



Carta dei Servizi del Trasporto Sociale Auser - Gruppo Territoriale di Novi

AUSER Gruppo territoriale di Novi
Piazza I Maggio 18 - Novi di Modena
Tel. 059 670462
E-mail: ausernovi@tiscali.it



Carta Dei Servizi Del Trasporto Sociale

Auser - Gruppo Territoriale Di Novi

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 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: a disabili adulti, anziani autosufficienti, anziani non autosufficienti.

Descrizione del servizio

Le richieste di trasporto si ricevono dalle ore 9.00 alle ore 12.00: dal lunedì al venerdì al numero 348 1791978. Richieste al di fuori degli orari indicati possono essere lasciate nella segreteria telefonica e saranno ascoltate nella mattinata successiva. Richieste motivate da effettiva urgenza e o da cause non programmabili si possono effettuare mediante contatti telefonici diretti.

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
- se si necessita di un servizio di accompagnamento
- se la persona trasportata ha particolari necessità (es. sediascale o altro)

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
- Accesso ad uffici o pubblici servizi
- Incombenze burocratiche
- Ritiro ricette/ricieste esami

- Prestazione ambulatoriale diagnostica, terapeutica, riabilitativa
- Accompagnamento verso Presidio ospedaliero
- Accompagnamento verso Struttura per Anziani (es. Centro Diurno)
- Day Hospital
- Ricovero programmato
- Dimissioni ospedaliere
- Dimissioni da struttura residenziale

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

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

Il trasporto si effettua dalle ore 7.30 alle ore 18.00 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, anche fuori dalla Regione Emilia Romagna.

Il trasporto sarà effettuato di norma con mezzi propri del Gruppo di Volontariato che constano di automobile attrezzata al trasporto disabili, pulmino.

L'automezzo è assicurato.

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 una offerta (rimborso kilometrico) (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

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 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 3483959544 oppure 3495839006
- Per lettera all'indirizzo: AUSER Gruppo territoriale di Novi, Piazza I Maggio 18 - Novi di Modena
- Per e-mail all'indirizzo ausernovi@tiscali.it

Validità

La presente Carta dei servizi è stata adottata in data 15 aprile 2013

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

AUSER Gruppo territoriale di Novi
Piazza I Maggio 18 - Novi di Modena
Tel. 059 670462
E-mail: ausernovi@tiscali.it