



# Carta dei Servizi del Trasporto Sociale AMO Associazione Malati Oncologici Onlus Carpi

**AMO Associazione Malati Oncologici di Carpi**

Via Molinari,2 - 41012 Carpi

Tel 059.6132038 – 335.5480177

Fax 059 659965

E mail: [amo.carpi@vodafone.it](mailto:amo.carpi@vodafone.it)

# Carta Dei Servizi Del Trasporto Sociale

## AMO Associazione Malati Oncologici Onlus Carpi

### Cos'è la carta dei servizi

Un documento pubblico di impegno che l'organizzazione che gestisce un servizio aperto al pubblico esplicita con i suoi utenti, dichiarando di: assicurare modalità e tempi del servizio, rispettare parametri di qualità, rilevare il grado di soddisfazione sul servizio stesso. Ciò con l'obiettivo di avvicinare gli utenti al servizio soddisfacendone i bisogni e di far partecipare nuovi volontari alla realizzazione delle attività.

### Finalità del servizio

Il trasporto sociale e sanitario effettuato da AMO è un servizio senza fine di lucro (no profit) finalizzato a permettere all'utente di raggiungere un presidio medico- sanitario per ragioni diagnostiche o terapeutiche e consentire l'accesso ad attività socio-assistenziali nonché l'espletamento di incombenze burocratiche. Amo opera in regime di Convenzione gratuita con l'Azienda Usl di Modena.

**Il servizio di trasporto è rivolto ai pazienti oncologici autosufficienti di Carpi e Terre d'Argine.**

### Descrizione del servizio

Le richieste di trasporto, gestite dalla segreteria del Day Hospital Oncologico dell'Ospedale di Carpi, si ricevono dalle ore 8.00 alle ore 16.00: dal lunedì al venerdì direttamente presso la segreteria del Day Hospital Oncologico oppure al numero 059 659294.

Richieste al di fuori degli orari indicati possono essere comunicate al numero di cellulare dell'associazione 335 5480177, che si occuperà di inoltrarla alla segreteria Dho.

Richieste motivate da effettiva urgenza e o da cause non programmabili si possono effettuare compatibilmente alla disponibilità delle vetture e dei volontari per quel giorno.

#### **Nella richiesta telefonica l'utente dovrà esplicitare:**

- nominativo di chi telefona e tipo di relazione (es. parentale) con l'effettivo utente (se diverso da chi telefona)
- riferimenti di contatto
- nominativo dell'effettivo utente (se diverso da chi telefona)
- luogo esatto di partenza
- motivazione del trasporto
- luogo esatto di destinazione
- data e ora richiesta per l'arrivo al luogo di trasporto
- tempo stimato di permanenza nel luogo di destinazione
- se vi è un accompagnatore e la relativa identità (l'accompagnatore verrà accettato solo se vi è il posto effettivo).
- se si necessita di un servizio di accompagnamento
- se la persona trasportata ha particolari necessità deve essere assolutamente comunicato in quanto i nostri mezzi NON SONO ATTREZZATI PER TRASPORTO DI PAZIENTI NON AUTOSUFFICIENTI

## **I trasporti possono essere richiesti per le seguenti motivazioni :**

- Accompagnamento per prestazione ambulatoriale diagnostica, terapeutica oncologica verso:
- Presidio ospedaliero locale
- Presidio Ospedaliero in provincia, regione o fuori regione
- Day Hospital Oncologico
- Ricovero programmato
- Dimissioni ospedaliere

La richiesta di trasporto sarà accettata con specifica telefonata all'utente.

La richiesta deve essere programmata (almeno il giorno precedente il servizio) e verrà accettata in base alla disponibilità.

Il trasporto si effettua in base alle esigenze degli utenti nei giorni di: Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì (Sabato su specifica richiesta).

Il trasporto si effettua nel Distretto delle Terre d'Argine (Comuni di Carpi, Novi, Soliera, Campogalliano), verso Presidi e Strutture sanitarie della provincia di Modena e Reggio Emilia, anche fuori dalla Regione Emilia Romagna.

Il trasporto sarà effettuato di norma con mezzi propri del Gruppo di Volontariato che conta 4 vetture (due da nove posti, due da 7 posti).

Gli automezzi sono assicurati.

Tutti i volontari impegnati nel servizio di trasporto hanno adeguata conoscenza su contenuti ed impegni presenti nella Carta dei servizi .

Gli autisti sono identificabili dall'utente con apposito tesserino di riconoscimento.

Per il servizio di trasporto non è richiesto un rimborso chilometrico.

Donazioni libere e volontarie finalizzate a sostenere l'associazione possono essere lasciate alla segreteria dell'associazione.

Di ogni donazione viene rilasciata regolare ricevuta

## **Principi per la qualità del servizio**

**L'Associazione si impegna a realizzare il servizio di Trasporto sociale in base ai seguenti principi:**

- ◆ Eguaglianza dell'accesso al servizio a tutti i cittadini che ne abbiano necessità
- ◆ Imparzialità e Rispetto dei diritti delle persone senza discriminazioni di: razza, sesso, lingua, religione, opinioni politiche.
- ◆ Continuità e Regolarità del servizio nel rispetto dei tempi e modi dichiarati di funzionamento; in caso di interruzioni o cambiamenti indipendenti dalla volontà del Gruppo informerà l'utente al fine di arrecare il minor disagio possibile
- ◆ Flessibilità negli interventi per eventi non prevedibili o con caratteri di effettiva urgenza tenuto conto delle risorse disponibili
- ◆ Efficienza ed efficacia erogando un servizio che in condizioni di economicità ed evitando sprechi soddisfi comunque le esigenze degli utenti
- ◆ Sicurezza del viaggio garantendo le manutenzioni programmate e su guasto, richiedendo tassativamente l'utilizzo

delle cinture di sicurezza anche posteriori e una guida prudente, la presenza di kit di emergenza a bordo, garantendo una adeguata copertura assicurativa anche al trasportato

◆ Puntualità rilevando gli orari di prelievo e ritorno, riscontrandoli rispetto agli orari programmati, richiedendo sia agli autisti che agli utenti di trovarsi pronti al momento previsto di prelievo senza richiedere attese che determinerebbero inopportuni allungamenti dei tempi di percorrenza

◆ Comfort del viaggio viene assicurata da: climatizzazione funzionante, autoradio (su richiesta dell'utente), pulizia dei mezzi periodica esterna e con maggiore frequenza interna, igienizzazione dei mezzi al bisogno

◆ Relazioni con l'utente favorendo la riconoscibilità degli operatori a contatto diretto con l'utente, trattando gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'utilizzo del servizio, fornendo loro tutte le informazioni richieste, mantenendo comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione nel rispetto della privacy

## Rilevazioni sulla qualità e reclami

Gli utenti possono avanzare motivati reclami relativamente a disfunzioni del servizio:

– Per telefono al numero 059.6132038 – 335.5480177

– Per lettera all'indirizzo: AMO Associazione Malati Oncologici Carpi, Presso Ospedale Ramazzini, Via G. Molinari 2, 41012 Carpi

– Per e- mail all'indirizzo [amo.carpi@vodafone.it](mailto:amo.carpi@vodafone.it)

## Validità

La presente Carta dei servizi è stata adottata in data 17 aprile 2013

**Per ogni informazione relativa ai contenuti della presente Carta , rivolgersi a:**

AMO Associazione Malati Oncologici di Carpi

Via Molinari,2 41012 Carpi

Tel 059.6132038 – 335.5480177

Fax 059 659965

E mail: [amo.carpi@vodafone.it](mailto:amo.carpi@vodafone.it)