



**S.O.S. Servizio Operativo Sanitario**

**BILANCIO**  
***ASSOCIAZIONE***  
***S.O.S.***  
***Servizio Operativo***  
***Sanitario***  
**al 31.12.2010**



## INDICE

Indice	Pag.	1
Parte prima: la dimensione istituzionale	Pag.	3
<input type="checkbox"/> Mission/carta dei valori	Pag.	4
<input type="checkbox"/> Assetto organizzativo	Pag.	6
<input type="checkbox"/> Carta dei servizi	Pag.	8
Parte seconda: la dimensione economica	Pag.	13
<input type="checkbox"/> Stato Patrimoniale	Pag.	14
<input type="checkbox"/> Rendiconto Gestionale	Pag.	17
<input type="checkbox"/> Tabelle esplicative	Pag.	20
<input type="checkbox"/> Nota integrativa al bilancio 2010	Pag.	23
<input type="checkbox"/> Relazione sulla gestione	Pag.	35
<input type="checkbox"/> Bilancio di previsione 2011	Pag.	42
<input type="checkbox"/> Relazione dei revisori dei conti	Pag.	47
Parte terza: la dimensione sociale	Pag.	49
<input type="checkbox"/> Relazione di missione	Pag.	49

## Parte prima la dimensione istituzionale

Carissimi soci,  
vi presentiamo il bilancio dell'associazione S.O.S. Servizio Operativo Sanitario dell'anno 2010.

Il perseguimento delle finalità istituzionali nel tempo pone l'esigenza di monitorare costantemente il circuito che si instaura tra l'acquisizione di risorse e le finalità erogative da parte dell'associazione.

L'aridità delle cifre desumibili da un bilancio consuntivo non consente di esprimere un giudizio circa il grado di efficacia nel perseguimento delle finalità istituzionali di S.O.S. In particolar modo, si osserva come gli oneri e i proventi che trovano rappresentazione nel rendiconto gestionale non includono realmente tutte le energie consumate e le utilità ottenute attraverso lo svolgimento dell'attività quotidiana. Restano non valorizzate, per esempio, le risorse utilizzate perché non sono state acquisite mediante ordinari atti di scambio economico, e non trovano quantificazione i benefici arrecati ai destinatari dell'attività erogativi perché non monetizzabili.

Le informazioni di carattere economico e finanziario, contenute nei prospetti di bilancio vanno quindi opportunamente integrate da informazioni che evidenziano la rispondenza dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi prefissati e l'attitudine ad operare in modo duraturo. Il fine per cui è sorto e vive S.O.S. è riconosciuto dalla società stessa come meritevole di tutela e l'organizzazione deve garantire alla collettività la miglior gestione possibile della risorsa volontariato in termini sia di efficacia dell'azione che di durabilità nel tempo. Si è resa pertanto necessaria l'elaborazione di opportuni resoconti che integrando i dati economico - finanziari, ne supportano l'interpretazione e al contempo favoriscono la formulazione di giudizi di carattere meta-economico.

Il bilancio viene elaborato con un percorso a tappe:

1. parte prima: la dimensione istituzionale
  - dichiarazione della MISSION dell'associazione, carta dei valori dell'associazione
  - assetto organizzativo
  - carta dei servizi
2. parte seconda: la dimensione economica - bilancio chiuso al 31.12.2010 composto di:
  - Stato patrimoniale
  - Rendiconto gestionale
  - Nota esplicativa
  - Relazione sulla gestione
  - Bilancio di previsione 2011
  - Relazione dei revisori dei conti
3. parte terza: la dimensione sociale
  - Relazione di missione



**S.O.S. Servizio Operativo Sanitario**

## MISSION – CARTA DEI VALORI

L'Associazione di Pubblica Assistenza<sup>1</sup> "Servizio Operativo Sanitario" con sigla "S.O.S.", è stata fondata il 19 aprile 1990 da un progetto sviluppato da un gruppo di venti volontari. Nell'atto costitutivo S.O.S. è nata come "un'associazione volta al servizio di ambulanza per il soccorso ed il trasporto di feriti e malati" in risposta alla necessità di un servizio di primo soccorso nel comune di Sona e nelle zone limitrofe.

Nello Statuto iniziale, l'associazione è definita come "apartitica e aconfessionale; i principi ispiratori si ritrovano in: Umanità, Solidarietà, Imparzialità e Volontariato, non ha fine di lucro e ha come scopo esclusivo il perseguimento di finalità di pubblica utilità, operando nei settori dei servizi sociali di competenza regionale a norma del D.P.R. 24 Luglio 1977 n.616 e della Legge della Regione Veneto del 15 dicembre 1982 n.55". Questi valori sono tuttora i principi di riferimento.

Oggi, l'attività svolta dall'associazione si può riassumere nei seguenti punti:

- espletamento del servizio di primo soccorso e trasporto infermi;
- attività di educazione sanitaria;
- attività di assistenza socio - sanitaria;
- diffusione dei principi fondamentali per il primo soccorso;
- intervento di soccorso in caso di calamità naturali.

La *mission* dell'Associazione S.O.S. è stata dichiarata e approvata dall'Assemblea dei soci tenutasi in data 25 marzo 2008:

**"S.O.S. è una ONLUS che si occupa di Assistenza Sanitaria extraospedaliera e di attività di Protezione Civile. La nostra priorità è garantire interventi qualificati, efficaci ed efficienti. Siamo consci che ciò rappresenta l'aspetto più importante del nostro servizio. Ci impegniamo con le nostre risorse umane e tecniche a tutelare l'integrità della vita dell'uomo. Nel prestare il nostro servizio ci ispiriamo alla nostra carta dei valori. Ci guida una forte sensibilità al valore della vita in tutte le sue manifestazioni"**

**Lo slogan → "ESSERE ED ESSERCI "**

Sempre nella stessa Assemblea è stata approvata la **Carta dei Valori** dell'Associazione qui di seguito riportata:

**"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:**

<sup>1</sup> L'associazione è giuridicamente riconosciuta dal 1991 (ai sensi dell'art. 14 del codice civile e segg.), e organizzazione di volontariato 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.

*"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"*

Le caratteristiche dello Statuto sono in linea con i requisiti richiesti dalla legge n. 266/91: democraticità della struttura, assoluta gratuità delle cariche associative, impossibilità di qualsiasi rapporto avente carattere patrimoniale da parte degli associati, generico obbligo di rendicontazione contabile.

L'assetto istituzionale dell'associazione si evince analizzando lo Statuto, che prevede la presenza di quattro organi di governo:

- Assemblea dei soci;
- Presidente;
- Consiglio Direttivo;
- Collegio dei Revisori dei Conti.

Tutti gli organi di governo (Presidente, Consiglio Direttivo, Revisori) sono elettivi e non retribuiti; vi sono clausole di accesso, cioè sono richiesti dei requisiti per poter far parte di ciascun organo.

L'Assemblea dei Soci è l'organo con potere volitivo composto da tutti gli aderenti all'associazione che sottoscrivono la quota associativa entro i termini fissati annualmente. L'assemblea è l'organo che ha il compito di approvare i bilanci, fissare l'ammontare della quota associativa, approvare e modificare le linee programmatiche, il regolamento generale, i regolamenti di funzionamento dei servizi, approvare (con una maggioranza dei 2/3) le modificazioni allo Statuto.

Le altre cariche sono elettive.

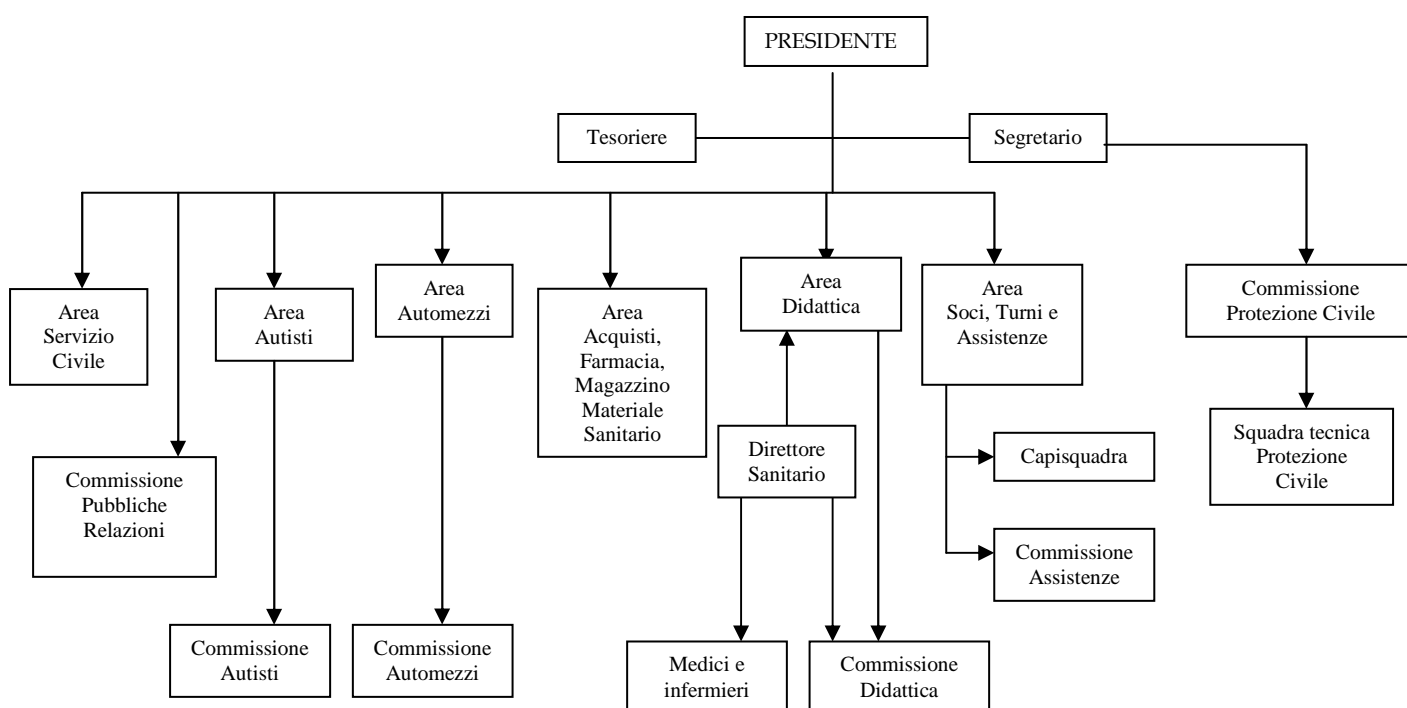
Il Consiglio Direttivo è composto da 9 membri, eletti tra l'assemblea degli aderenti, dura in carica due anni ed ha il compito di eseguire i deliberati dell'assemblea, adottare tutti i provvedimenti necessari alla gestione dell'associazione, stipulare contratti, convenzioni, accordi, aderire ad altre organizzazioni di volontariato.

Il Consiglio Direttivo elegge tra i propri componenti il Presidente dell'associazione, un vicepresidente, un segretario ed un tesoriere. Anche il Presidente dura in carica due anni ed ha la legale rappresentanza dell'associazione, sottoscrive tutti gli atti e i contratti, inoltre presiede l'assemblea dei soci. Il Presidente si occupa in particolar modo di curare i rapporti con gli enti con i quali l'associazione ha stipulato delle convenzioni.

Il Collegio dei Revisori dei Conti è composto di tre membri effettivi e due supplenti e dura in carica tre anni. All'interno del Collegio è nominato un Presidente. Questo organo ha il compito di verificare, almeno

semestralmente la regolare tenuta della contabilità e lo stato della cassa. Verifica altresì il bilancio consuntivo ed esprime un parere su quello preventivo.

Tutte le persone coinvolte negli organi societari istituzionali partecipano all'attività organizzata dell'associazione. L'assetto organizzativo può essere ricondotto ad una struttura gerarchico-funzionale con tre livelli gerarchici di sviluppo verticale e otto in orizzontale.



Sono soci tutti coloro che versano la quota associativa annuale; quindi il numero dei soci varia di anno in anno. Attualmente **i soci sono 152** e si possono dividere in **due categorie**:

- **28 soci sostenitori**, il cui rapporto con l'associazione consiste nel versamento della quota associativa e nella partecipazione alle assemblee;
- **124 soci attivi**, cioè i soccorritori volontari che prestano servizio sulle ambulanze e in protezione civile, la cui figura è disciplinata dettagliatamente nel regolamento generale, e che versano la quota associativa annuale.

I soggetti cui spetta il governo dell'associazione, portatori di interessi economici e non economici:

- a) *soggetti assistiti*, cioè la collettività esprime condizioni di bisogno che l'associazione cerca di soddisfare;
- b) *soci volontari*, disposti a cedere gratuitamente il loro tempo, le proprie competenze manageriali e tecniche;
- c) *soci sostenitori* che conferiscono annualmente una quota fissa e che sono coinvolti nella gestione poiché partecipano alle assemblee con diritto di voto.

Tutti gli altri interessi sono soddisfatti come dei vincoli per poter perseguire il fine istituzionale. Tali interessi fanno capo a:



**S.O.S. Servizio Operativo Sanitario**

- 1) *prestatori di lavoro dipendente e autonomo*, la cui retribuzione è fissata per effetto di convenzioni, o secondo i livelli di mercato;
- 2) *benefattori e finanziatori*, che possono essere sia persone fisiche che imprese private, che erogano risorse finanziarie senza la possibilità di controllarne l'impiego;
- 3) *l'A.S.L.22, l'Azienda Ospedaliera, l'A.S.L. 20, il Comune di Castelnuovo e il Comune di Sona* legate all'associazione in virtù di convenzioni;
- 4) *i volontari in servizio civile*;
- 5) *altri rappresentanti della comunità locale* interessati all'attività dell'associazione.



## CARTA DEI SERVIZI

### 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
- emergenza con ambulanza infermierizzata: chiamata diretta esclusiva dal 118 tutti i giorni feriali dalle 07.30 alle 19.30

Per la cittadinanza il servizio è disponibile telefonando al 118.

- **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
- E-mail: [diurno@sos-sona.it](mailto:diurno@sos-sona.it)
- nei giorni feriali dalle 08.00 alle 18.00

- **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](mailto:servizi-sportivi@sos-sona.it)





- **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 sanitario mediante l'allestimento di due 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.

Dal 2011 sarà operativa una cucina da campo con una capacità operativa di 250/500 pasti completi caldi all'ora

Modalità di fruizione del servizio:

- allertamento mediante chiamata diretta da parte degli organi competenti.

I numeri di riferimento sono:

- FAX: 045 6081000
- CELL: 348 2450055
- E.MAIL. [protezione.civile@sos-sona.it](mailto: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 D.Lgs 81/08

Il servizio si può contattare alla e.mail [formazione@sos-sona.it](mailto:formazione@sos-sona.it)

## **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

### **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 D.Lgs. 81/80.

### **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:

#### **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.



**S.O.S. Servizio Operativo Sanitario**

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](mailto:pubblicherelazioni@sos-sona.it)

### **DIFFUSIONE DELLA CARTA**

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

- sito internet: [www.sos-sona.it](http://www.sos-sona.it)
- distribuzione di copie su supporto cartaceo
- pubblicazione sul giornale Il Baco da Seta

### **ADESIONI ED ASSOCIAZIONI**

- C.O.P.ASS.
- Federazione del Volontariato di Verona ONLUS (ente gestore del CSV di Verona)
- I.I.D. Istituto Italiano della Donazione