



DIRETTIVA

CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE

Rev.03

Data Revisione
20.10.2016

D.01.04

Pag. 1/23

TITOLO


CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE

03	20.10.2016	Aggiornamento Edizione 2016	A. Cottini	G. Cordioli	P. Briggi
01	Apr. 2014	Aggiornamento Edizione 2014	A. Cottini	G. Cordioli	P. Briggi
00	Mag. 2009	Emissione	A. Cottini	L. Apostoli	A. Cinquetti
Rev.	Data	Descrizione	Emesso da Resp. Pubbliche Relazioni	Verificato da Segretario	Approvato il Consiglio Direttivo



SOMMARIO

1	PRESENTAZIONE.....	3
2	PROFILO STORICO.....	3
3	IMPEGNO DEL DIRETTIVO	8
4	CHI SIAMO	8
5	COSA FACCIAMO	9
	5.1 SERVIZIO DI URGENZA ED EMERGENZA	9
	5.2 ASSISTENZA CON AMBULANZA A MANIFESTAZIONI SPORTIVE, FIERE SAGRE ED EVENTI DI MASSA	9
	5.3 TRASPORTI SANITARI PROGRAMMATI	10
	5.4 ATTIVITÀ DI PROTEZIONE CIVILE	10
	5.5 CORSI DI PRIMO SOCCORSO E DI EDUCAZIONE SANITARIA SUL TERRITORIO	10
6	PRINCIPI ETICI	11
7	I SERVIZI OFFERTI	12
8	MODALITA' DI UTILIZZO DEI SERVIZI	12
9	ASSETTO ORGANIZZATIVO.....	14
10	OBIETTIVI GENERALI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	16
11	OBIETTIVI SPECIFICI PER LA QUALITÀ	16
12	STANDARD DI QUALITÀ	17
13	DIRITTI DEI CITTADINI.....	20
14	DOVERI DEI CITTADINI	20
15	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP).....	20
16	DIFFUSIONE DELLA CARTA	22
17	ADESIONI AD ASSOCIAZIONI.....	22
18	RECAPITI	22

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

1 PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi, redatta in base ai principi della normativa di riferimento nazionale e regionale, e si propone come

- un opuscolo di facile consultazione;
- 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.

- Iscrizione al registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato al n° VR0100

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

- Iscrizione all'elenco delle Organizzazioni di Volontariato del Dipartimento di Protezione Civile Nazionale secondo la DPR 194/01 con prot. DPC/VR/45098

2 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 extraospedaliero, 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.

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

Correva appunto l'anno 1990 e attorno alla nuova ambulanza denominata in codice 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 al nr VR0100 (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 soluzione di continuità 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.

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

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'ULSS 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.

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 avvalorata 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.

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

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.

Nel 2009, grazie al contributo della Regione del Veneto e del Dipartimento della Protezione Civile, è stato acquistato il fuoristrada Nissan Navarra per la squadra di Protezione Civile.

Sempre del 2009 abbiamo raggiunto un importante traguardo con l'ottenimento del Marchio di "MERITA FIDUCIA PLUS" rilasciato dal Centro Servizi per il Volontariato della Provincia di Verona, importante riconoscimento per testimoniare la trasparenza dell'operato dell'Associazione. Lo slogan del marchio merita Fiducia è infatti "il Volontariato che rende conto".

Nel 2009 è stata acquistata, con il contributo dei Lions zona D e del Banco Popolare di Verona, l'ambulanza FOX3

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

Nel 2010 abbiamo festeggiato l'importantissimo traguardo storico dei 20 anni di Associazione.

Nel 2010, l'ambulanza intervenuta al terremoto di Abruzzo, la FOX1, è stata donata agli Amici della Croce Verde di Avezzano, conosciuti in occasione del sisma e che avevano subito perdite ed avevano bisogno di un mezzo urgentemente, anche se usato e datata come la nostra Fox 1.


Nel 2010 un'inaspettata donazione dalla Pro-vida Centrale delle Decime d'Italia ha visto l'arrivo dell'ambulanza FOX5

Nel 2012 arriva la cucina da campo, le strutture e la squadra cucinieri, a disposizione per gli interventi di Protezione Civile negli eventi di massa. Le risorse disponibili sono:

- Camion Nissan Cabstar, acquistato grazie al contributo del Dipartimento Nazione di Protezione, della Banca Popolare di Verona e del comitato Magnalunga di Lugagnano, per il traino della neonata cucina da campo e della tendo-struttura da adibire a mensa da campo-
- Cucina da campo, acquistata con il contributo della Regione Veneto, capace di sfornare fino a 250 pasti/ora
- Tendostruttura con relative attrezzature come impianto elettrico, 20 tavole e 40 panche, acquistata con il contributo di CSV Verona, in grado di costituire una mensa per ospitare fino a 150 persone.
- Squadra di cucinieri in collaborazione anche con il Gruppo Alpini di Lugagnano

La squadra cucinieri ha potuto subito mettersi all'opera portando supporto alle popolazioni colpite dal terremoto nella zona dell'Emilia nel 2012.

2013 ha visto la nascita dell'Associazione di secondo livello Uni.Ver.So., Unione veronese Soccorso, di cui SOS è socio fondatore insieme a SOS Volontari Valeggio, Associazione Polo Emergency di Villafranca, AVSS Croce Blu di S. Martino BA e ALS Soccorso Onlus di Colognola ai Colli. Uni.Ver.So, Riconosciuta in Regione nel registro delle ODV al nr 0540, si prefigge di unire le forze di queste Associazioni con lo scopo di condividere le competenze, le esperienze e le risorse di ognuna con l'obbiettivo di collaborare e operare insieme per esempio nella Formazione, negli acquisti comuni, ecc.

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

Nel 2014, grazie ad una incredibile raccolta fondi che ha vista coinvolta tutta la Comunità del nostro Comune di Sona, Istituzioni, Aziende, Associazioni di Volontariato, Cittadini Privati, Lotteria delle Associazioni, è stato possibile l'acquisto dell'attuale ambulanza FOX 1

Nel 2015 abbiamo festeggiato l'ambito traguardo storico del 25° anniversario di vita dell'Associazione. Nel corso della festa sono stati premiati e riconosciuti i Soci che ancora ad oggi, a distanza di oltre 25 anni sono ancora Volontari e Soci e prestato ancora servizio in Associazione. Nel 2015, con l'esperienza acquisita nel campo della protezione civile, ha preso vita la squadra tecnica di assistenza alle manifestazioni con le attività di vigilanza viabilità a supporto dei Vigili Urbani e di servizio antincendio (rischio medio).

3 IMPEGNO DEL DIRETTIVO


Il Direttivo dell'Associazione attua politiche ed obiettivi che mirano a ottimizzare le risorse a disposizione ed a migliorare sempre più la qualità delle prestazioni e servizi offerti coerentemente ai principi sanciti nell'atto costitutivo e nello Statuto e nel rispetto della normativa nazionale e della Regione Veneto, in particolare alla LR 22/02, DGR 1080/2007 e DGR 1515/15 e s.m.e.i. in materia di Autorizzazione ed Accreditamento.

4 CHI SIAMO

L'Associazione di Pubblica Assistenza⁽¹⁾ "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.

⁽¹⁾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.

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

La missione 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”

5 COSA FACCIAMO

Attualmente i servizi offerti dall'Associazione sono:


- Servizio di urgenza ed emergenza
- Assistenza con ambulanza e manifestazioni sportive, fiere, sagre, ed eventi di massa
- Trasporti Sanitari Programmati
- Attività di Protezione Civile
- Corsi di Primo Soccorso e di Educazione Sanitaria sul territorio

5.1 SERVIZIO DI URGENZA ED EMERGENZA

L'Associazione SOS fornisce un servizio di Ambulanza con equipaggio composto da Medico e tre Soccorritori Volontari, in convezione con l' Ulss 22, su chiamata della Centrale Operativa 118. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 20.00 alle ore 7.00, e nel fine settimana 24 ore su 24 (da venerdì alle ore 20.00 a lunedì alle ore 7.00).

5.2 ASSISTENZA CON AMBULANZA A MANIFESTAZIONI SPORTIVE, FIERE SAGRE ED EVENTI DI MASSA

L'Associazione S.O.S. Servizio Operativo Sanitario si occupa da 20 anni di servizi di assistenza con mezzo di soccorso e personale qualificato che comprende autista soccorritore, soccorritore e all'occorrenza personale professionale (medico o infermiere), a manifestazioni pubbliche o eventi culturali e sportivi. L'esperienza acquisita in questi anni ci ha resi edotti sulle problematiche che sorgono circa la presenza di ambulanza, personale sanitario e non e la presenza di operatori di protezione civile durante gli eventi di massa programma. La richiesta potrà essere effettuata tramite l'indirizzo mail servizi-sportivi@sos-sona.it.

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE			
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04	Pag. 10/23

5.3 TRASPORTI SANITARI PROGRAMMATI

L'Associazione S.O.S. Servizio Operativo Sanitario si occupa su richiesta al numero 045 60 81 330, di servizi di trasporto sanitario programmati, con mezzo di soccorso e personale qualificato che comprende autista soccorritore, soccorritore e all'occorrenza personale professionale (medico o infermiere).

5.4 ATTIVITÀ DI PROTEZIONE CIVILE

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

- reperibilità per l'eventuale attivazione in caso di incidenti maggiori, calamità e altri eventi gestiti dalla protezione civile comunale, provinciale, regionale o nazionale
- assistenza agli eventi di massa programmati
- partecipazione ad esercitazioni

L'attività di protezione civile viene svolta:


- in ambito sanitario mediante l'allestimento di tre P.M.A. di I livello
- in ambito logistico con una cucina da campo con una capacità operativa di 250/300 pasti completi caldi all'ora.
- in ambito logistico con una tendostruttura refettorio completa di tavoli e panche con una capacità di ricevere e ospitare fino a 160 persone.

Modalità di fruizione del servizio:

- allertamento mediante chiamata diretta da parte degli organi competenti.

5.5 CORSI DI PRIMO SOCCORSO E DI EDUCAZIONE SANITARIA SUL TERRITORIO

L'Associazione, con la propria Commissione Formazione, mette a disposizione la propria esperienza acquisita con gli anni nell'ambito formativo nel campo del soccorso sanitario organizzando e promuovendo incontri e momenti informativi e formativi rivolti alla popolazione, ai cittadini, alle scuole, agli enti e associazioni, alle associazioni e società sportive, ecc. Gli argomenti riguardano in particolar modo la divulgazione della cultura del primo

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

Soccorso. Vengono inoltre organizzati corsi ed incontri formativi specifici, sempre nell'ambito del soccorso sanitario (es. BIs, Pbls, disostruzione vie aeree, ecc.).

6 PRINCIPI ETICI

L'Assemblea ha approvato 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:**

“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 ”

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

▪ **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”

7 I SERVIZI OFFERTI

- 1) servizio di urgenza ed emergenza SUEM 118
- 2) assistenza con ambulanza a manifestazioni sportive, fiere, sagre ed eventi di massa
- 3) attività di Protezione Civile
- 4) corsi di formazione, di primo soccorso e di educazione sanitaria
- 5) servizio di squadra tecnica


8 MODALITA' DI UTILIZZO DEI SERVIZI

servizio di urgenza ed emergenza SUEM 118

Per tutte le urgenze ed emergenze mediche come 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 e in coordinamento con la Centrale Operativa Provinciale del SUEM 118 di Verona Emergenza con le seguenti modalità:

- da lunedì al giovedì dalle 20.00 alle 07.00
- dal venerdì dalle 20.00 al lunedì alle 07.00 servizio H 24/24
- Sull'ambulanza sono sempre presenti un medico esperto nell'emergenza, 1 autista Soccorritore e 2 Soccorritori con i requisiti richiesti dalla normativa Regionale in materia.

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

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
- ai seguenti riferimenti:
 - telefono 340 9067473 o TEL.: 045 6081330
 - e.mail servizi-sportivi@sos-sona.it

Sull'ambulanza sono sempre presenti almeno 1 autista Soccorritore e 1 Soccorritori con i requisiti richiesti dalla normativa Regionale in materia.

In caso di richiesta specifica degli organizzatori è possibile mettere a disposizione equipaggi di assistenza con Infermiere e/o Medico soccorritore.

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 mediante:

- l'allestimento di un P.M.A. di I livello
- allestimento cucina da campo e tendostruttura per refettorio fino a 150 posti


corsi di formazione, primo soccorso e di educazione sanitaria

L'associazione organizza per le proprie necessita:

- corsi di formazione per il reclutamento di nuovi Volontari Soccorritori in conformità ai requisiti delle normative Regionali in materia
- corsi di formazione per Autisti Soccorritori di ambulanza in conformità ai requisiti delle normative Regionali in materia
- corsi di avvicinamento alla Protezione Civile
- corsi e incontri di aggiornamento, retraining, specializzazione e approfondimento per i propri Volontari

Con l'esperienza matura nel campo della formazione sul primo soccorso l'Associazione è in grado di mettere a disposizione alla Comunità diverse tipologie di incontri e corsi formativi e informativi sul tema, in particolare:

- incontri formativi e informativi sul primo soccorso diretti all'intera cittadinanza
- incontri informativi sui concetti e sull'educazione al primo soccorso per le scuole

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

- incontri informativi sui concetti della protezione civile e sull'educazione civica sui temi delle emergenze e calamità (terremoto, alluvione, incendio, ecc.) per le scuole
- corsi di formazione sul primo soccorso (elementi di base)
- corsi per addetti al primo soccorso nelle aziende Dlgs 81/2008
- corsi per la comunità sul tema del supporto delle funzioni di base e sull'uso del defibrillatore semiautomatico (BLSa)

Il servizio si può contattare ai seguenti riferimenti:

- telefono 045 6081330
- e.mail formazione@sos.sona.it

Servizio di Squadra Tecnica

Con le competenze acquisite nel tempo nel campo della Protezione Civile l'Associazione ha costituito al suo interno una squadra di tecnici per fornire alcuni servizi a carattere prettamente tecnico specialistico, in particolare:

- Servizio tecnico antincendio per rischio medio e rischio basso. La squadra è dotata di idonee attrezzature (lance, estintori, ecc.) e dei DPI necessari (elmetti, tuta ignifuga, ecc.). Il personale che fa parte di questa squadra ha frequentato appositi corsi antincendio per rischio basso e medio.
 - Servizio tecnico di assistenza alla direzione del traffico in coordinamento con le forze dell'Ordine presenti sul posto (VV.U, CC, PS). La squadra è dotata dei DPI necessari (divisa alta visibilità, ecc.).

Questi servizi sono a disposizione su richiesta degli Enti locali e delle Associazioni del territorio


9 ASSETTO ORGANIZZATIVO

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

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

modificare le linee programmatiche, il regolamento generale, i regolamenti di funzionamento dei servizi, approvare (con una maggioranza dei 2/3) le modificazioni allo Statuto.

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.

Inoltre all'interno del Consiglio Direttivo vengono individuati tra i Consiglieri i responsabili delle Commissioni Operative suddivise nelle seguenti aree operative:

- Tesoreria
- Segreteria
- Formazione
- Soci
- Autisti
- Dotazioni sanitarie e magazzino
- Automezzi
- Turni e Assistenze
- Sede
- Sicurezza
- Pubbliche Relazioni

Il Collegio dei Revisori dei Conti è composto di tre membri effettivi 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.

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

Attualmente le figure in carica per il consiglio direttivo a tutto il 2016 sono:

Presidente:	Pierluigi Briggi
Vice Presidente:	Alfredo Cottini
Tesoriere:	Aurora Pernigotti
Segretario:	Giordano Cordioli
Consigliere:	Francesco Bazzoni
Consigliere:	Alessandra Bendinelli
Consigliere:	Moreno Chesini
Consigliere:	Andrea Martinelli
Consigliere:	Moreno Chesini

10 OBIETTIVI GENERALI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO


Fin dalla sua costituzione l'Associazione ha voluto darsi come obiettivo principale una elevata qualità dei servizi offerti sia nei confronti degli Enti in convenzione (Ulss, 118, ecc.), degli Enti e Istituzioni del proprio territorio (Comune, Provincia, Regione, ecc.) ma soprattutto delle persone a cui il servizio è rivolto, persone in difficoltà e bisognose.

Negli anni l'Associazione ha sempre cercato di rispettare l'obiettivo, di mantenere e possibilmente di migliorare gli standard.

11 OBIETTIVI SPECIFICI PER LA QUALITÀ

I principali obiettivi che l'Associazione è prefissata per la qualità sono:

- Rispetto assoluto ed incondizionato della legislazione e normativa vigente e in particolare quella in materia di Volontariato, soccorso e trasporto sanitario, salute e sicurezza
- Rispetto e applicazione dei protocolli operativi emanati dagli organi competenti (es. SUEM, ULSS, ecc.)
- Onorare e rispettare gli impegni presi nei confronti degli Enti (convenzioni ULSS, ecc.), nei confronti del proprio personale (Volontari, dipendenti, professionisti, consulenti, ecc.), nei confronti dei propri fornitori e nei confronti delle persone a cui sono rivolti i nostri servizi.

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE			
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04	Pag. 17/23


- Garantire un'adeguata formazione al proprio personale e dotarlo dei DPI necessari allo svolgimento delle varie attività.
- Dotare il personale di tutti i migliori presidi e attrezzature necessari per svolgere il servizio nel modo migliore, mantenendone la funzionalità, l'affidabilità e la qualità nel tempo
- Utilizzare automezzi affidabili, ben attrezzati e ben mantenuti per garantirne la funzionalità, l'affidabilità e la qualità nel tempo
- Massima collaborazione con gli Enti preposti (SUEM 118, Ulss, ecc.), con le istituzioni (Comune, Provincia, Regione, ecc.), con le altre Associazioni ed Enti che svolgono il nostro stesso servizio
- Massima collaborazione con le altre Associazioni ed Enti che svolgono il nostro stesso servizio, per una collaborazione atta al confronto e alla condivisione per migliorare il nostro operato.
- Garantire una sede operativa vivibile, confortevole e funzionale.

12 STANDARD DI QUALITÀ

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

Formazione e gestione dei soccorritori:

- tutto il personale che opera nelle squadre e sui mezzi di soccorso e trasporto sanitario dell'Associazione deve ricevere un'adeguata formazione in conformità agli standard prefissati dalla normativa nazionale e regionale vigente (es. DGRV n. 1080 del 17.04.2007, DRGV n. 1515 del 29.10.2016, ecc.)
- tutto il personale addetto alla guida degli automezzi di soccorso e trasporto sanitario dell'Associazione devono ricevere un'adeguata formazione in conformità agli standard prefissati dalla normativa nazionale e regionale vigente (es. DGRV n. 1080 del 17.04.2007, DRGV n. 1515 del 29.10.2016, ecc.)
- l'Associazione, tramite la Commissione Formazione e la Commissione Autisti, si impegna ad organizzare periodicamente corsi di aggiornamento, retraining e di specializzazione per tutti i soccorritori e autisti soccorritori
- l'Associazione garantisce la stipula di un'assicurazione per gli infortuni del personale e per la responsabilità civile verso terzi per danni conseguenti agli interventi
- gli equipaggi delle squadre sono composti come da normativa vigente, nel numero e nella qualifica. Per quanto possibile l'Associazione, tramite la Commissione Turni e Servizi, cerca

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

di garantire uno standard più elevato, componendo gli equipaggi con una unità in più rispetto a quello previsto dalla normativa.


- la Commissione turni e servizi con i capiturno esegue la programmazione mensile delle squadre con regole di turnazione, secondo quanto prevede il regolamento associativo. Inoltre i capi-turno garantiscono la presenza di un Soccorritore/Autista più esperto nel periodo di tutoraggio negli affiancamenti e tirocinio degli allievi Soccorritori/Autisti.

Automezzi, attrezzature e presidi

- l'Associazione deve garantire che gli automezzi di soccorso e trasporto sanitario, i presidi e le attrezzature sanitarie siano conformi e rispondenti agli standard prefissati dalla normativa nazionale e regionale vigente (es. DGRV n. 1080 del 17.04.2007, DRGV n. 1515 del 29.10.2016, UNI EN 1789, UNI EN 1865, EN ISO 20471, ecc.), in particolare:
 - omologazione degli automezzi secondo la normativa nazionale e le direttive della motorizzazione
 - allestimento e dotazioni di bordo, quali presidi ed attrezzature, secondo le direttive regionali ed delle eventuali prescrizioni locali dettate dal SUEM 118 o dalla convenzione in essere con l'ULSS di riferimento
 - affidabilità, sicurezza e confort per il personale e per le persone trasportate
 - predisporre e programmare le manutenzioni e il mantenimento in efficienza degli automezzi, delle attrezzature, dei presidi
 - fornire un'adeguata formazione e informazione al proprio personale fin dal momento del reclutamento

Igiene e pulizia


- l'Associazione deve garantire che i locali della sede associativa e operativa, le attrezzature, i presidi e gli automezzi siano funzionali e mantenuti sotto l'aspetto dell'igiene e della pulizia, in particolare:
 - predisporre protocolli e programmi di pulizia, d'igiene, sanificazione e disinfezione periodica e posto-utilizzo degli ambienti, dei presidi, delle attrezzature, degli automezzi mezzi e dei materiali.

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

- predisporre gli spazi e i presidi necessari per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti ordinari (secco, umido, plastica, carta, vetro, ecc.) secondo le norme vigenti e secondo le direttive, le modalità e i calendari locali per la raccolta differenziata
- predisporre gli spazi e i presidi necessari per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti speciali secondo le norme vigenti, e le direttive sanitarie locali (Ulss, ecc.)
- stipulare contratti con ditte specializzate per il conferimento dei rifiuti speciali quali il materiale potenzialmente infetto
- dotare la sede associativa e operativa di attrezzature e prodotti idonei alla pulizia, sanificazione e disinfezione
- fornire un'adeguata formazione e informazione al proprio personale fin dal momento del reclutamento

Sicurezza

- l'Associazione deve garantire il rispetto delle normative in materie di sicurezza e prevenzione e in particolare:
 - applicare le norme di riferimento come il D. Lgs. 81/80 e s.m.e.i.
 - nominare il RSPP e, qualora previsto, il Medico competente
 - redigere del DVR (documento per la valutazione dei rischi) e del PMS (piano delle misure di sicurezza), con particolare attenzione all'attuazione delle misure preventive previste
 - garantire la presenza dei DPI conformi e prescritti dalle normative
 - predisporre e programmare le manutenzioni e il mantenimento in efficienza dei mezzi, delle attrezzature, dei presidi e dei DPI
 - fornire un'adeguata formazione e informazione al proprio personale fin dal momento del reclutamento

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

13 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, nella completezza dell'alto significato di "persona"
- 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;

14 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.

15 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

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:

"L'Ufficio relazioni con il Pubblico"

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

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 fundamentalmente 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 VR

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

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

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

16 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

17 ADESIONI AD ASSOCIAZIONI

- ☒ C.S.V. Centro di Servizio per il Volontariato della Provincia di Verona
- ☒ Uni.Ver.So. Unione Veronese del Soccorso Onlus

18 RECAPITI

COME OTTENERE ALTRE INFORMAZIONI E CONTATTARE L'ASSOCIAZIONE ☞

Sul sito sono disponibili tutti i documenti istituzionali quali l'atto costitutivo, lo statuto, i bilanci sociali ed economici, dispense formative, ecc.

Per altre informazioni è possibile contattare direttamente l'Associazione o le singole aree di competenza ai seguenti contatti:

S.O.S. Servizio Operativo Sanitario


P.zza Vittoria 10, 37060 Sona(Vr)

Tel. 045 6081330

Fax. 045 6081000

info@sos-sona.it

www.sos-sona.it

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE		
	Rev.03	Data Revisione 20.10.2016	D.01.04

Recapiti e.mail per eventuali informazioni o comunicazioni direttamente con i Responsabili delle aree tematiche indicate:

Descrizione	MAIL	UTILIZZO
Info	info@sos-sona.it	Richieste di informazioni sull'Associazione o invio di informazioni generiche
Posta certificata	sos-sona@pec.it	comunicazioni in genere con certificazione di avvenuti invio e ricezione
Amministrazione	amministrazione@sos-sona.it	comunicazioni di carattere amministrativo-contabile, gestione del personale dipendente, situazione pagamenti fornitori
Segreteria	segreteria@sos-sona.it	informazioni e comunicazioni inerenti la gestione dell'Associazione e quanto altro non specificatamente riferibile alle altre e-mail
Fornitori	fornitori@sos-sona.it	proposte di attrezzature e presidi medico sanitari, offerte di acquisto
Formazione	formazione@sos-sona.it	addestramento e aggiornamento dei soccorritori, organizzazione di incontri con oggetto l'educazione sanitaria (es. presso nelle scuole), corsi di reclutamento di soccorritori e autisti, attività per migliorare il coordinamento con altre organizzazioni che operano nell'emergenza
Protezione civile	protezione.civile@sos-sona.it	comunicazioni inerenti all'attività di Protezione Civile
Servizi sportivi	servizi-sportivi@sos-sona.it	Richieste di assistenza sanitaria a manifestazioni o eventi
Pubbliche relazioni	pubblicherelazioni@sos-sona.it	relazioni interne ed esterne all'Associazione. Rapporti con Enti Pubblici e Privati, Istituzioni