

CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la carta dei Servizi?

La carta dei servizi è un documento che la legge italiana, precisamente la Legge n. 328/2000, ha voluto si realizzasse nel processo di innovazione fra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con la quali i servizi vengono erogati. La Carta dei Servizi rappresenta una sorta di “promessa” (rivolta ai destinatari) dei propri servizi, basandosi sul criterio della trasparenza; essa, inoltre ha lo scopo di modellare e migliorare l'efficienza dei servizi offerti ascoltando le esigenze degli utenti e cui si rivolge, per garantirne il miglioramento.

A chi si rivolge

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono:

- Ammalati
- Infermi
- Emodializzati
- Diversamente abili
- Anziani
- Enti/Associazioni

A cosa serve

La carta dei servizi non è un semplice mezzo di consultazione, bensì uno strumento completo di informazioni su tutte le prestazioni offerte, affinché l'utente possa conoscere le modalità per accedervi. Scopo principale è quello di garantire agli utenti il pieno rispetto dei loro diritti.

La Pubblica Assistenza Ozzano – San Lazzaro ha adottato una propria Carta dei Servizi per permettere agli utenti di essere parte integrante nei processi di lavoro, crescita, sviluppo delle proprie attività e degli interventi da effettuare, presentando eventuali osservazioni personali o suggerimenti atti al raggiungimento di un ulteriore miglioramento nella qualità dell'assistenza.

Principi Guida

La Pubblica Assistenza Ozzano – san Lazzaro fa propri i principi fondamentali di:

Eguaglianza – i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto religione ed opinioni politiche.

Imparzialità - i servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

Rispetto della dignità - i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione e il rispetto della personalità e della dignità.

Continuità – La Pubblica Assistenza garantisce il regolare svolgimento lo svolgimento continuativo e senza interruzioni dei servizi, nei limiti della propria organizzazione.

Affidabilità – l'Associazione agisce con continuità e costanza adeguando i servizi prodotti, le azioni e i comportamenti alle necessità della propria utenza, alle priorità ed agli obiettivi fissati.

Partecipazione – Gli utenti possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge; hanno diritto di accesso alle informazioni in possesso della Associazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n. 241. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La Sede e gli Orari

La Sede della Pubblica Assistenza Ozzano – San Lazzaro è situata in Via Aldo Moro 4 – 40064 Ozzano Dell' Emilia (BO)

Gli Uffici amministrativi rispondono ai numeri di telefono 051/796666 dal lunedì al venerdì dalle ore 18 alle ore 24 e il sabato, domenica e festivi dalle ore 8 alle ore 20. È attivo un numero di cellulare per le richieste di trasporti privati: 347/8437295.

Gli utenti possono rivolgersi ai sopra specificati numeri di telefono per chiedere servizi di trasporto con auto per terapie, visite specialistiche per utenti deambulanti e non, per la richiesta di assistenza sanitaria a manifestazioni sportive e per il servizio taxi sanitario.

Gli utenti che necessitano di una emergenza sanitaria devono chiamare il numero 118 afferente alla Centrale Operativa Bologna Soccorso che gestisce detti servizi per Bologna e Provincia.

Il fax della Associazione è 051/4695072 la e-mail info@pubblicaozzano.net il sito internet www.pubblicaozzano.org

Presentazione

La Pubblica Assistenza di Ozzano e San Lazzaro (PAOL) è un'Associazione Volontaria nata nel 1987, come sezione della Pubblica Assistenza Città di Bologna. Diviene Associazione autonoma nel 1989. Viene eletta ad Ente Giuridico, con decreto del Presidente della Giunta Regionale nel 1991 (Prot. 1292/1157 del 22/02/1991). È iscritta al Registro Regionale del Volontariato ai sensi della legge 266/91. In quanto Organizzazione non lucrativa di Utilità Sociale, rientra nell'applicazione di quanto previsto dalla legge Quadro sul volontariato 266/91 e conseguenti applicazioni regionali. Dalla sua nascita aderisce all'A.N.P.A.S (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze), Ente Morale fondato nel 1904. Attraverso l'insostituibile e preziosissima opera dei volontari che la compongono e che, in maniera assolutamente gratuita, mettono a disposizione il proprio tempo libero, la PAOL oggi occupa, nel tessuto sociale del territorio un importantissima funzione di intervento, sensibilizzazione e formazione: in collaborazione con gli Enti e le Associazioni presenti, esercita una fondamentale funzione di tutela e di prevenzione, oltre che a contribuire a formare sempre più persone alla cultura del soccorso e della assistenza; in convenzione con il "118" di "Bologna Soccorso", fornisce un indispensabile servizio alla cittadinanza, oltre che costruire un insostituibile supporto al Servizio Sanitario Nazionale. La Pubblica Assistenza Ozzano san lazzaro effettua servizio di Protezione Civile con unità cinofile da soccorso brevettate.

L'attività svolta

- Trasporto e soccorso mediante autoambulanze.
- Trasporto di persone che necessitano di terapie continuative o saltuarie.
- Trasporto di persone che necessitano di visite specialistiche, esami clinici o di trattamenti particolari, anche periodici, presso centri specializzati:
- Trasporto di persone diversamente abili, mediante mezzi adeguatamente attrezzati;

- Assistenza a manifestazioni sportive e/o grandi eventi che prevedono la presenza di un servizio di soccorso con personale qualificato;
- Servizio di taxi sanitario.
- Corsi di primo soccorso per società sportive, cittadinanza e enti pubblici e privati.
- Corsi di rianimazione BLS per società sportive, cittadinanza e enti pubblici e privati.
- Servizio civile nazionale in collaborazione con Anpas Emilia-Romagna.
- Protezione Civile con unità cinofile da soccorso.

Vengono promosse iniziative di formazione ed informazione sanitaria e di prevenzione della salute nei suoi vari aspetti sanitari e sociali.

E' assicurata la formazione e l'aggiornamento del personale volontario e dipendente in relazione all'attività svolta.

Servizio di trasporto con ambulanza

Per accedere al servizio di trasporto con ambulanza in forma privata il cittadino deve chiamare direttamente il numero 051/796666. Al momento della chiamata il cittadino viene informato del costo della prestazione. Le tariffe sono esposte presso la sede della Associazione.

I servizi in regime convenzionale (quindi a carico del Servizio Sanitario Nazionale) debbono essere richiesti dal personale dei Reparti, dal Servizio Anziani, dal Servizio di Ospedalizzazione Domiciliare e dalle Strutture Sanitarie Convenzionate con la Asl di Bologna.

Servizi di trasporto con auto/pulmino attrezzato

I servizi da svolgersi con auto/pulmino devono essere richiesti ai seguenti numeri telefonici: rete fissa 051/796666 – cellulare 347/8437295. Al momento della chiamata il cittadino viene informato del costo della prestazione. Le tariffe sono esposte presso la sede della Associazione. I servizi in regime convenzionale (quindi a carico del Servizio Sanitario Nazionale) debbono essere richiesti dal personale dei Reparti, dal Servizio Anziani, dal Servizio di Ospedalizzazione Domiciliare e dalle Strutture Sanitarie Convenzionate con la Asl di Bologna.

Assistenza sanitaria a manifestazioni sportive e/o eventi a grande partecipazione di pubblico

Le richieste di assistenza sanitaria alle manifestazioni sportive e/o grandi eventi debbono essere rivolte tramite e-mail responsabiledeiservizi@pubblicaozzano.net, oppure chiamando il numero 340/2375587. E' prevista la partecipazione ai costi di gestione secondo una tabella tariffaria conservata nella sede legale. A seguito della richiesta l'Associazione predispone lettera di risposta nella quale è indicata la tariffa che sarà praticata per la particolare occasione e i metodi di pagamento accordati.

Il Personale

L'Associazione è composta attualmente da circa 110 volontari attivi e 5 dipendenti con la qualifica di Autisti Soccorritori

Tutto il personale è stato formato attraverso corsi specifici e partecipa ad attività di addestramento periodico per il mantenimento delle qualifiche raggiunte.

Tutto il personale è tenuto

- all'educazione, cortesia, rispetto e disponibilità verso gli utenti e i colleghi;
- al decoro nel comportamento e nel vestiario e deve indossare la divisa (se tenuto rispetto al proprio ruolo) fornita dalla Associazione

- a mantenere il segreto professionale e a non diffondere notizie riguardanti gli utenti trasportati.

Qualità e Igiene

I locali rispondono agli standard strutturali ed igienici previsti con assenza di barriere architettoniche. È garantita:

- ◆ la pulizia e disinfezione dei mezzi, delle attrezzature e del materiale sanitario posti in uso ad ogni esecuzione di servizio;
- ◆ la pulizia dei locali della sede;
- ◆ la sanificazione periodica delle attrezzature;
- ◆ lo smaltimento dei rifiuti speciali prodotti durante l'esecuzione dei servizi
- ◆ attenzione alla sicurezza con attuazione di misure preventive.

Reclami e segnalazioni

L'Associazione garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

Il reclamo può pervenire:

1. a mezzo fax al numero 051/4695072
2. a mezzo posta all'indirizzo Pubblica Assistenza Ozzano – San Lazzaro – Via Aldo Moro n. 4 – 40064 Bologna alla attenzione del Presidente o del Consiglio Direttivo
3. a mezzo e-mail all'indirizzo info@pubblicaozzano.net
4. di persona fissando un appuntamento con il Presidente (348/400888) Ai reclami

A tutti i reclami, firmati e corredati di indirizzo, verrà data risposta entro TRENTA giorni.

Aggiornamento e diffusione della carta dei servizi

La presente carta dei servizi è soggetta a revisione periodica e comunque ogni volta che si renda necessario apportarvi modifiche.

È esposta in sede, diffusa attraverso il sito internet www.pubblicaozzano.org e sugli automezzi della Associazione.

APPROVATA NELLA SEDUTA DI C.D. DEL 13/09/2018