



S.O.S. Servizio Operativo Sanitario

CARTA DEI SERVIZI



S.O.S. Servizio Operativo Sanitario

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi, redatta in base ai principi della normativa di riferimento nazionale e regionale, si propone come un opuscolo e, ci auguriamo, di facile consultazione. E':

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

L'Associazione S.O.S. Servizio Operativo Sanitario 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 esplica la propria attività nel settore sanitario e della protezione civile.

E' riconosciuta come organizzazione di volontariato di Protezione Civile iscritta all'Albo delle Associazioni di Volontariato di Protezione Civile della Regione Veneto.

PRINCIPI GUIDA

Riferimento fondamentale di ogni azione in ambito sanitario è la Costituzione della Repubblica Italiana, che all'articolo 32 afferma: "La Repubblica tutela la salute con diritto fondamentale dell'individuo e della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti":

Nel suo operato, per tutelare i diritti del cittadino, l'associazione S.O.S. Servizio Operativo Sanitario si ispira alla propria carta dei valori di:

- **Solidarietà:**

"siamo solidali con i pazienti che assistiamo e con i loro familiari, con la cittadinanza e con i colleghi. Ne condividiamo le difficoltà, le esigenze e le aspettative di qualità di servizio"

- **Rispetto:**

"consideriamo il rispetto verso i pazienti, i colleghi, la cittadinanza e le istituzioni come uno degli aspetti più importanti del nostro agire. Ci adoperiamo affinché le nostre azioni siano improntate al rispetto dell'altro. Tale rispetto ci porta a comprendere, a non giudicare e a supportare le persone nelle loro difficoltà"

- **Equità:**

"nel prestare il nostro servizio ci ispiriamo a principi di equità, che ci impegnano a non fare distinzione di razza, sesso, religione e status sociale tra le persone che assistiamo "

- **Professionalità**

"perseguiamo il miglioramento continuo attraverso la formazione e la preparazione. Siamo consci che il tipo di servizio che svolgiamo richiede attenzione e preparazione, pertanto l'addestramento e le periodiche esercitazioni sono alla base della nostra preparazione "

- **Spirito di squadra**

"ci sosteniamo a vicenda nello svolgimento del servizio. Siamo consci che un buon affiatamento e coordinamento di squadra aiuta a qualificare e concretizzare il servizio che svolgiamo"

- **Riservatezza**

"manteniamo la massima riservatezza riguardo ai servizi che svolgiamo e alle informazioni sensibili di cui entriamo in possesso. Ci impegniamo a non divulgare all'esterno fatti o cose inerenti il nostro servizio"



S.O.S. Servizio Operativo Sanitario

PROFILO STORICO

L'Associazione di Pubblica Assistenza "Servizio Operativo Sanitario" con sigla "S.O.S." di Sona (Vr), nasce il 19 aprile 1990.

Alle radici di S.O.S. l'idea di costituire un'associazione dedita al soccorso d'emergenza extrospedaliero, maturata in un gruppo di giovani residenti nel Comune, desiderosi di offrire un servizio che sopperisse alla carenza di mezzi sul territorio.

La finalizzazione di queste idee e di questi propositi incontrò le nobili intenzioni di una famiglia di Sona che per ricordare un familiare prematuramente scomparso, si rese disponibile a finanziare l'acquisto della prima ambulanza di S.O.S.

Correva appunto l'anno 1990 e attorno alla nuova ambulanza denominata in codice SUEM FOX 1, un Fiat Ducato allestito come mezzo di categoria ALS (Advanced Life Support), iniziava l'avventura di S.O.S.. Avventura che in un crescendo di risultati, considerazione e stima dura ininterrottamente fino ai giorni nostri.

Attorno a questo seme si coalizzarono quindi idee, progetti, impegno e grandi ideali di solidarietà.

L'associazione è giuridicamente riconosciuta dal 1991 (ai sensi dell'art. 14 del codice civile e segg.). Come organizzazione di volontariato è iscritta nel Registro Generale della Regione Veneto (requisito essenziale per poter operare in regime di convenzione). Con l'emanazione del Decreto legislativo n. 460 del 4 dicembre 1997, l'associazione è stata riconosciuta ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) di diritto.

Nel 1991 l'Associazione stipula la prima convenzione con l'allora ULSS 22 (divenuta poi Azienda Sanitaria Locale 22) di Bussolengo avente come oggetto il servizio di Ambulanza Medicalizzata sul territorio. Rappresenterà l'inizio della proficua collaborazione tra S.O.S. e l'ASL, che si protrae senza interruzione fino ai giorni nostri.

Nel 1992, a fronte di esigenze di capillarità di servizio sul territorio, l'importante esperienza, durata 6 mesi, dell'auto medica presso l'Ospedale di Caprino. Questa esperienza sarà molto importante per qualificare ulteriormente l'immagine di S.O.S., evidenziandone le grandi potenzialità dal punto di vista umano, la grande capacità di rispondere alle esigenze del territorio, l'affidabilità nel servizio.

La crescita costante di numeri e mezzi porta ad interrogarsi sulla necessità di non rimanere isolati, ma di cercare la collaborazione a l'appoggio di associazioni o enti che rappresentassero, su scala regionale e nazionale le associazioni di Volontariato. Da qui la decisione nel 1992 di aderire ad ANPAS (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze), lo storico ente che da più di cento anni rappresenta il punto di aggregazione delle Associazioni di Volontariato sul territorio Nazionale.

L'adesione ad ANPAS permetterà ad S.O.S. di poter accedere all'impiego degli Obiettori di Coscienza all'interno della propria organizzazione.

Nel 1995 il parco automezzi si arricchisce con l'acquisto della seconda ambulanza, denominata FOX 2. Lo sforzo economico è integralmente S.O.S.tenuto dall'Associazione.

A cavallo tra il 1996 e il 1997 S.O.S. si impegna in un'altra importante avventura: aiutare un gruppo di volontari di Valeggio sul Mincio a costituire una nuova associazione di primo soccorso. S.O.S. accompagnerà la neonata realtà "S.O.S. Valeggio" per i successivi 2 anni, fino al momento in cui la stessa si renderà autonoma. A S.O.S. Valeggio verrà concesso di utilizzare lo storico logo di S.O.S..

Nel 1998 la crescita costante dell'Associazione porta all'introduzione del servizio diurno, come completamento del servizio notturno medicalizzato feriale e h 24 nei fine settimana. Questo servizio troverà la sua definitiva consacrazione nel 2000 con l'inserimento nell'equipaggio di un Infermiere Professionale di area critica e la stipula di una convenzione ad hoc con l'ASL 22.

Per S.O.S. ciò rappresenta il raggiungimento di un obiettivo dichiarato sin dalla nascita dell'Associazione: la copertura h 24 per 365 giorni all'anno del servizio di emergenza sul territorio.

Nel 1999 segna l'arrivo della terza ambulanza denominata FOX 3. Per la prima volta S.O.S. riesce ad ottenere un rilevante contributo di una azienda locale. Il serio lavoro svolto negli anni precedenti comincia a dare frutti significativi nella comunità.



S.O.S. Servizio Operativo Sanitario

Nel 2001 con l'importante contributo della Fondazione Cariverona, viene acquistata un'altra ambulanza, che manderà in pensione la mitica FOX 1 ereditandone il nome. A FOX 1 sono legati i più bei ricordi dell'Associazione, una sorta di cordone ombelicale che lega tutti i soci alle proprie origini.

Il supporto di Fondazione Cariverona avvalorà ulteriormente la sensazione che S.O.S. sia una Associazione dall'immagine positiva, seria, preparata e dall'alto livello di qualità della propria organizzazione. Se si riesce a comunicare bene all'esterno questi valori, nessuna strada di accesso a finanziamenti pubblici o privati può essere preclusa.

Nel 2004 si inizia a parlare di Protezione Civile. Nell'Ottobre del 2004 una grande manifestazione denominata "SONA 2004" darà la consacrazione ad una idea, nata qualche anno prima, di allestire all'interno di S.O.S. un nucleo di Protezione Civile, che si occupa prettamente di ambito sanitario. Il nuovo nucleo di S.O.S. costituirà l'organo di Protezione Civile del Comune di Sona, con il quale verrà stipulata una convenzione.

Nell'aprile 2005 S.O.S. viene iscritta nell'albo delle associazioni di volontariato di Protezione Civile della Regione Veneto. E' il marchio di fabbrica sul progetto e la degna celebrazione del lavoro intenso ed entusiasta iniziato qualche anno prima.

Nel 2005, sempre grazie al contributo della Fondazione Cariverona, l'acquisto della FOX 4 che, dal punto di vista qualitativo e senza nulla togliere ai mezzi arrivati negli anni precedenti, rappresenta probabilmente il miglior mezzo mai acquistato da S.O.S.

Nel 2007 l'ultima arrivata. Grazie al contributo del Banco popolare di Verona e Novara viene acquistata la nuova ambulanza FOX 2, che si sostituisce al mezzo acquistato nel 1999 ereditandone la sigla.

Gli ultimi anni, fino ad arrivare ai giorni nostri, hanno visto l'Associazione consolidare la propria immagine pubblica e i numeri del proprio operato. Il nucleo di Protezione Civile acquisisce un connotato molto importante, con un crescendo di credibilità all'interno di S.O.S, nell'Amministrazione Comunale locale, presso la provincia di Verona e la Regione Veneto.

Significativa in tal senso la partecipazione alle adunate degli Alpini di Asiago (2006) e di Bassano (2008) con l'allestimento del Punto Medico Avanzato a supporto dell'organizzazione della manifestazione e del SUEM 118 locale.

S.O.S si avvicina a grandi passi al ventennale di attività. Un traguardo importante, significativo ed emozionante per chi vive l'associazione sin dalla sua nascita, per chi l'ha vissuta dando il proprio attivo contributo, per chi la vive oggi e per chi ne farà parte domani.



S.O.S. Servizio Operativo Sanitario

I SERVIZI OFFERTI

- 1) servizio di urgenza ed emergenza
- 2) trasferimenti, dimissioni, ricoveri e visite ospedaliere con ambulanza
- 3) assistenza con ambulanza a manifestazioni sportive, fiere, sagre ed eventi di massa
- 4) attività di Protezione Civile
- 5) corsi di primo soccorso e di educazione sanitaria

MODALITA' DI UTILIZZO DEI SERVIZI

- **servizio di urgenza ed emergenza**

Per ricoveri urgenti, gravi malori, incidenti stradali, domestici e sul lavoro ed in ogni situazione certa o presunta di pericolo di vita **telefonare al 118** (è la centrale operativa che coordina le richieste di emergenza ed urgenza sanitaria di tutta la provincia).

Il servizio è in convenzione esclusiva con l'ASL 22 con le seguenti modalità:

- emergenza con ambulanza medicalizzata: chiamata diretta esclusiva dal 118 tutti i giorni feriali dalle 19.30 alle 06.30, dal venerdì dalle 19.30 al lunedì alle 06.30 servizio H 24 → Sull'ambulanza sono sempre presenti un medico e 3 soccorritori volontari di cui 1 autista.
- emergenza con ambulanza infermierizzata: chiamata diretta esclusiva dal 118 tutti i giorni feriali dalle 07.30 alle 19.30 → Sull'ambulanza sono sempre presenti un infermiere professionale e 2 soccorritori di cui 1 autista.

- **trasferimenti, dimissioni, ricoveri e visite ospedaliere con ambulanza**

Il servizio è in convenzione a chiamata con l'ASL 22 e l'Azienda Ospedaliera di Verona con le seguenti modalità:

- chiamata diretta ai numeri: 347 7335626 – 045.6081330
- nei giorni feriali dalle 08.00 alle 18.00

Per la cittadinanza il servizio è disponibile:

- a chiamata diretta ai numeri:
 - CELL: 347 7335626
 - TEL. 045.6081330
- nei giorni feriali dalle 08.00 alle 18.00
- al sabato dalle 07.30 alle 18.30

Sull'ambulanza è presente un equipaggio di almeno due soccorritori tra cui un soccorritore abilitato e autorizzato BLS-D e un autista.

- **assistenza con ambulanza a manifestazioni sportive, fiere, sagre ed eventi di massa**

Il servizio è a disposizione della cittadinanza con le seguenti modalità:

- almeno un mese prima dell'evento
- a chiamata diretta
 - CELL.: 340 9067473
 - TEL.: 045 6081330
 - e.mail servizi-sportivi@sos-sona.it



S.O.S. Servizio Operativo Sanitario

Sull'ambulanza sono sempre presenti almeno 3 soccorritori volontari tra cui un soccorritore abilitato e autorizzato BLS e un autista.

- **attività di Protezione Civile**

Il servizio è a disposizione delle istituzioni: Comune, Provincia, Regione, Dipartimento di Protezione Civile e viene svolto con le seguenti modalità:

- allertamento per emergenze mediante chiamata diretta
- partecipazione ad esercitazioni o eventi di massa programmati (avvisare almeno un mese prima)
- reperibilità 24 H su 24

L'attività di protezione civile viene svolta in ambito esclusivamente sanitario mediante l'allestimento di un P.M.A. di I livello.

Viene altresì svolto un servizio di supporto alle forze dell'ordine relativamente alla viabilità direttamente su allertamento da parte degli organismi competenti. Modalità di fruizione del servizio:

- allertamento mediante chiamata diretta.

I numeri di riferimento sono:

- FAX: 045 6081000
- CELL: 348 2450055
- E.MAIL. protezione.civile@sos-sona.it

6) corsi di primo soccorso e di educazione sanitaria

Il servizio è a disposizione dell'intera cittadinanza e viene svolto mediante:

- corsi di formazione sul primo soccorso (diretto all'intera cittadinanza ma destinato a formare soccorritori di ambulanza)
- corsi di formazione sul primo soccorso (elementi di base)
- corsi ex 626

Il servizio si può contattare alla e.mail formazione@sos-sona.it



S.O.S. Servizio Operativo Sanitario

STANDARD DI QUALITA'

L'associazione S.O.S. SERVIZIO OPERATIVO SANITARIO garantisce i seguenti standard di qualità:

Formazione e gestione dei soccorritori:

- tutto il personale che opera a bordo delle ambulanze e addetto all'assistenza del paziente ha seguito almeno un corso BLS di cui all'allegato B alla DGR N. 1080 del 17/04/2007
- tutto il personale addetto alla guida dell'ambulanza ha svolto un corso di formazione specialistico
- corsi di aggiornamento annuali obbligatori per tutti i soccorritori
- l'associazione ha stipulato un'assicurazione per gli infortuni del personale, la responsabilità civile verso terzi per danni conseguenti agli interventi
- durante gli interventi di soccorso e assistenza è sempre presente o una figura professionale o un operatore abilitato BLS
- durante gli interventi di trasporto l'ambulanza opera con un minimo di due persone, mentre durante gli interventi di soccorso l'ambulanza opera con un minimo di tre persone
- programmazione mensile dei turni con regole di turnazione

Attrezzature e mezzi

- sulle ambulanze sono sempre presenti le seguenti attrezzature:
 - sistema di erogazione dell'ossigeno
 - barella a carrello retrattile
 - aspiratore di secreti
 - materiale sanitario per l'assistenza respiratoria di base
 - materiale per disinfezione e medicazione
 - strumenti di immobilizzazione del rachide cervicale e degli arti
 - tavola spinale
 - defibrillatore semiautomatico (con monitor multiparametro se presente a bordo una figura professionale)
 - barella a cucchiaio con set di cinture
 - sedia portantina
 - materassino a depressione
 - telo portaferiti
 - bombola per O2 portatile
 - zaino di soccorso avanzato con materiale sanitario per la rianimazione asportabile dal mezzo
 - dotazione farmacologica di base con relativa check-list
 - dispositivi di protezione individuali prescritti dalle normative
 - estintore
 - sistema di condizionamento
 - telefono cellulare e apparato radio connesso alla rete locale della Centrale Operativa del SUEM
- i mezzi:
 - sono omologati ai sensi delle normative vigenti
 - allestimento, impiantistica, e dotazione di bordo rispondono alle normative vigenti

Igiene

- pulizia quotidiana dei locali, delle attrezzature e delle ambulanze
- sanificazione e disinfezione periodica degli ambienti, mezzi e materiali
- smaltimento dei rifiuti speciali secondo le norme vigenti



S.O.S. Servizio Operativo Sanitario

Sicurezza

- particolare attenzione alle norme di sicurezza con attuazione di misure preventive
- presenza di dispositivi di protezione individuali prescritti dalle normative
- attuazione del manuale ex 626/94

Raccolta valutazione degli utenti

- segnalazione eventuali disfunzioni da riportare su un apposito modulo disponibile presso la sede dell'associazione o scaricabile dal sito internet o richiedibile direttamente agli operatori durante i servizi
- rilevazione periodica del gradimento degli utenti relativamente ai servizi erogati tramite un apposito questionario.

DIRITTI DEI CITTADINI

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

- essere assistito con 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 per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta;

DOVERI DEI CITTADINI

Il cittadino che usa i servizi dell'Associazione ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari;
- comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, 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 o della scelta di essere portato presso diversa struttura sanitaria rispetto quella consigliata dagli operatori sanitari;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli automezzi e gli arredi dell'Associazione, considerandoli patrimonio di tutti;
- rispettare le indicazioni relativi 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. Per raggiungere questi obiettivi è stato istituito un'apposito organismo:



S.O.S. Servizio Operativo Sanitario

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

E' il punto di incontro tra l'utente e l'Associazione. Sue funzioni principali sono:

- Fornire informazioni sulle modalità di utilizzo dei servizi, sugli atti amministrativi, sui responsabili dei procedimenti e sui tempi di conclusione dei procedimenti;
- Accogliere segnalazioni e reclami contro atti e comportamenti che impediscono o limitano la fruibilità delle prestazioni;
- Monitorare sistematicamente i bisogni ed i livelli di soddisfazione degli utenti verso i servizi dell'Associazione e proporre adeguamenti e correttivi per migliorare la qualità delle prestazioni;
- Collaborare all'aggiornamento della Carta dei Servizi, verificandone l'adeguatezza rispetto le esigenze dell'utenza.

Modalità di accesso -- all'Ufficio Relazioni con il Pubblico si accede:

- Di persona (previo appuntamento)
- Telefonicamente
- Inviando una lettera a mezzo servizio postale o un fax all'indirizzo dell'Associazione.

Cittadini, organismi di tutela possono inviare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico segnalazioni, richieste e reclami, ai quali viene data, quando è possibile, una risposta immediata.

Nei casi complessi l'Ufficio Relazioni con il Pubblico acquisisce la documentazione necessaria ed ogni elemento utile per consentire al Legale Rappresentante dell'Associazione di predisporre una risposta esauriente. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico provvede inoltre al riesame del reclamo se l'interessato prova di non essere fondamentalmente soddisfatto della risposta.

La sede dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** è:

c/o sede ASSOCIAZIONE S.O.S. SERVIZIO OPERATIVO SANITARIO

Piazza della Vittoria, 10 – 37060 Sona - Verona

Orari di accesso: dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 14,00 (previo appuntamento)

Contatto telefonico: dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle 14,00

Tel 045.6081330 – Fax. 045.6081000 – E.mail pubblicherelazioni@sos-sona.it



S.O.S. Servizio Operativo Sanitario

DIFFUSIONE DELLA CARTA

L'associazione S.O.S. Servizio Operativo Sanitario diffonde la carta dei servizi tramite:

- sito internet: www.sos-sona.it
- distribuzione di copie su supporto cartaceo a utenti attuali e potenziali
- pubblicazione sul giornale Il Baco da Seta

ADESIONI ED ASSOCIAZIONI

- A.N.P.AS. Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze
- Comitato Regionale A.N.P.AS. Veneto
- C.O.P.ASS.
- C.S.V. Centro di Servizio per il Volontariato della Provincia di Verona
- I.I.D. Istituto Italiano della Donazione

RECAPITI

Presidenza (sig. Alberto Cinquetti)

Sede: Sona, Piazza della Vittoria, 10 – Tel. 045.6081330

e.mail direttivo@sos-sona.it

Direzione sanitaria (Dott. Bonfante Paolo)

Sede: Sona, Piazza della Vittoria, 10 – Tel. 045.6081330

e.mail direttivo@sos-sona.it

Direzione amministrativa (Dott.ssa Tommasini Chiara)

Sede: Sona, Piazza della Vittoria, 10 – Tel. 045.6081330

e.mail amministrazione@sos-sona.it

Responsabile Pubbliche Relazioni e Ufficio Rapporto con il Pubblico (sig. Cottini Alfredo)

Sede: Sona, Piazza della Vittoria, 10 – Tel. 045.6081330

e.mail pubblicherelazioni@sos-sona.it

Segreteria (Sig.ra Ballarini Nadia)

Sede: Sona, Piazza della Vittoria, 10 – Tel. 045.6081330

e.mail segreteria@sos-sona.it

Responsabile del trattamento dei dati personali (sig. Apostoli Luca)

Sede: Sona, Piazza della Vittoria, 10 – Tel. 045.6081330

e.mail segreteria@sos-sona.it

Responsabile Risorse Umane (sig. Maccaro Nicola)

Sede: Sona, Piazza della Vittoria, 10 – Tel. 045.6081330

e.mail turni@sos-sona.it

Responsabile della formazione dei Soccorritori (Dott. Destro Paolo)

Sede: Sona, Piazza della Vittoria, 10 – Tel. 045.6081330

e.mail formazione@sos-sona.it



S.O.S. Servizio Operativo Sanitario

Responsabile Servizio Assistenze e Protezione Civile (sig.i Maccacaro Nicola e Speri Cristiano)

Sede: Sona, Piazza della Vittoria, 10 – Tel. 045.6081330

e.mail protezione.civile@sos-sona.it – servizisportivi@sos-sona.it

Responsabile acquisti (Martinelli Andrea)

Sede: Sona, Piazza della Vittoria, 10 – Tel. 045.6081330

e.mail fornitori@sos-sona.it

Responsabile mezzi (Sig. Cristini Fabio)

Sede: Sona, Piazza della Vittoria, 10 – Tel. 045.6081330

e.mail segreteria@sos-sona.it

Responsabile formazione autisti (sig. Trazzi Paolo)

Sede: Sona, Piazza della Vittoria, 10 – Tel. 045.6081330

e.mail segreteria@sos-sona.it