



Carta dei Servizi del Trasporto Sociale Anziani in rete

Anziani in rete

Viale Peruzzi, 22 c/o Casa del Volontariato

41012 Carpi

E-mail ancescaocomcarpi@libero.it e/o

anzianiinrete@virgilio.it

Carta Dei Servizi Del Trasporto Sociale

Anziani in rete

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 effettuato dal Gruppo di volontariato Anziani in rete 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 relazionali, socio-assistenziali nonché l'espletamento di incombenze domestiche e burocratiche. Il servizio di trasporto sociale è rivolto: a disabili adulti, anziani autosufficienti, anziani non autosufficienti per deficit deambulatorio, indigenti e disabili impossibilitati a raggiungere con mezzi propri o mezzi pubblici di linea, località del comune di Carpi e presidi sanitari delle Province di Modena e Reggio.

Il Gruppo di volontariato mantiene (direttamente e per il tramite del proprio Coordinamento comunale) costanti rapporti con le Istituzioni preposte all'assistenza sociale sul territorio al fine di favorire la migliore integrazione e reciproco supporto.

Descrizione del servizio

Le richieste di trasporto si ricevono dalle ore 9.00 alle ore 12.00: dal lunedì al venerdì al numero fisso L'Ancora - Tel. 0596311049

Il Faro Tel. 059 6229079

Il Ponte Tel. 059 652290

Richieste al di fuori degli orari indicati possono essere lasciate nella segreteria telefonica e saranno ascoltate il giorno successivo di apertura.

Richieste motivate da effettiva urgenza e o da cause non programmabili si possono effettuare sempre dal lunedì al venerdì, fino alle ore 19.30 dei giorni di apertura, al numero di cellulare

L'Ancora Cell. 345 7190744

Il Faro Cell. 334 3749478

Il Ponte Cell. 331 1343383

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)
- nominativo dell'effettivo utente (se diverso da chi telefona)
- luogo di domicilio e di prelievo dell'effettivo utente
- motivazione del trasporto
- luogo in cui desidera essere trasportato
- 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
- se si necessita di un servizio di accompagnamento
- se la persona trasportata ha particolari necessità (es. di deambulazione, ossigeno ecc.).

Per l'effettuazione del trasporto è richiesta la certificazione di invalidità, il certificato di prenotazione di visita specialistica

I trasporti possono essere richiesti per le seguenti motivazioni:

- Accompagnamento a centri di aggregazione sociale o di inclusione lavorativa
- Accompagnamento in visita a familiari ricoverati
- Accompagnamento con il familiare al Caffè Alzheimer
- Accesso ad uffici o pubblici servizi
- Incombenze burocratiche
- Ritiro ricette/ricieste esami
- Spesa settimanale
- Prestazione ambulatoriale diagnostica, terapeutica, riabilitativa
- Accompagnamento verso Presidio ospedaliero
- Accompagnamento verso Struttura per Anziani (es. Centro Diurno)

La richiesta di trasporto sarà accettata con specifica telefonata da parte del Gruppo di volontari all'utente nella quale sarà indicata l'ora dell'arrivo.

Al momento dell'accettazione sarà richiesta conferma della data di effettivo impegno richiesto.

La richiesta potrà essere accettata solo se ricevuta almeno 2 giorni prima dell'effettivo servizio.

In casi straordinari il coordinatore del servizio si riserva di valutare eccezioni basate sulla effettiva urgenza e non prevedibilità del bisogno, compatibilmente con la disponibilità dei mezzi

Il trasporto si effettua (salvo eccezioni) dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 nei giorni di: Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì.

Il coordinatore del servizio si riserva di accettare richieste che prevedano il trasporto al di fuori del territorio dell'Unione delle Terre d'Argine (Carpi, Novi, Soliera, Campogalliano) e (esclusivamente per il trasporto a presidi e strutture sanitarie) dei territori provinciali di Modena e di Reggio Emilia.

Il trasporto sarà effettuato di norma con mezzi propri del Gruppo di Volontariato che constano di automobile, automobile attrezzata al trasporto disabili, pulmino ed avvalendosi al bisogno di sedia a rotelle/carozzina.

Trasportato e autista 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 cartellino che riporta le loro generalità e fotografia.

Per il servizio di trasporto è richiesto un rimborso chilometrico (volontario, non obbligatorio) a copertura dei costi vivi sostenuti (es benzina).

Donazioni libere e volontarie finalizzate a sostenere i costi complessivi del servizio sono ben accette. Di ogni donazione viene rilasciata regolare ricevuta

Principi per la qualità del servizio

Il Gruppo di volontariato (inserire il nome) 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 dei 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 fisso 0596311049
- Per lettera all'indirizzo Viale Peruzzi, 22 c/o Casa del Volontariato - 41012 Carpi
- Per e-mail all'indirizzo anzianiinrete@virgilio.it

Gli utenti potranno compilare una scheda qualità del servizio che sarà raccolta in forma anonima dall'autista.

Validità

La presente Carta dei servizi è stata adottata nel mese di aprile 2013

Ha validità fino alla data del (inserire)

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

ANZIANI IN RETE

Viale Peruzzi, 22 c/o Casa del Volontariato
41012 Carpi

E-mail ancescaocomcarpi@libero.it e/o
anzianiinrete@virgilio.it



L'Ancora, c/o Centro Sociale Cibeno Pile,

Via Lago d'Orta 2 - Tel. 0596311049 - Cell. 345 7190744



Il Faro, c/o Centro di Promozione Sociale Gorizia,

Via Cuneo 51 - Tel. 059 6229079 - Cell. 334 3749478



Il Ponte, c/o Centro Sociale Bruno Losi,

Via Medaglie D'Oro, 2 - Tel. 059 652290 - Cell. 331 1343383