

	CARTA DEI SERVIZI		
	DIRETTIVA	D.01.04	Pag. 1/34

(Riferimento A1.1 DGR 870/2022)

TITOLO

CARTA DEI SERVIZI, STATUTO E REGOLAMENTO
DELL’ASSOCIAZIONE

EDIZIONE 2024

00	15/06/2024	Edizione 2024			
			A. Finotti	A. Confente	A. Baldessarini
Rev.	Data	Descrizione	Emesso da Resp. Pubbliche Relazioni	Verificato da Segretario	Approvato per il Consiglio Direttivo

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 2/34

Sommario

1	PRESENTAZIONE	3
1.1	Abbreviazioni e sigle.....	3
2	L'ASSOCIAZIONE	4
2.1	Chi siamo	4
2.2	Profilo storico	5
2.3	Pillole di storia	6
3	IMPEGNO DEL CONSIGLIO DIRETTIVO	7
4	LA MISSIONE, I VALORI E I PRINCIPI ETICI	8
5	COSA FACCIAMO.....	10
5.1	Servizio di urgenza ed emergenza 118	10
5.2	Attività di protezione civile	10
5.3	Trasporti sociali	11
5.4	Trasporti sanitari programmati	11
5.5	Assistenza sanitaria a manifestazioni	12
5.6	Assistenza tecnica a manifestazioni	12
5.7	Formazione e informazione	12
6	LIVELLO E GAMMA DEI SERVIZI OFFERTI	13
7	ASSETTO ORGANIZZATIVO ED ORGANIGRAMMA	16
8	OBIETTIVI GENERALI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	18
9	OBIETTIVI SPECIFICI PER LA QUALITÀ	18
10	STANDARD DI QUALITÀ	19
10.1	Marchio “Merita Fiducia”	19
10.2	Formazione e gestione del Personale	20
10.3	Automezzi, attrezzature e presidi	20
10.4	Igiene e pulizia	21
10.5	Sicurezza	21
11	DIRITTI DEI CITTADINI.....	22
12	DOVERI DEI CITTADINI	22
13	UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	22
14	ADESIONI AD ASSOCIAZIONI E RETI ASSOCIATIVE.....	23
15	COME OTTERE INFORMAZIONI E CONTATTARE L'ASSOCIAZIONE	24
16	PRINCIPALI CONTATTI UTILI.....	25
17	COME SOSTENERE L'ASSOCIAZIONE	26
18	INTRODUZIONE	27
19	ATTIVITÀ E FINALITÀ ASSOCIATIVE	28
19.1	Le Attività Statutarie (art. 6 dello Statuto)	28
19.2	Le Finalità associative (art. 7 dello Statuto)	29
20	IL VOLONTARIO	30
21	MISSIONE, VALORI E PRINCIPI ETICI	31
21.1	La Nostra Missione	32
21.2	I Nostri Valori	33
ALLEGATI: STATUTO E REGOLAMENTO 2024		

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 3/34

1 PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi dell'Associazione è redatta con lo scopo di rappresentare:

- una guida sugli obiettivi delle attività associative;
- una guida ai servizi offerti e una facilitazione all'utilizzo dei servizi stessi;
- 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;
- un opuscolo di facile consultazione.

1.1 Abbreviazioni e sigle

Nel documento sono talvolta utilizzate sigle e abbreviazioni, di seguito riportiamo una legenda per interpretarle e leggerle correttamente.

SOS	Servizio operativo Sanitario ODV
ODV	Organizzazione di Volontariato
APS	Associazione di Promozione Sociale
ONLUS	Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale
PAV	Pubblica Assistenza Volontaria
ETS	Ente del Terzo Settore
CTS	Codice del Terzo Settore (Dlgs 117/2017)
RUNTS	Registro Unico Nazionale del Terzo Settore
CSV	Centro di Servizio per il Volontariato
ULSS	Unità Locale Socio-Sanitaria
ALS	Azienda Sanitaria Locale
AOUI	Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata
SUEM	Servizio di Urgenza ed Emergenza Medica
CREU	Centro Regionale per l'Emergenza e Urgenza
UniVerSo	Unione Veronese Soccorso
ANPAS	Associazione Nazionale delle Pubbliche Assistenze
LPU	Lavoro/Lavoratore di Pubblica Utilità
SC	Servizio Civile
PC	Protezione Civile
TS	Trasporti Sociali
SH	Stakeholders
MSB	Mezzo di soccorso di base
MSI	Mezzo di soccorso infermierizzato
MSA	Mezzo di soccorso avanzato

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 4/34

2 L'ASSOCIAZIONE

2.1 Chi siamo

L'Associazione, denominata **"SOS" Servizio Operativo Sanitario ODV**, è un Ente del Terzo Settore (ETS) e in particolar modo una **Organizzazione di Volontariato (ODV)** e si configura nelle Associazioni di **Pubblica Assistenza Volontaria (PAV)**

Ha sede in P.zza Vittoria n° 10 a Sona VR, al primo piano della palazzina di proprietà del Comune di Sona, sopra la Farmacia Comunale e agli uffici della Polizia Locale.



SOS è giuridicamente riconosciuta dal 1991 (art. 14 del Cod. Civile e segg.) e, con il Dlgs 460 del 4.12.1997, è stata riconosciuta ONLUS di diritto, forma giuridica che attualmente però, con l'avvento del CTS (Codice del Terzo Settore Dlgs 117/2017), è evoluta in ODV (Organizzazione di Volontariato), parte degli ETS (Enti del Terzo Settore), così come definiti e regolati dallo stesso CTS.

Iscrizioni e convenzioni in essere:

- Iscrizione Registro Generale della Regione Veneto delle ODV al nr VR 0100
- Iscrizione Registro Regionale delle Persone Giuridiche di Diritto Privato al nr 46 (VR 541)
- Iscrizione all'elenco delle ODV di Protezione Civile del Dipartimento Nazionale di PC
- Servizio di Urgenza ed Emergenza Medica Territoriale, in esclusiva per ULSS 9, per il tramite del partenariato con Croce Verde Verona IPAB.
- Convenzione con il Comune di Sona come Squadra di Protezione Civile comunale
- Convenzione con il Comune di Sona per il servizio di Trasporti Sociali

Altri dati salienti

- Codice Fiscale: 93087790239
- Sede Legale: Piazza Vittoria, 10 37060 Sona VR
- Contatti principali Segreteria:
 - Tel +39 045 6081330 / Fax +39 045 6081000
 - E-mail: info@sos-sona.it
 - Pec: sos-sona@pec.it

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 5/34

- Sito web: www.sos-sona.it

2.2 Profilo storico

LA NASCITA DEL 19 APRILE 1990: un gruppo di venti Volontari ha fondato l'Associazione di Pubblica Assistenza denominandola "Servizio Operativo Sanitario" con sigla "SOS", sviluppando un progetto volto 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. L'Associazione di Pubblica Assistenza "Servizio Operativo Sanitario ODV" 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 venti Volontari 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 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. Con gli anni SOS ha sviluppato e creato altre attività e servizi, dal 2004 nel campo della Protezione Civile, dei Servizi di assistenza Tecnica e dal 2019 dei Trasporti Sociali.

Nel **2020** SOS ha raggiunto l'importantissimo traguardo dei **30 ANNI** di vita Associativa.



	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 6/34

2.3 Pillole di storia

1990	È COSTITUITA E NASCE L'ASSOCIAZIONE SOS	
1991	Riconoscimento della forma giuridica di ONLUS	
1991	ISCRIZIONE AL REGISTRO REGIONALE DELLE ODV (ex Legge 266/91)	
1991	PRIMA STORICA CONVENZIONE CON ULSS 22 (ora ULSS 9 Scaligera) per il servizio emergenza territoriale con ambulanza medicalizzata	
1992	Sperimentazione nei mesi estivi del servizio di AUTOMEDICA c/o l'ospedale di Caprino, LA PRIMA A VERONA	
1998	Introduzione del servizio con Ambulanza Infermierizzata , con orario 07:00/19:00 da lunedì a venerdì, a completamento del servizio medicalizzata	
1998	TRASLOCO dalla prima storica vecchia sede di Via Roma all'attuale SEDE DI P.ZZA VITTORIA A SONA	
2000	10 ANNI di ASSOCIAZIONE	
2004	Nascita del NUCLEO SOS DI PROTEZIONE CIVILE	
2010	ACCREDITAMENTO AL DIPARTIMENTO NAZIONE DI PC	
2010	20 ANNI di ASSOCIAZIONE	
2012	Ottenimento del marchio MERITA FIDUCIA da CSV Verona	
2013	Nascita dell'Associazione di 2° livello Uni.Ver.So. UNIONE VERONESE SOCCORSO di cui SOS è socio fondatore	
2015	Riconoscimento dalla Regione Veneto PERSONALITÀ GIURIDICA	
2015	25 ANNI di ASSOCIAZIONE	
2016	ACCREDITAMENTO DGRV 1515/2015 REGIONE VENETO	
2017	Avvento del NUOVO CODICE DEL TERZO SETTORE Dlgs 117/2017	

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 7/34

2017	Iscrizione alla RETE NAZIONE ANPAS Associazione Nazionale delle Pubbliche Assistenze		
2018	Inizio servizio SUEM ambulanza MEDICALIZZATA H.24 7gg/7gg in convenzione ULSS 9 Scaligera		
2019	Adeguamento dello STATUTO AL NUOVO CODICE DEL TERZO SETTORE		
2019	Implementazione del SOFTWARE GESTIONALE “MAMBU”		
2020		Inizio Servizio di TRASPORTI SOCIALI	
2020		30 ANNI DI ASSOCIAZIONE	
2020	EMERGENZA COVID 19		
2021	EMERGENZA COVID 19		
2022	DAL 01.07.2022 CAMBIAMENTO SERVIZIO SUEM 118 DA MSA A MSB		

3 IMPEGNO DEL CONSIGLIO DIRETTIVO

Il Direttivo dell'Associazione attua politiche ed obiettivi che mirano a ottimizzare le risorse a disposizione e 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 e legislazione in materia e in particolare il Codice del Terzo Settore Dlgs 117/2017.

Per le attività tipiche dell'Associazione i riferimenti normativi e qualitativi saranno quelli della Regione Veneto, in particolare alla DGR 870/2022 e s.m.e i. in materia di Autorizzazione ed Accreditamento sanitario e della normativa in materia di Protezione Civile in particolare il Codice di Protezione Civile DLgs n.1 del 02/01/2018.

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 8/34

4 LA MISSIONE, I VALORI E I PRINCIPI ETICI

L'Associazione di Pubblica Assistenza "Servizio Operativo Sanitario" con sigla "S.O.S.", è stata fondata il 19 aprile 1990.

Nell'atto costitutivo SOS è un'Associazione **senza fine di lucro, apartitica e aconfessionale**, ha come esclusivo scopo il perseguimento di **finalità di pubblica utilità**, operando nei **settori dei servizi sociali** di competenza regionale (DPR 24 Luglio 1977 n.616, del DLgs 3 luglio 2017 n.117 e della Legge della Regione Veneto del 15 dicembre 1982 n.55).

S.O.S è una ODV che si occupa di Assistenza Sanitaria Extraospedaliera, Protezione Civile e Trasporti Sociali.

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 è

"ESSERE ED ESSERCI"

Il Riferimento fondamentale di ogni azione in ambito è la **COSTITUZIONE DELLA REPUBBLICA ITALIANA**, che all'articolo 32 afferma:

"La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti ..."

Questi valori sono riportati nello Statuto e rappresentato tuttora i principi di riferimento.

La **MISSIONE** dell'Associazione è stata dichiarata e approvata dall'Assemblea dei soci tenutasi in data 18 giugno 2019 con l'approvazione dell'adeguamento dello Statuto Associativo al nuovo Codice del Terzo Settore Dlgs 117/2017.

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 9/34

Nel suo operato, per tutelare i diritti del Cittadino, l'Associazione SOS si ispira ai **PRINCIPI ISPIRATORI** e ai **VALORI** che si trovano nella Carta dei Valori, nella Costituzione Italiana, nello Statuto, nell'Atto Costitutivo e nel Codice Etico. I loro contenuti rappresentano i **PRINCIPI ETICI DI RIFERIMENTO** dell'Associazione.



- **Solidarietà** siamo solidali con le Persone che assistiamo, con i loro Familiari, con la Cittadinanza e con i Colleghi. Ne condividiamo le difficoltà, le esigenze e le aspettative di qualità di servizio
- **Equità e Imparzialità** 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
- **Umanità e Rispetto** consideriamo il rispetto verso le Persone, 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"
- **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
- **Senza Scopo di Lucro** il nostro operato non ha finalità di lucro. In materia di rimborsi e convenzioni con enti operiamo nel pieno rispetto della normativa sugli Enti del Terzo Settore e in particolare per quanto riguarda le Organizzazioni di Volontariato. Non distribuiamo utilità tra i Soci e i Volontari. Le donazioni vengono impiegate come risorse nelle attività tipiche statutarie. Attualmente siamo in possesso del marchio merita Fiducia Plus, rilasciato dal Centro di Servizio del Volontariato CSV di Verona, come garanzia di trasparenza nell'impiego delle donazioni e delle raccolte fondi.

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 10/34

- **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

5 COSA FACCIAMO

Attualmente i servizi offerti dall'Associazione sono:

- Servizio di Urgenza ed Emergenza Medica territoriale
- Protezione Civile
- Trasporti Sociali
- Trasporti Sanitari Programmati
- Assistenza sanitaria a manifestazioni sportive, fiere, sagre, ed eventi di massa
- Assistenza tecnica a manifestazioni sportive, fiere, sagre, ed eventi di massa
- Formazione, informazione

5.1 Servizio di urgenza ed emergenza 118

Fino al 30.06.2022, l'Associazione SOS ha fornito un servizio di Ambulanza Medicalizzata (MSA) in convenzione esclusiva con l'Ulss 9, in coordinamento con il SUEM 118 di Verona.

Dal 01.07.2022, con le modifiche alle convenzioni e con l'applicazione delle schede tecniche Regionali del Veneto in merito agli stazionamenti e alle tipologie dei mezzi, l'Associazione SOS fornisce un servizio di Ambulanza Base (MSB), H.24 365gg/anno, in esclusiva per Ulss 9 per il tramite dell'accordo di partenariato con Croce Verde Verona IPAB, in coordinamento e su chiamata esclusiva della Centrale Operativa SUEM 118 di Verona. Il servizio è in linea con le prescrizioni della DGR 870/2022.

Modalità di fruizione e attivazione del servizio: per tutte le urgenze ed emergenze mediche, come malori, incidenti stradali, domestici e sul lavoro ed in ogni situazione certa o presunta di pericolo di vita telefonare al **118** o, se attivato, al Numero Unico Europeo (**NUE**) **112**, risponderà un operatore addestrato della Centrale Operativa che coordina le richieste di emergenza di Verona e provincia.

5.2 Attività di protezione civile

Il servizio è a disposizione delle istituzioni come Comune, Provincia, Prefettura, Regione, Dipartimento Nazionale di Protezione Civile reperibilità per l'eventuale attivazione in caso di incidenti maggiori, calamità e altri eventi gestiti dalla protezione civile comunale, provinciale, regionale o nazionale

L'attività di protezione civile viene svolta:

- per assistenza agli eventi di massa programmati
- per partecipazione ad esercitazioni

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 11/34

- in ambito sanitario mediante l'allestimento di Punto Medico Avanzato P.M.A. di 1° livello
- in ambito logistico con una tendostruttura
- In ambito rischio idrogeologico
- In tutte le situazioni emergenziali su richiesta del Comune, della Regione o del Dipartimento Nazionale

Modalità di fruizione e attivazione del servizio: Il servizio è attivabile esclusivamente con l'allertamento e chiamata diretta da parte degli Organi ed Enti competenti.

5.3 Trasporti sociali

Il servizio è a disposizione delle istituzioni come Comune, Servizi Sociali e ULSS o delle strutture private come Case di Cura e RSA o del privato cittadino ed è rivolto a:

- Persone socialmente fragili senza rete familiare o sociale, persone in difficoltà motoria temporanea o permanente come disabili, ragazzi in età scolare e anziani e che necessitano di essere trasportate a visite di controllo o specialistiche, a centri educativi e ricreativi, ecc.
- Trasporti per Case di Cura o RSA per i propri ospiti da e per i centri diurni, visite, ecc.
- Altri casi particolari segnalati come tali dai Servizi Sociali

Modalità di fruizione del servizio:

- Programmazione settimanale per i servizi di routine in base a convenzione con Comune e Servizi Sociali di Sona
- Prenotazione su chiamata attraverso il nr di telefono attivato allo scopo

5.4 Trasporti sanitari programmati

L'Associazione S.O.S. Servizio Operativo Sanitario si occupa su richiesta di servizi di trasporti sanitari programmati, con mezzo di soccorso e personale qualificato

Il servizio è a disposizione di privati ed enti privati quali privati cittadini, Case di Cura, RSA, compagnie assicurative, ecc. per qualsiasi necessità di un trasporto sanitario "protetto".

Il servizio si svolge con le seguenti modalità:

- L'equipaggio è composto da 1 Autista Soccorritore, 1 Soccorritore e all'occorrenza personale professionale (medico o infermiere)
- Tutto il personale impiegato ha i requisiti richiesti dalla normativa Regionale in materia.
- I mezzi, i presidi e le attrezzature impiegate hanno i requisiti richiesti dalla normativa Regionale in materia.

Modalità di fruizione del servizio: La richiesta può essere inoltrata attraverso i canali associativi quali nr di telefono o mail reperibili nell'area dedicata sul nostro sito internet.

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 12/34

5.5 Assistenza sanitaria a manifestazioni

L'Associazione S.O.S. Servizio Operativo Sanitario si occupa su richiesta di assistenza sanitaria a manifestazioni pubbliche, eventi culturali e sportivi, eventi di massa, ecc.

Il servizio è a disposizione a tutte le realtà pubbliche e private che organizzano eventi, quali eventi sportivi professionistici e dilettantistici, eventi culturali, eventi teatrali, concerti, sagre paesane e qualsiasi evento che richieda la presenza di una squadra di soccorso sanitario.

L'Assistenza viene realizzata con uno o più mezzi di soccorso e all'occorrenza anche con squadre "a piedi", con le seguenti modalità:

- Gli equipaggi sono composti ognuno da 1 Autista Soccorritore, 1 Soccorritore e all'occorrenza personale professionale (medico o infermiere)
- Tutto il personale impiegato ha i requisiti richiesti dalla normativa Regionale in materia.
- I mezzi, i presidi e le attrezzature impiegate hanno i requisiti richiesti dalla normativa Regionale in materia.

Modalità di fruizione del servizio: La richiesta può essere inoltrata attraverso i canali associativi quali nr di telefono o mail reperibili nell'area dedicata sul nostro sito internet.

5.6 Assistenza tecnica a manifestazioni

L'Associazione S.O.S. Servizio Operativo Sanitario si occupa su richiesta di assistenza tecnica a manifestazioni pubbliche, eventi culturali e sportivi, eventi di massa, ecc.

L'Assistenza tecnica, intesa come servizi di vigilanza e sorveglianza antincendio e assistenza alla Polizia Locale per gestione e segnalazione viabilità, viene realizzata con una o più squadre composte da personale tecnico qualificato in base alla richiesta ricevuta.

Il servizio è a disposizione a tutte le realtà pubbliche e private che organizzano eventi, quali eventi sportivi professionistici e dilettantistici, eventi culturali, eventi teatrali, concerti, sagre paesane e qualsiasi evento che richieda la presenza di una squadra di soccorso sanitario.

Modalità di fruizione del servizio: La richiesta può essere inoltrata attraverso i canali associativi quali nr di telefono o mail reperibili nell'area dedicata sul nostro sito internet.

5.7 Formazione e informazione

Al proprio interno l'Associazione organizza momenti formativi per il proprio personale in linea come le linee guida e prescrizioni di settore (DGR 870/2022, Dipartimento di PC, ecc.)

L'Associazione inoltre mette a disposizione la propria esperienza acquisita con gli anni nell'ambito formativo nel campo del soccorso sanitario e di protezione civile 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.

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 13/34

I corsi e gli incontri hanno lo scopo di diffondere la cultura del primo soccorso, di protezione civile e di far conoscere i comportamenti in caso di necessità e in particolare:

Modalità di fruizione del servizio: La richiesta può essere inoltrata attraverso i canali associativi quali nr di telefono o mail reperibili nell'area dedicata sul nostro sito internet.

6 LIVELLO E GAMMA DEI SERVIZI OFFERTI

L'obiettivo che l'Associazione, fin dalla fondazione nel 1990, si è prefissata è quello di mantenere alto il livello di qualità dei servizi svolti.

La presenza sul territorio da molti a servizio delle Istituzioni, degli Enti/Associazioni e dei Cittadini, la nostra Storia e l'esperienza maturata negli anni testimoniano i risultati raggiunti.

L'Associazione, nel campo del soccorso del trasporto e dell'assistenza sanitaria, dei trasporti sociali, della protezione civile e assistenza tecnica, offre una vasta gamma di servizi alle Istituzioni, agli Enti, alle Associazioni e ai Cittadini, cercando sempre di garantire un livello qualitativo idoneo, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia.

Servizio di emergenza SUEM 118 con ambulanza di base MSB:

- Normativa di riferimento DGR n. 8870/2022
- Orari: H 24 7 giorni su 7
- in esclusiva per ULSS 9, per il tramite del partenariato con Croce Verde Verona IPAB, in coordinamento e su chiamata esclusiva del SUEM 118 di Verona
- equipaggio composto da almeno:
 - Autista Soccorritore
 - Soccorritore
 - dalle 07:00 alle 20:00, le suddette figure sono ricoperte da personale dipendente o in libera professione
 - dalle 20:00 alle 07:00 dal lunedì al giovedì e dalle 20:00 del venerdì alle 07:00 del lunedì, le suddette figure sono ricoperte da personale Volontario.
- Automezzo: ambulanza di categoria A, allestita come da DGR 870/2022
- Presidi e attrezzature come da DGR 870/2022

Servizio di assistenza sanitaria a manifestazioni

quali (gare e sportive, concerti, rassegne musicali e teatrali, feste e sagre paesane) con ambulanza MSB (mezzo di base con soli soccorritori), MSI (mezzo con infermiere) o MSA (mezzo avanzato con medico) in relazione al tipo di evento:

- Normativa di riferimento DGR 870/2022 e circolare CREU 59/2013 del 06.08.2013
- Orari: Su richiesta degli organizzatori della manifestazione
- equipaggio composto da:

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 14/34

- Autista-soccorritore Volontario
- Almeno 1 Soccorritori Volontario
- Medico / infermieri in relazione al tipo di evento
- Automezzo: ambulanza di categoria A
- Presidi e attrezzature come da DGR 870/2022

Su richiesta forniamo aiuto all'organizzatore dell'evento per la stesura del piano sanitario e per i contatti con il SUEM 118, secondo quanto previsto dalla circolare CREU 59/2013 del 06.08.2013 e relativa tabella 1.

Servizio di trasporto sanitario programmato

quali ricoveri e dimissioni, trasferimenti tra ospedali e reparti, accompagnamento e trasporto visite specialistiche o indagini diagnostiche, etc. con ambulanza MSB (mezzo di base con soli soccorritori) e all'occorrenza MSI (mezzo con infermiere) o MSA (mezzo avanzato con medico) in relazione al tipo di evento:

- Normativa di riferimento DGR 870/2022
- Orari: In base alla richiesta
- equipaggio composto da:
 - Autista-soccorritore
 - Almeno 1 Soccorritori Volontario
 - All'occorrenza medico / infermieri in relazione al tipo di servizio
- Automezzo: ambulanza di categoria A
- Presidi e attrezzature come da DGR 870/2022

Servizi inerenti alla Formazione

L'Associazione è in grado di organizzare ed erogare diverse tipologie di corsi formativi ed informativi nell'ambito del primo soccorso e del soccorso e trasporto sanitario e in particolare:

Rivolti al proprio Personale:

- Corsi di formazione per Soccorritori conformi DGR 870/2022 (approvazione CREU 14/118/2016 del 10.06.2016)
- Corsi di formazione per Autisti-soccorritori conformi DGR 870/2022 approvazione CREU 14/118/2016 del 10.06.2016)
- Corsi di aggiornamento e retraining per i propri Volontari Soccorritori e Autisti-soccorritori
- Corsi di avvicinamento alla Protezione Civile, per poi proseguire la formazione specifica con i corsi organizzati dalla UO di Protezione Civile della Provincia di Verona o della Regione Veneto. I corsi sono rivolti alle persone adulte che voglio avvicinare e approcciare il mondo della Protezione Civile, fare servizio in affiancamento alle squadre di PC dell'Associazione e poi proseguire l'iter formativo completo.

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 15/34

Incontri formativi e informativi per la Popolazione, le scuole e per le Associazioni quali:

- La catena del soccorso e principali nozioni di primo soccorso
- Incontri di prevenzione e educazione sanitaria nelle scuole primarie e secondarie
- Incontri di prevenzione e educazione civile e di protezione civile nelle scuole primarie e secondarie
- Incontri informativi/formativi sulle tecniche di primo soccorso e disostruzione vie aeree in età pediatrica presso scuole dell'infanzia, popolazione di neomamme, ecc.
- Incontri formativi più approfonditi sul primo soccorso per le Associazioni di Volontariato di altri settori (Sportive, ricreative, Scout, ecc.)

Servizio di Protezione Civile

L'attività di Protezione Civile dell'Associazione è inserita in un circuito di coordinamento Comunale, Provinciale, Regionale e del Dipartimento Nazionale.

I servizi offerti sono:

- in ambito sanitario l'Associazione può mettere a disposizione:
 - nr 3 tende pneumatiche per l'allestimento di P.M.A. di 1° livello.
 - Mezzi per il trasporto, l'allestimento e il montaggio
 - Su eventuale richiesta degli organi competenti è possibile fornire l'allestimento sanitario con tutti i presidi e le attrezzature necessari ed equipe sanitaria con Soccorritori, Infermieri e Medici.
- in ambito logistico l'Associazione può mettere a disposizione:
 - una tendostruttura refettorio completa di tavoli e panche con una capacità di ricevere e ospitare fino a 160 persone.
 - mezzi ed attrezzature per il trasporto, il montaggio e l'allestimento
 - personale addestrato per la gestione cucina e produzione pasti
- in ambito rischio idrogeologico l'Associazione può mettere a disposizione:
 - motopompa 2.550 litri/min
 - alcune unità di elettropompe
 - relativa attrezzatura e accessori
 - mezzi di trasporto
 - naspo a pressione con riserva di acqua

Tutto il personale della Squadra PC SOS che opera nell'ambito della Protezione Civile è formato ed addestrato tramite i periodi corsi di formazione organizzati dall'UO di Protezione Civile Provinciale e hanno frequentato corsi specifici per l'utilizzo delle strutture e attrezzature, in particolare:

- corso base di Protezione civile modulo "A" e modulo "B" e corso sicurezza 81/08
- corso dedicato per i capi squadra
- addestramento dedicati, come per esempio per il montaggio e l'allestimento della tendostruttura e della cucina effettuato presso le aziende fornitrici

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 16/34

Servizio PMA (punto medico avanzato)

- Attivabile in caso di incidente maggiore
- Reperibilità con le altre Associazioni del territorio (Croce Bianca Verona e Croce Rossa Verona) su chiamata del SUEM 118 di Verona per la fornitura di una tenda PMA. Sono in fase di definizione precisi protocolli di reperibilità, allertamento, allestimento, ecc. di concerto con il SUEM 118, la Croce Bianca Verona e la Croce Rossa Verona.

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 (VVF, 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

Servizi di Trasporto sociale

- È a disposizione di:
- Enti Pubblici come Comune, Servizi Sociali e ULSS
- Strutture private come Case di Cura e RSA
- Privati cittadini

È rivolto a:

- Persone socialmente fragili senza rete familiare o sociale, persone in difficoltà motoria temporanea o permanente come disabili, ragazzi in età scolare e anziani e che necessitano di essere trasportate a visite di controllo o specialistiche, a centri educativi e ricreativi, ecc.
- Trasporti per gli ospiti di case di cura e RSA da e per i centri diurni, visite, ecc.
- Altri casi particolari segnalati come tali dai Servizi Sociali

7 ASSETTO ORGANIZZATIVO ED ORGANIGRAMMA

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;

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 17/34

- Organo di controllo e revisione.

Tutti gli organi di governo sono elettivi e non retribuiti salvo per quanto riguarda l'organo di controllo qualora il ruolo sia coperto da consulenti esterni; 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 le modificazioni allo Statuto.

Il Consiglio Direttivo è composto da 7 a 9 membri, eletti tra l'assemblea degli aderenti, dura in carica due anni e i membri sono rieleggibile per massimo di 5 mandati consecutivi. 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.

Il Presidente dura in carica quanto il consiglio direttivo e assume 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:

- Direzione Sanitaria
- Tesoreria
- Segreteria
- Formazione
- Soci e Volontari
- Autisti
- Dotazioni sanitarie e magazzino
- Automezzi
- Protezione Civile e Squadra Tecnica
- Trasporti Sociali
- Turni e Assistenze
- Sede
- Sicurezza
- Pubbliche Relazioni
- Dipendenti

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 18/34

Il **Consiglio Direttivo** attualmente in carica è composto da:

- Andrea Baldessarini Presidente e Legale Rappresentante
- Sofia Manzati Vicepresidente Vicario
- Alberto Cinquetti Vicepresidente
- Davide Russo Tesoriere
- Confente Alessandro Segretario
- Ettore Spada Consigliere
- Bruno Sperotto Consigliere
- Giorgio Bortignon Consigliere
- Samuele Vallicella Consigliere

L'Organo di controllo, monocratico e affidato ad un consulente esterno revisore legale dei conti, è nominato dal direttivo e ratificato dall'Assemblea. Questo organo ha il compito di verificare la regolare tenuta della contabilità e lo stato della cassa. Verifica altresì il bilancio consuntivo ed esprime un parere su quello preventivo.

Attualmente il ruolo di Revisore Legale dei conti è stato affidato al dott. Brentegani Gino

In ambito sanitario l'Associazione deve avvalersi della direzione e consulenza di un Direttore Sanitario che sovrintende le attività sanitarie. Attualmente il ruolo di **Direttore Sanitario** è affidato al dott. Marco Redivo

8 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, Regione e Dipartimento di PC, 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.

9 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, Regione, Dipartimento di PC, ecc.)
- Onorare e rispettare gli impegni presi nei confronti di tutti dei propri stakeholder esterni ed interni, quali sono gli Enti (convenzioni ULSS, Comune, Regione, ecc.), il proprio personale (Volontari, Dipendenti, Professionisti, Consulenti, ecc.), i propri e le persone a cui sono rivolti i nostri servizi.

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 19/34

- 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, Regione, Dipartimento PC, 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.

10 STANDARD DI QUALITÀ

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

10.1 Marchio "Merita Fiducia"

Merita Fiducia® è il marchio etico per le organizzazioni di volontariato veronesi, promosso dal Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) di Verona.



Una certificazione che porta le Associazioni a dimostrare la capacità di rendicontare la propria attività da un punto di vista economico e sociale, documentare le raccolte fondi in modo trasparente e apprendere modalità efficaci di raccontare e

promuovere il proprio operato al mondo esterno, in particolare ai potenziali donatori e sostenitori.

Un iter, quindi, che dà certezze al donatore, a fronte di un grande impegno da parte delle associazioni che, volontariamente, decidono di farsi certificare.

SOS ha ottenuto il marchio Merita Fiducia Plus per la prima volta nell'anno 2012 e rappresenta per la nostra Associazione un importantissimo traguardo raggiunto.

Periodicamente SOS è soggetta al rinnovo del marchio, rinnovo che comporta un percorso, denominato "carte in regola", fatto insieme a CSV e che porta a verifiche e auto-verifiche interne sui processi di rendicontazione che "trascinano" con sé anche verifiche sui processi organizzativi.

Il mantenimento del marchio e il percorso di verifica/rinnovo periodico aiuta SOS a mantenere alti gli standard etico-qualitativi.

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 20/34

10.2 Formazione e gestione del Personale

- 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 (DGR 870/2022, 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. DGR 870/2022, >codice della Strada, ecc.)
- tutto il personale che opera nelle squadre di protezione civile e squadra tecnica dell'Associazione deve ricevere un'adeguata formazione in conformità agli standard prefissati dalla normativa nazionale e regionale vigente
- l'Associazione si impegna ad organizzare periodicamente corsi di aggiornamento, retraining e di specializzazione per tutti i soccorritori, per gli autisti soccorritori e per i tecnici di protezione civile
- 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 cerca 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 quando prevede il regolamento associativo. Inoltre, i capiturno garantiscono la presenza di un Soccorritore/Autista/Tecnico PC più esperto nel periodo di tutoraggio negli affiancamenti e tirocinio degli allievi Soccorritori/Autisti/Tecnici PC.

10.3 Automezzi, attrezzature e presidi

l'Associazione garantisce che gli automezzi di soccorso, protezione civile e trasporto sociale, i presidi e le attrezzature siano conformi e rispondenti agli standard prefissati dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia (es. DGR 870/2022, UNI EN 1789, UNI EN 1865, EN ISO 20471, ecc.), e in particolare:

- omologazione degli automezzi secondo la normativa nazionale e le direttive della motorizzazione e codice della strada
- allestimento e dotazioni di bordo, quali presidi ed attrezzature, secondo le direttive regionali e delle eventuali prescrizioni locali dettate dal SUEM 118, dalle convenzioni in essere, dal codice della strada, dal dipartimento di PC.
- 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

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 21/34

10.4 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.
- 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

10.5 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 E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 22/34

11 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;

12 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.

13 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" che è il punto di incontro tra l'utente e l'Associazione.

Le 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;

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 23/34

- Collaborare all'aggiornamento della Carta dei Servizi, verificandone l'adeguatezza rispetto le esigenze dell'utenza.

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico si accede telefonicamente, di persona (previo appuntamento), inviando una lettera, una mail o un fax ai riferimenti 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 dell'Associazione SOS Servizio Operativo Sanitario ODV

- Piazza della Vittoria, 10 37060 Sona VR
- Orari di accesso: previo appuntamento
- Tel 045.6081330
- Fax. 045.6081000
- E. mail pubblicherelazioni@sos-sona.it
- Pec sos-sona@pec.it

14 ADESIONI AD ASSOCIAZIONI E RETI ASSOCIATIVE

SOS ha sempre creduto nell'aggregazione e nella collaborazione con le altre realtà associative e di rete, per questo da molto tempo collabora e fa parte di:

- Federazione del Volontariato e C.S.V. Centro di Servizio per il Volontariato di Verona
- Uni.Ver.So. Unione Veronese Soccorso ODV, Associazione di 2° livello
- ANPAS Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze, Rete Nazionale
- Forum delle Associazioni del Comune di Sona

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 24/34

15 COME OTTERE INFORMAZIONI E CONTATTARE L'ASSOCIAZIONE

Sul sito istituzionale sono disponibili, oltre alle news associative, tutti i documenti istituzionali quali l'atto costitutivo, lo statuto, i bilanci sociali ed economici, la carta dei servizi, le dispense formative, le modalità di richiesta servizi o prestazioni, ecc.

Per altre informazioni è possibile contattare direttamente l'Associazione ai seguenti contatti:

S.O.S. Servizio Operativo Sanitario ODV

P.zza Vittoria 10, 37060 Sona VR

Iscrizione registro ODV della Regione Veneto VR0100

Iscrizione registro Persone Giuridiche della Regione Veneto VR541

Sito web: www.sos-sona.it

Centralino: **045 6081330** **Un risponditore automatico guiderà il chiamante a scegliere le singole aree di competenza**

Fax 045 6081000

Trasporti Sociali 045 8240293

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 25/34

16 PRINCIPALI CONTATTI UTILI

DESCRIZIONE	INDIRIZZO 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 alla gestione dell'Associazione e quanto altro non specificatamente riferibile alle altre e-mail
Formazione	formazione.sanitaria@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
Protezione civile	protezione.civile@sos-sona.it	comunicazioni inerenti all'attività di Protezione Civile
Pubbliche relazioni	pubblicherelazioni@sos-sona.it	relazioni interne ed esterne all'Associazione. Rapporti con Enti Pubblici e Privati, Istituzioni
Assistenze Sanitarie a manifestazioni	assistenze@sos-sona.it	Richieste di assistenza sanitaria a manifestazioni o eventi
Trasporti Sanitari	segreteria@sos-sona.it	Per richieste di Trasporto Sanitario con ambulanza programmato
Trasporti Sociali	segreteria@sos-sona.it	Per richieste di Trasporto Sociale

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 26/34

17 COME SOSTENERE L'ASSOCIAZIONE

È possibile sostenere le nostre attività istituzionali attraverso:

- donazioni spontanee e liberali
- destinazione del 5 per mille sulla dichiarazione dei redditi annuale

Per effettuare una **donazione liberale** utilizzare la causale

“Erogazione liberale a favore delle vostre attività istituzionali”.

Si prega di inviare all'indirizzo mail amministrazione@sos-sona.it, la seguente documentazione:

- nome e cognome (o Ragione Sociale se azienda o Associazione)
- indirizzo di residenza
- codice fiscale (e/o Partiva IVA se azienda)
- eventuale contabile di bonifico
- e-mail di riferimento

L'Associazione emetterà la ricevuta di erogazione liberale.

Per le donazioni l'Associazione mette a disposizione i propri conti correnti bancari con le seguenti coordinate:

BANCA	IBAN
UNICREDIT – Ag. di Lugagnano VR	IT 69 D 02008 59870 000004669421
BANCO BPM – Ag. di Lugagnano VR	IT 03 O 05034 59871 000000040043
BANCA INTESA – Ag Str.ne Porta Palio, 10 VR	IT 84 K 03069 09606 100000008376
CASSA PADANA - Ag. di S. Giorgio in Salici VR	IT 88 F 08340 59870 000000320754
CEREA BANCA - Ag. di S. Giorgio in Salici VR	IT 07 D 08481 59870 000000417590
PAYPAL - link	Fai una donazione al SOS tramite paypal

Per la destinazione del **5 per mille** alla nostra Associazione è possibile indicare il nostro codice fiscale nello spazio dedicato nel modello utilizzato per la denuncia dei redditi delle persone fisiche.

Codice Fiscale SOS: **93087790239**

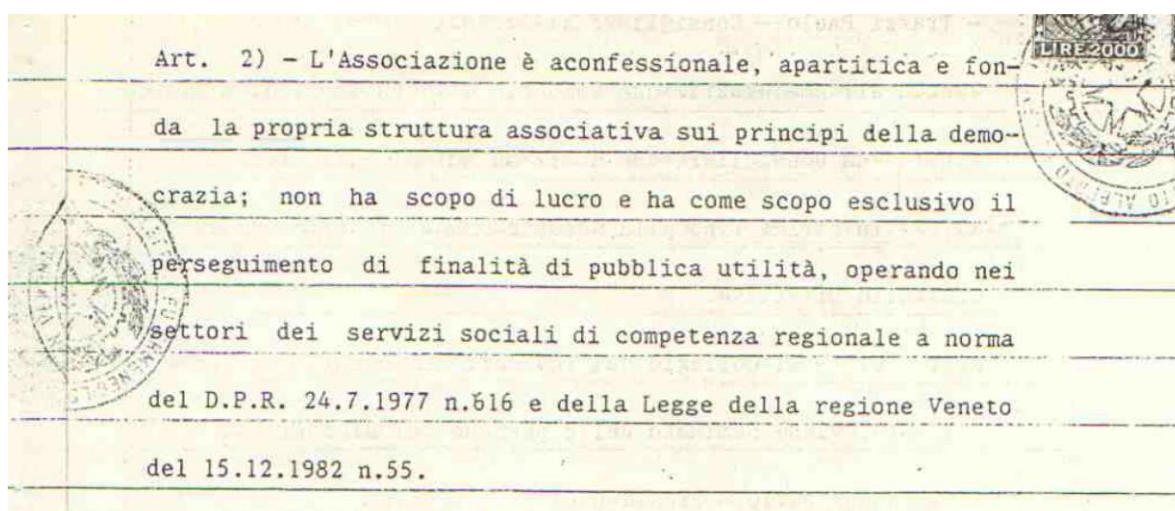
	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 27/34

18 INTRODUZIONE

L'Associazione di Pubblica Assistenza SOS Servizio Operativo Sanitario ODV è stata **fondata il 19 aprile 1990**.

La Carta dei Valori di SOS Servizio Operativo Sanitario ODV nasce virtualmente lo stesso giorno della costituzione dell'Associazione.

Già nell'**Atto Costitutivo**, infatti, sono presenti e ben definiti i principali **Valori** e la **Missione** che l'Associazione, il suo Organo di Governo e i suoi Volontari avrebbero dovuto avere come **bussola di navigazione** negli anni a venire.



Art. 2 dell'Atto Costitutivo dell'Associazione del 19 aprile 1990

La Carta dei Valori è stata approvata dall'Assemblea Associativa in data 25 marzo 2008.

La Missione, dichiarata nella stessa assemblea del 25 marzo 2008, è stata successivamente aggiornata e approvata dall'Assemblea Associativa in data:

- 18 giugno 2019, in concomitanza con l'approvazione dell'adeguamento dello Statuto Associativo al nuovo Codice del Terzo Settore Dlgs 117/2017
- 17 dicembre 2019 in concomitanza con l'approvazione dell'introduzione del nuovo servizio "Trasporti Sociali SOS Gruppo Amico".

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 28/34

19 ATTIVITÀ E FINALITÀ ASSOCIATIVE

SOS non ha scopo di lucro, persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale e il proprio operativo è principalmente a favore di terzi.

Per questo si avvale in modo prevalente dell'attività di Volontariato dei propri Associati.

19.1 Le Attività Statutarie (art. 6 dello Statuto)

Le attività Statutarie di SOS sono riconducibili all'art. 5 del **Codice del Terzo Settore Dlgs 117/2017** (CTS) e precisamente ricadono nelle seguenti lettere dello stesso CTS:

- a) Interventi e servizi sociali ai sensi dell'articolo 1, commi 1 e 2, della legge 8.112000, n. 328, e successive modifiche, e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5.02.1992, n. 104, e alla legge 22.06.2016, n. 112, e successive modifiche.
- b) Interventi e prestazioni sanitarie
- c) Prestazioni sociosanitarie di cui al DPCM 14 febbraio 2001
- d) Educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della Legge 53 del 28.03.2003, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa
- i) Attività culturali, artistico e ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del Volontariato e delle attività associative di interesse generale
- y) Protezione civile ai sensi della legge 24 febbraio 1992, n. 225, e successive modifiche

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 29/34

19.2 **Le Finalità Associative (art. 7 dello Statuto)**

Le specifiche finalità di SOS, nei limiti delle proprie capacità sono:

- emergenza e urgenza sanitaria direttamente o in collaborazione con le strutture pubbliche
- trasporti sanitari
- assistenza sanitaria a supporto di eventi e manifestazioni
- trasporti sociali per diversamente abili, anziani, persone fragili, ecc.
- protezione civile e valorizzazione dell'ambiente
- assistenza tecnica a supporto di eventi e manifestazioni
- formazione del Volontariato
- formazione ed informazione sanitaria nei suoi vari aspetti sanitari e sociali,
- servizi di guardia medica ed ambulatoriale direttamente o in collaborazione con le strutture pubbliche
- servizi sociali e assistenziali, anche domiciliari e comunque in condizioni anche temporanee di difficoltà
- promozione e organizzazione di momenti di studio ed iniziative di informazione anche mediante pubblicazioni, e incontri per favorire la partecipazione dei cittadini allo studio dei bisogni emergenti ed alla programmazione del loro soddisfacimento
- raccolta fondi al fine di finanziare le proprie attività di interesse generale e nel rispetto dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e con il pubblico
- attività diverse, secondarie e strumentali rispetto alle attività tipiche generali, purché a norma e conformi a quanto prescritto nel CTS (art. 6 Dlgs 117/2017)

	DIRETTIVA		
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI		
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04 Pag. 30/34

20 IL VOLONTARIO



Il Volontario è la persona che, adempiuti i doveri di ogni cittadino, mette a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per gli altri, per la comunità di appartenenza o per l'umanità intera.

Egli opera in modo libero e gratuito promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione o contribuendo alla realizzazione dei beni comuni.

I Volontari esplicano la loro azione in forma individuale, in aggregazioni informali, in organizzazioni strutturate; pur attingendo, quanto a motivazioni, a radici culturali e/o religiose diverse, essi hanno in comune la passione per la causa degli esseri umani e per la costruzione di un mondo migliore.

Il Volontariato è, in tutte le sue forme e manifestazioni, espressione del valore della relazione e della condivisione con l'altro.

Al centro del suo agire ci sono le persone considerate nella loro dignità umana, nella loro integrità e nel contesto delle relazioni familiari, sociali e culturali in cui vivono.

Pertanto, considera ogni persona titolare di diritti di cittadinanza, promuove la conoscenza degli stessi e ne tutela l'esercizio concreto e consapevole, favorendo la partecipazione di tutti allo sviluppo civile della società.

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 31/34

21 MISSIONE, VALORI E PRINCIPI ETICI



Nell'atto costitutivo SOS è un'Associazione senza fine di lucro, apartitica e aconfessionale, ha come esclusivo scopo il perseguimento di finalità di pubblica utilità, operando nei settori dei servizi sociali di competenza regionale (DPR 24 Luglio 1977 n.616, del D.lgs. 3 luglio 2017 n.117 e della Legge della Regione Veneto del 15 dicembre 1982 n.55).

Il Riferimento fondamentale di ogni azione in ambito è la

COSTITUZIONE DELLA REPUBBLICA ITALIANA

“Art. 32. La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell’individuo e della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti ...”

Questi valori sono riportati nella Carta dei Valori, nello Statuto e nella Carta dei Servizi. Rappresentato tuttora i principi di riferimento.

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 32/34

21.1 *La Nostra Missione*



S.O.S è un **Ente del Terzo Settore (ETS)** e in particolare una **Organizzazione di Volontariato (ODV)** senza fini di lucro ed è iscritta al registro Regionale delle ODV al nr VR0100.

Attualmente si occupa di:

- **Assistenza Sanitaria extraospedaliera**
- **Protezione Civile**
- **Trasporti Sociali**

La nostra priorità è garantire interventi qualificati, efficaci ed efficienti.

Siamo consci che ciò rappresenta l'aspetto più importante del nostro servizio e perciò ci impegniamo con le nostre risorse umane e tecniche a tutelare l'integrità della vita dell'uomo.

Nel prestare il nostro servizio ci ispiriamo all'Atto Costitutivo, allo Statuto, alla Carta dei Valori, e al Codice Etico.

Ci guida una forte sensibilità al valore della vita in tutte le sue manifestazioni

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 33/34

21.2 I Nostri Valori



Solidarietà

Siamo solidali con le Persone che assistiamo, con i loro Familiari, con la Cittadinanza e con i Colleghi.

Ne condividiamo le difficoltà, le esigenze e le aspettative di qualità di servizio

Equità e Imparzialità

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

Umanità e Rispetto

Consideriamo il rispetto verso le Persone, i Colleghi, la Cittadinanza, le Istituzioni e gli Enti pubblici e Privati 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.

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

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.

	DIRETTIVA			
	CARTA DEI SERVIZI E DEI VALORI			
	Rev. 00	Data Revisione 15/06/2024	D.01.04	Pag. 34/34

Senza Scopo di Lucro

Il nostro operato non ha finalità di lucro.

In materia di rimborsi e convenzioni con enti operiamo nel pieno rispetto della normativa sugli Enti del Terzo Settore e in particolare per quanto riguarda le Organizzazioni di Volontariato.

Non distribuiamo utili tra i Soci e i Volontari.

Le donazioni vengono impiegate come risorse nelle attività tipiche statutarie.

Attualmente siamo in possesso del Marchio Merita Fiducia Plus, rilasciato dal Centro di Servizio del Volontariato CSV di Verona, come garanzia di trasparenza nell'impiego delle donazioni e delle raccolte fondi.

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.

Lo spirito di squadra ci porta a credere fortemente nell'Associazionismo di secondo livello, nelle aggregazioni e collaborazioni tra Associazioni di Volontariato e nell'appartenenza alle Reti Nazionali.

>> FARE RETE PER FARE SQUADRA <<

Collaborazione e trasparenza nei rapporti

Cerchiamo sempre la Collaborazione con tutti i nostri "Stakeholders".

Crediamo nella coprogettazione con Enti pubblici e Privati, Associazioni e Reti Associate, per arrivare a finalità e obiettivi comuni.

Ci impegniamo per una piena collaborazione, trasparenza e correttezza con i Destinatari dei nostri servizi, con i nostri Soci e con i nostri Fornitori.

Con i nostri donatori e sostenitori garantiamo la massima trasparenza dell'impiego dei fondi ricevuti. Attualmente siamo in possesso del marchio Merita Fiducia Plus, rilasciato dal Centro di Servizio del Volontariato di Verona, garanzia di trasparenza nell'impiego delle donazioni e delle raccolte fondi.

I nostri valori