

Carta dei Servizi del Trasporto Sociale Associazione Contatto Onlus

Associazione Contatto Onlus
sede c/o Circolo La Fontana - via Ivano Martinelli 1/0
Fossoli di Carpi
Tel. 348/0390242

Carta Dei Servizi Del Trasporto Sociale

Associazione Contatto Onlus

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 CONTATTO è un servizio senza fine di lucro (no profit) finalizzato a permettere all'utente: di raggiungere un presidio medico-sanitario per ragioni diagnostiche, terapeutiche, riabilitative; per dimissioni ospedaliere o da struttura residenziale; consentire il ritiro di ricette/ricieste di esami.

Il servizio di trasporto è rivolto: a disabili adulti, anziani autosufficienti, anziani non autosufficienti, pazienti chemioterapici o radioterapici.

Descrizione del servizio

Le prenotazioni per accedere al servizio vanno effettuate, con almeno tre giorni di anticipo, presso le farmacie delle frazioni di Fossoli, San Marino di Carpi e Migliarina e presso la Cartoleria di Budrione.

I trasporti possono essere richiesti per le seguenti motivazioni:

- Ritiro ricette/ricieste esami
- Prestazione ambulatoriale diagnostica, terapeutica, riabilitativa
- Accompagnamento verso Presidio ospedaliero
- Day Hospital
- Ricovero programmato
- Dimissioni ospedaliere
- Dimissioni da struttura residenziale

All'atto della prenotazione dovranno essere forniti:

- i riferimenti del richiedente e il grado di parentela con la persona per la quale si richiede il trasporto,
- il nominativo dell'effettivo utente, la causale del trasporto, l'indirizzo esatto di partenza e di destinazione
- data e ora richiesta per l'arrivo al luogo di trasporto.

Dovrà inoltre essere specificato: se vi è un accompagnatore e la relativa identità, se la persona trasportata ha particolari necessità (es. di deambulazione.).

Documentazione richiesta per trasporti sanitari: il certificato di prenotazione di visita specialistica, il certificato di dimissioni ospedaliere.

La conferma di accettazione del trasporto avviene tramite telefonata all'utente solo in caso di non effettuazione del servizio.

Il servizio viene erogato nei seguenti giorni:

Lunedì - Martedì - Mercoledì - Giovedì - Venerdì -Sabato (solo in casi particolari)

L'autista è munito di apposito tesserino di riconoscimento

L'automezzo è assicurato

I mezzi di trasporto utilizzati sono: automobile, pulmino attrezzato al trasporto disabili

Ci si avvale dei seguenti presidi: carrozzina

L'Ambito territoriale in cui si effettua il trasporto è il seguente:

Distretto Terre d'Argine (Carpi, Novi, Soliera, Campogalliano)

Presidi e Strutture sanitarie della Provincia Di Modena

Presidi e strutture sanitarie della Provincia di Reggio Emilia

Anche fuori Regione Emilia Romagna

Costo del servizio è il rimborso chilometrico (volontario). E' rilasciata regolare ricevuta.

Principi per la qualità del servizio

L'Associazione si impegna a realizzare il servizio di Trasporto 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 della Associazione si 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, 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 348/0390242 (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12,30 e dalle 14.40 alle 15.00)
- Per lettera all'indirizzo: Contatto - c/o Circolo La Fontana - via Ivano Martinelli 1/0

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:

Associazione Contatto Onlus
sede c/o Circolo La Fontana - via Ivano Martinelli 1/0
Fossoli di Carpi
Tel. 348/0390242