



Carta dei Servizi del Trasporto Sociale Auser Gruppo Territoriale di Campogalliano

AUSER Gruppo territoriale di Campogalliano
Via Manzoni, 21 – 41011 Campogalliano MO
Tel 059 525946 - Fax 059 525946
E mail: ausercampogalliano@alice.it



Carta Dei Servizi Del Trasporto Sociale

Auser - Gruppo Territoriale Di Campogalliano

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.

ì

Finalità del servizio

Il trasporto sociale e accompagnamento effettuato da AUSER 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.

Il servizio di trasporto è rivolto principalmente ad anziani autosufficienti.

Descrizione del servizio

Le richieste di trasporto si ricevono dalle ore 9,00 alle ore 11,30: dal lunedì al venerdì al numero 059 525946.

Richieste motivate da effettiva urgenza e/o da cause non programmabili si possono effettuare al numero 059 525946 negli orari sopra indicati

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,
- 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.

I trasporti possono essere richiesti per le seguenti motivazioni:

- accompagnamento verso Presidio ospedaliero,
- ritiro farmaci presso la Farmacia dell'Ospedale di Carpi,
- accompagnamento in visita a familiari ricoverati,
- accompagnamento a centri di aggregazione sociale,
- accesso ad uffici o pubblici servizi,
- accompagnamento verso Poliambulatori.

La richiesta di trasporto potrà essere accettata solo se ricevuta almeno 2 giorni prima dell'effettivo servizio e confermata successivamente - compatibilmente con la disponibilità dei mezzi - con specifica telefonata dall'utente – il giorno prima del servizio – per la comunicazione dell'orario di prelievo del trasportato.

Il trasporto si effettua dalle ore 7.00/12.00 e 14.00/17.00 nei giorni di: Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì.

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 e anche fuori dalla Regione Emilia Romagna.

Il trasporto sarà effettuato di norma con mezzi propri del Gruppo di Volontariato, regolarmente 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 è richiesto un contributo volontario 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

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, 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
- ◆ 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 525946
- Per lettera all'indirizzo:AUSER Gruppo territoriale di Campogalliano, Via Manzoni, 21- 41011 Campogalliano MO
- Per e-mail all'indirizzo ausercampogalliano@alice.it

Validità

La presente Carta dei servizi è stata adottata in data 01-01-2013 ed ha validità fino alla data del 31-12-2015.

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

AUSER Gruppo territoriale di Campogalliano
Via Manzoni, 21 – 41011 Campogalliano MO
Tel 059 525946 - Fax 059 525946
E mail: ausercampogalliano@alice.it