



# Carta dei Servizi del Trasporto Sociale Auser - Gruppo Territoriale di Carpi

**AUSER Gruppo territoriale di Carpi**  
**Via Seneca 1, 41012 Carpi**  
**Tel 3481791978 - Fax 059 698313**  
**E mail: [ausercarpi@libero.it](mailto:ausercarpi@libero.it)**



# Carta Dei Servizi Del Trasporto Sociale

## Auser - Gruppo Territoriale Di 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 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 motivate da effettiva urgenza e o da cause non programmabili si possono effettuare al numero 348 1791978

#### **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/richieste 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 e confermata immediatamente o con telefonata successiva, compatibilmente con la disponibilità dei mezzi.

Si chiede che la richiesta del servizio venga fatta il più possibile in anticipo rispetto all'appuntamento di cui si ha la prenotazione.

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 e 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 attrezzato al trasporto disabili.

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 un rimborso chilometrico 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, 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 3481791978
- Per lettera all'indirizzo: AUSER Gruppo territoriale di Carpi, Via Seneca 1,41012 Carpi
- Per e.mail all'indirizzo [ausercarpi@libero.it](mailto:ausercarpi@libero.it)

## Validità

La presente Carta dei servizi è stata adottata in data 01/01/2013 ed ha validità permanente.

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

AUSER Gruppo territoriale di Carpi  
Via Seneca 1, 41012 Carpi  
Tel 3481791978  
Fax 059 698313  
E mail: [ausercarpi@libero.it](mailto:ausercarpi@libero.it)