sul soccorso sanitario di base in caso di situazioni impreviste e d'urgenza e sull'utilizzo del sistema 118 E.R.

Oltre ai "servizi istituzionali" che la caratterizzano, la nostra Pubblica Assistenza ha scelto di estendere la propria azione sostenendo anche altri tipi di attività come:

- **Iniziative di Solidarietà Internazionale**
- **Iniziative di Protezione Ambientale**
- **Attività Culturali e Formazione**
- **Progetti per i Bambini**
- **Progetti per gli Anziani**
- **Progetti per le Persone Diversamente Abili**



## 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 Emilia Est. 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.



## 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.

---

### AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi è stata approvata dal Consiglio Direttivo in data 18/07/2014 ed è soggetta a revisione periodica ovvero ogni qualvolta ciò si renda necessario.

L'associazione garantisce la diffusione della propria Carta dei Servizi e dei suoi aggiornamenti nei confronti degli utenti tramite:

**SITO INTERNET:** [www.avapformigine.it](http://www.avapformigine.it)

**ALTRI METODOLOGIE:** Consegna diretta ai cittadini in occasione di eventi e manifestazioni

---

### AVAP FORMIGINE Corpo Volontari di Pronto Soccorso - COD. FISC. 9406000364

Associazione Volontari Assistenza Pubblica dal 1989 - Corpo Volontari di Pronto Soccorso dal 1978 - Associazione iscritta al Registro del Volontariato - Ente iscritto al Registro Regionale E.R. con determinazione N°1119 del 15/12/1994 - Associazione iscritta all'Albo Nazionale delle Pubbliche Assistenze ANPAs - ONLUS Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale - Associazione iscritta al Registro delle Persone Giuridiche con determina Regionale N°247 del 23/01/2003 ai sensi dell'ART. 1 del DPR N°361/2000 e LNR 37/01