CROCE GIALLA RECANATI O.N.L.U.S.
Associazione Volontaria di Pronto Soccorso e Pubblica Assistenza

ANPAS

CARTA dei SERVIZI

INDICE

PARTE PRIMA

Capitolo 1

Carta dei servizi e servizio "pubblico" Croce Gialla- Recanati

1.1 La carta dei Servizi Croce Gialla- Recanati
1.2 Principi ispiratori

Capitolo 2

Chi siamo

2.1 Croce Gialla- Recanati – breve storia
2.2 Rapporti con ASUR, Aziende Sanitarie , Regione Marche e COMUNI – l'accreditamento
2.3 Accesso del volontario
2.4 La formazione
2.5 Programmi da attuare

PARTE SECONDA

Capitolo 3

Presentazione e descrizione dei servizi

3.1 Mission del Servizio
3.2 Principali figure operanti: formazione e competenze
3.3 Metodologia di lavoro
3.4 Caratteristiche dei servizi
3.5 Come viene erogato il servizio
3.6 Il sistema dei portatori di interesse
3.7 Tutela della privacy
3.8 Norme di comportamento
3.9 Informazioni e contatti

PARTE TERZA

Capitolo 4

Indicatori e sistemi di rilevazione della qualità dei servizi

4.1 Indicatori di qualità del sistema
4.2 Rilevazione della soddisfazione dell'utente

PARTE QUARTA

Capitolo 5

Diritti e doveri dell'utente malato

5.1 Diritti
5.2 Doveri

ALLEGATI

A cura di ogni singola Pubblica Assistenza

1.1 - La carta dei Servizi ANPAS Marche

La Carta dei Servizi Croce Gialla- Recanati vuole attivare un'efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate dalla Croce Gialla e le relative modalità di accesso. Essa pone al centro della sua azione la persona ed i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

La Carta dei Servizi riconosce inoltre il diritto dell'utente a valutare la qualità del servizio erogato quale principio alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi. L'utente diventa un soggetto attivo in grado di incidere sul servizio e si apre così, con l'organizzazione, un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

In tal modo la Carta non è semplicemente un ulteriore strumento di comunicazione, ma costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti.

1.2 - Principi ispiratori

I principi ispiratori della Carta dei Servizi Croce Gialla- Recanati sono:

- ✓ Eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche
- ✓ I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità
- ✓ L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa, deve essere continua, regolare e senza interruzioni
- ✓ La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno tempestivo riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso
- ✓ Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, nel pieno rispetto della persona
- ✓ L'utente ha il dovere di rispettare gli altri utenti ed il personale, nonché gli ambienti, i veicoli e gli arredi del soggetto erogatore

2.1 – Croce Gialla- Recanati

Nel maggio 1988 a Recanati nasce la Croce Gialla sul modello della Croce Gialla di Ancona. La Croce Gialla è nata su iniziativa di un gruppo di cittadini recanatesi di varia estrazione sociale: medici, infermieri, ausiliari e professionisti di vario genere, il cui scopo era quello di soddisfare una loro esigenza personale, che si rifletteva anche in una necessità sentita da tutta la cittadinanza. Bisognava colmare una lacuna organizzando un sodalizio che potesse rispondere a richieste sanitarie della popolazione, sino a quel momento non soddisfatte da alcuno, prendendo come motore la volontà di attuare nel migliore dei modi possibili, la solidarietà, senza ottenere alcun corrispettivo. Il 21 luglio 1988 venne costituita ufficialmente, con sede in Recanati, attualmente in via Nazario Sauro n. 40/b, l'Associazione denominata Associazione volontaria di pronto soccorso ed assistenza "Croce Gialla Recanati". La Croce Gialla successivamente si è iscritta nel Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato Servizi Sociali della Regione Marche e, in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. n. 460 del dicembre 1997, nel 1997 ha assunto la qualifica di Onlus (Organizzazioni non lucrative di utilità sociale). I sessantasette soci fondatori formalizzarono la loro volontà assumendosi delle responsabilità nei confronti di chi aveva bisogno, consapevoli che quell'esperienza li avrebbe portati a crescere soprattutto da un punto di vista umano. L'Associazione risponde allo spirito di aggregazione dei cittadini che, attraverso la partecipazione diretta, intendono contribuire alla vita ed allo sviluppo della collettività. Per questa ragione, i principi ispiratori sono quelli del volontariato organizzato nella Federazione nazionale delle PP.AA alla quale aderisce.
L'Associazione inoltre non ha fini di lucro, è aconfessionale ed apartitica e fonda la propria struttura associativa sui principi della democrazia. Essa eroga le sue prestazioni a favore di tutti i cittadini senza alcuna distinzione.

Essere Associazione di Volontariato di Pubblica Assistenza significa innanzitutto che l'aspetto centrale della *Mission* è l'assistenza intesa come azione rivolta verso "qualcosa", svolta a fianco di "qualcuno" e sviluppata in modo "pubblico". È questa natura e il fatto di essere "pubbliche" che impone ad ogni Associazione di Pubblica Assistenza non solo di intervenire presso le Istituzioni per promuovere atteggiamenti istituzionali coerenti ed efficaci rivolti ai "guasti", ma anche di essere agenti contaminanti per provocare movimenti sociali e individuali che contribuiscano a ripararli.

Dal ruolo attuale della Croce Gialla e delle Pubbliche Assistenze discendono quindi i valori di riferimento della Croce Gialla : uguaglianza, fraternità e libertà. Questi tre valori - che si traducono poi in laicità, democrazia, gratuità, universalità, mutualità e volontariato - distinguono l'agire della Croce Gialla e traducono nel quotidiano i suoi valori fondamentali: ognuno di essi preso singolarmente ha un valore etico e morale insostituibile per una associazione di volontariato, ma solo se interpretato insieme agli altri dà effettivamente il senso di cosa è la Croce Gialla .

2.2 – Rapporti con ASUR, Aziende Sanitarie, Regione Marche, Comuni

Il volontariato è sempre stato parte integrante del Servizio Sanitario Nazionale, e attraverso le convenzioni le Pubbliche Assistenze svolgono attività di emergenza – urgenza e di trasporto non urgente. La Legge Quadro sul volontariato n. 266/1991 prevede la possibilità per lo Stato, le regioni, le province autonome, gli enti locali e gli altri enti pubblici di stipulare convenzioni con le organizzazioni di volontariato che risultino iscritte nei registri regionali e che dimostrino attitudine e capacità operativa. Con tali convenzioni vengono regolamentate le prestazioni delle organizzazioni di volontariato all'interno delle strutture pubbliche; ed in particolare, vengono disciplinate le modalità di accesso, i rapporti con il personale della struttura, la ripartizione dei compiti e delle responsabilità tra gli operatori pubblici ed i volontari, le modalità di svolgimento delle attività di volontariato.

Nella Regione Marche il Sistema di Emergenza Sanitaria è disciplinato dalla Legge Regionale n. 36/1998 e s.m.i.

L'**accreditamento** istituzionale in ambito sanitario nasce da un dettato legislativo che lo definisce come lo strumento di verifica e garanzia della qualità e sicurezza delle cure, in un contesto tecnico-professionale i cui requisiti organizzativi, strutturali, tecnologici e i comportamenti attesi sono definiti a livello regionale; viene rilasciato dalla Regione Marche alle strutture autorizzate, pubbliche o private e di volontariato subordinatamente alla loro rispondenza ai requisiti ulteriori di qualificazione, alla loro funzionalità rispetto agli indirizzi di programmazione regionale e alla verifica positiva dell'attività svolta e dei risultati raggiunti.

La Regione Marche con Deliberazione di Giunta Regionale n. 827/1013 "Requisiti strutturali, tecnologici, organizzativi e professionali per l'autorizzazione e l'accreditamento dell'attività di trasporto sanitario" ha definito i requisiti necessari per effettuare tale servizio.

Il sistema di emergenza – urgenza si articola in una configurazione a rete composta da:

- Emergenza Territoriale, composta dagli operatori, dai mezzi, dalle postazioni, che garantiscono il governo clinico dell'intervento
- Centrale Operativa 118, alla quale convergono tutti i collegamenti di allarme sanitario, in grado di coordinare il Sistema di Emergenza Territoriale
- Una rete di strutture sanitarie, funzionalmente differenziate ed in grado di rispondere alle necessità di intervento in base alle loro caratteristiche

TRASPORTO SOCIALE

- Convenzione con il comune di Recanati dal 1992 al 2016
- Appalto servizi di trasporto sociale dal 2016-2020 (in deroga)
- tramite ufficio Assistenza Sociale del Comune di Recanati

2.3 – Accesso del Volontario

Possono essere soci dell'Associazione tutti i cittadini, anche non comunitari residenti, senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali, che condividono le finalità dell'associazione e si impegnano a rispettarne lo statuto e il regolamento.

Per il volontario non sono previste soglie minime di accesso che denotino di per sé la non idoneità all'attività di volontariato nella Croce Gialla.

Particolare attenzione sarà dedicata, in fase di colloquio, a due specifiche aree di indagine: quella delle caratteristiche personali e quella delle motivazioni.

L'obiettivo è di verificare le attitudini del candidato, che permetteranno di instaurare una costruttiva relazione con gli altri volontari con i quali si troverà a collaborare.

Altre caratteristiche che la croce gialla vuole sostenere e sviluppare sono la capacità negoziale e la capacità di lavorare insieme ad altri in prospettiva solidaristica.

2.4 – La formazione

L'evoluzione del ruolo professionale e delle tecniche di soccorso richiedono un costante adeguamento delle competenze e inducono i bisogni di formazione.

L'analisi dei bisogni formativi tiene conto e valuta:

- Le disposizioni legate alle direttive emanate da istituzioni
- Il mandato ricevuto dai portatori di interesse
- I bisogni del personale riportati nel contesto del settore "Formazione" regionale
- La necessità di formazione e di aggiornamento dei formatori

I bisogni istituzionali sono generalmente evidenziati dai cambiamenti che seguono il corso di un continuo sviluppo del settore, dai cambiamenti di direttive, di procedure materiali e di mezzi operativi. I diversi bisogni che nascono nel corso dell'anno a causa dell'emanazione di impellenti e nuove direttive, sono soddisfatti attraverso azioni puntuali e mirate.

2.5 – Programmi da attuare

La Croce Gialla – Recanati è costantemente impegnata a valutare eventuali bisogni dei cittadini, su cui costruire in futuro un'eventuale offerta aggiuntiva di servizi.

Si sta in effetti valutando la possibilità di costituire una rete regionale, basata prioritariamente sulle esperienze specifiche di Alcune Pubbliche Assistenze che già operano localmente in determinati campi, per offrire servizi di:

- Trasporto strutturato di persone che, pur bisognose, sono escluse dall'assistenza del servizio sanitario regionale
- Consegna farmaci a domicilio
- Pasti a domicilio

3.1 – *Mission* del servizio

La *Mission* dei servizi della Croce Gialla- Recanati è declinabile nel *"miglioramento degli interventi di soccorso e trasporto infermi, trasporto di soggetti socialmente svantaggiati attraverso lo sviluppo della competenza e professionalità del volontario"*.

Gli obiettivi strategici in cui si inserisce l'attività della Croce Gialla- Recanati possono essere riassunti nel:

- ✓ Mantenere elevati standard qualitativi nelle azioni di soccorso e trasporto infermi, trasporto sociale
- ✓ Individualizzare e personalizzare gli interventi verso l'utenza nei casi in cui sia possibile effettuare una programmazione

L'attività istituzionale della Croce Gialla- Recanati è orientata nella direzione del:

- CONSOLIDARSI sul territorio attraverso l'offerta differenziata di servizi di pubblica utilità
- CREARE valore per i suoi utenti e per la comunità
- OPERARE con trasparenza e con la massima attenzione al servizio
- PERSEGUIRE risultati economici/gestionali efficienti ed efficaci, a tutto vantaggio della Comunità

3.2 – Principali figure operanti: formazione e competenze

Le figure che effettuano servizi di emergenza e di trasporto sanitario nelle Pubbliche Assistenze, formate secondo le previsioni della DGRM n. 1405/2001, ed impiegate secondo le prescrizioni dell'allegato C alla DGRM n. 827/2013, sono:

Soccorritore
Deve aver effettuato un percorso di addestramento di 122 ore, comprensive di attività teorica e pratica ed un periodo di affiancamento.

Autista soccorritore
Oltre alla formazione prevista per il soccorritore, deve aver effettuato una ulteriore formazione specifica per la guida dei mezzi di soccorso per un totale di 68 ore, comprensive di attività teorica e pratica ed un periodo di affiancamento.

Accompagnatore
Deve aver effettuato un percorso formativo per essere competente nel sostegno delle funzioni vitali di base (BLS) e nelle tecniche di base del primo soccorso.

Autista
Deve avere effettuato una formazione specifica per la guida dei mezzi non adibiti al soccorso, ed essere competente nel sostegno delle funzioni vitali di base (BLS) e nelle tecniche di base del primo soccorso.

3.3 – Metodologia del lavoro

La Croce Gialla- Recanati promuove il lavoro in team quale strumento di miglioramento degli interventi sia dal punto di vista tecnico che organizzativo. L'ambiente dove opera il volontario è orientato alla collaborazione e alla responsabilizzazione del singolo verso il risultato complessivo del gruppo.

Il condividere metodologie e progetti garantisce all'utente la stabilità del servizio e la miglior risposta alla complessità dei diversi interventi.

L'idea che la Croce Gialla- Recanati sostiene è quella che sia necessaria la combinazione di competenze e lo sviluppo di polifunzionalità per raggiungere obiettivi di qualità che il singolo, da solo, non potrebbe ottenere.

Il lavoro in team, in sintesi, "vuole permettere agli operatori di sviluppare condivisione e maggior sicurezza sostenendoli nelle difficoltà degli interventi, favorire la comunicazione e la condivisione di saperi".

3.4 – Caratteristiche dei servizi

Per il raggiungimento dei fini statutari, le Pubbliche Assistenze si attivano al fine di:

A. Collaborare all'organizzazione ed alla gestione del servizio di trasporto sociale;
B. Gestire servizi socio-sanitarii ad ammalati e persone e/o con disabilità con a mezzo di pulmini attrezzati e vetture;
C. Promuovere e gestire iniziative di formazione e informazione socio-sanitaria
D. Promuovere e gestire iniziative per la prevenzione delle malattie e dei fattori di rischio e per la protezione della salute negli ambienti di vita e di lavoro nei suoi vari aspetti sanitari e sociali, anche in collaborazione con organizzazioni private e Istituzioni Pubbliche;
E. Organizzare e gestire iniziative di protezione civile e di tutela dell'ambiente;
F. Promuovere ed organizzare incontri per favorire la partecipazione dei cittadini allo studio dei bisogni emergenti ed alla programmazione del loro soddisfacimento;
G. Organizzare forme di intervento istitutive di servizi conseguenti al precedente punto;
H. Promuovere ed organizzare la solidarietà sui problemi della solitudine e del dolore;
I. Organizzare e gestire servizi sociali ed assistenziali, anche domiciliari, per il sostegno a cittadini anziani, disabili e, comunque, in condizioni anche temporanee di difficoltà;
J. Organizzare e gestire iniziative di studio e di informazione in attuazione dei fini statutari, anche mediante pubblicazioni periodiche;
K. Promuovere, organizzare e gestire attività di collaborazione ed accoglienza internazionale.

3.5 – Come viene erogato il servizio

- Il servizio denominato "trasporto sociale" include i viaggi di andata e ritorno antimeridiani e pomeridiani effettuati sette giorni su sette.
- L'utente tramite l'ufficio dei servizi sociali può usufruire dei nostri mezzi per andare dal proprio domicilio ai luoghi di cura , riabilitativi, scuole e luoghi di lavoro.
- I nostri accompagnatori si occupano del disbrigo delle procedure burocratiche (accettazione, prenotazioni al CUP.....)
- L'utente viene accompagnato per tutto l'arco temporale della visita , l'accompagnatore resta in attesa e se necessario accudisce lo stesso se non è autosufficiente .

Il servizio viene svolto da volontari, dipendenti, ragazzi del servizio civile universale.

3.6 – il sistema dei portatori d'interesse

INTERFACCIA	OGGETTO	MODALITÀ DI CONTROLLO
ASUR Marche	• Copertura e pianificazione servizio • Liquidazione del rimborso delle spese effettivamente sostenute • Certificazione dei mezzi impiegati per il trasporto sanitario	• Convenzione trasporto prevalentemente sanitario ai sensi DGRM n. 292/2012 • determina ASUR n. 900/2014 • DGRM n. 827/2013
CENTRALE OPERATIVA 118	• Attività di soccorso e trasporti sanitari urgenti • Monitoraggio e verifica delle attività • Protocolli e procedure condivise per le principali attività di gestione dei mezzi e degli strumenti	• Convenzione trasporto prevalentemente sanitario ai sensi DGRM n. 292/2012
CENTRALE COORDINAMENTO TRASPORTI	• Trasporti territoriali non urgenti • Trasporti interospedalieri	• Convenzione trasporto prevalentemente sanitario ai sensi DGRM n.292/2012
REGIONE MARCHE	• Iscrizione e mantenimento dei requisiti del volontariato • Rilascio autorizzazione ed accreditamento per l'attività di trasporto sanitario	• Registrazione nell'Albo delle Associazioni di Volontariato ai sensi L.R. 15/2012 • Delibere G.R. n. 292/2012 e n. 827/2013
ENTI LOCALI E COMUNI	• Attività di programmazione socio-sanitaria • Partecipazione ad attività o progetti di prevenzione, salute, benessere, ecc • Attività di promozione tramite partecipazione ad eventi culturali o ricreativi	• Ambiti Territoriali Socio Sanitari • Singoli documenti di iniziativa • Singoli documenti di iniziativa
ORGANI INTERNI ALL'ASSOCIAZIONE	• Elezione componenti ed approvazione di atti istituzionali.	• Statuto Associativo • Regolamenti interni

3.7– Tutela della privacy

Il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" definisce che chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano e garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

I dati personali, oggetto di trattamento, sono custoditi e controllati nelle Associazioni in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Nel caso di trattamento senza strumenti elettronici le misure sono finalizzate al controllo e alla custodia dei dati, per tutto il ciclo necessario allo svolgimento delle operazioni per le quali sono stati raccolti. Viene garantita un'adeguata formazione in materia di sicurezza dei dati personali a tutti gli operatori delle Pubbliche Assistenze.

3.8 – Norme di comportamento

La Croce Gialla- Recanati , oltre allo statuto, adotta un regolamento che contiene indicazioni organizzative utili alla buona gestione dell'Associazione.

A titolo di esempio, ecco un estratto da un regolamento relativo alle norme di comportamento:

- *Tutti i soci sono tenuti a mantenere un contegno corretto, a indossare durante il servizio la divisa in modo decoroso, nonché esibire – durante le attività svolte per conto dell'Associazione – il tesserino di riconoscimento e a comportarsi in modo da non creare pregiudizio alcuno nei riguardi dell'Associazione o di terzi.*
- *I soci in turno sono tenuti a svolgere le mansioni affidate loro dal Consiglio Direttivo; il rifiuto ingiustificato di eseguire qualsiasi servizio, anche diverso da quello di soccorso, comporta la segnalazione al Consiglio Direttivo.*
- *I Soci sono tenuti a fornire annualmente idonea certificazione comprovante il proprio stato di salute.*
- *Tutti i soci sono liberi di discutere ed esprimere le proprie opinioni, purché non danneggino la vita associativa, il buon nome dell'Associazione o quello dei suoi componenti.*

È fatto divieto ai soci di:

A. *iniziare o lasciarsi coinvolgere in qualsiasi discussione durante il servizio; qualora insorgessero divergenze o vi fossero reclami e proteste, gli interessati dovranno inoltrare un rapporto con specificazione dell'accaduto al Consiglio Direttivo;*
B. *suggerire l'uso di farmaci e di eseguire prestazioni mediche e/o paramediche (salvo i casi in cui la professione del Socio lo consenta);*
C. *svolgere attività politica di partito all'interno dell'Associazione;*
D. *dare informazioni di qualunque natura sui servizi e sugli altri soci a chi non appartiene all'Associazione; fanno ovviamente eccezione le informazioni eventualmente richieste dalle Forze dell'Ordine o dalla Magistratura;*
E. *ricevere compensi personali per servizi effettuati.*

Con lettera motivata e firmata ogni socio può avanzare al Consiglio Direttivo proposte e critiche.

3.9 – Informazioni e contatti

Denominazione	**P.A. CROCE GIALLA- RECANATI**
Via	Via N. sauro 40/b
Comune	Recanati (MC)
C.A.P.	60019
Codice Fiscale	01020350433
Telefono	071.7574268
Fax	071.7573164
E-mail	croce.giallaibero.it
Sito web	www.croce-gialla-recanati99.webnode.it

Iscrizione Registro Regionale Volontariato (L. 266/1991 – L.R. 15/2012) **D.R. n. 438 del 14/07/1993**

Iscrizione Registro Persone Giuridiche **n. 222 del 24/08/2004**

4.1 – Indicatori della qualità del sistema

Le strutture di soccorso costituiscono l'anello intermedio nella catena del soccorso fra l'evento e la destinazione definitiva del paziente e quindi si inseriscono a pieno titolo nel percorso diagnostico terapeutico.

L'attività di questo settore deve essere caratterizzata da:

- ✓ Puntualità
- ✓ Continuità e sicurezza del servizio
- ✓ Rispetto dei criteri organizzativi

Al fine di effettuare un monitoraggio costante delle proprie attività, la Croce Gialla- Recanati ha stabilito una serie di indicatori, idonei a misurare elementi della qualità dei servizi e delle attività svolte nel territorio, ovvero misurare i risultati dei servizi in particolare in termini di efficacia, appropriatezza, umanizzazione, efficienza, focalizzando l'attenzione sui processi operativi che coinvolgono direttamente gli utenti secondo i seguenti principali indicatori:

1. Sicurezza del trasportato durante il tragitto
2. Accompagnamento dal proprio domicilio al luogo di arrivo
3. Accessibilità ai servizi
4. Organizzazione dinamica del servizio in base alla problematica dell'utente
5. Miglioramento continuo alla luce delle indagini di *Customer Satisfaction* effettuate dall'Associazione

4.2 – Rilevazione della soddisfazione dell'utente

Le indagini di *Customer Satisfaction*, ovvero di misurazione della qualità percepita dagli utenti, aiutano le Pubbliche Assistenze a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche gestionali che il sistema di erogazione dei servizi.

La Croce Gialla- Recanati si impegna a:

A. Progettare e svolgere periodiche rilevazioni della qualità percepita dall'utenza
B. Diffondere i risultati delle rilevazioni e predisporre interventi di miglioramento dei servizi in relazione ai bisogni e alle valutazioni emerse
C. Promuovere la cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali, nonché tutti gli operatori dei servizi
D. Formare le competenze professionali necessarie per progettare e gestire le indagini di *Customer Satisfaction*

La Croce Gialla- Recanati è un' associazione fatta di persone, strutture e attrezzature al servizio delle persone che abitano nel territorio, e in particolare delle persone in difficoltà.

Nel rapporto tra servizi e utenti, la Pubblica Assistenza si impegna a rispettare i diritti dell'utente malato, e chiede a questo l'osservanza dei propri doveri, stabiliti a tutela dell'utente stesso e del corretto funzionamento dei servizi erogati.

5.1 – Diritti

Articolo 1
Il paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e del pudore, delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, e senza discriminazioni di sesso e di razza. Il paziente ha diritto di veder riconosciuto il proprio stato di malattia, nonché a ricevere ogni attenzione possibile volta ad alleviare le sue sofferenze.

Articolo 2
In particolare il paziente ha diritto di essere sempre individuato con il proprio nome e cognome. Ha altresì, diritto, se adulto, di essere interpellato con la particella pronominale «Lei».

Articolo 3
Al paziente disabile deve essere garantita una pari opportunità nell'accesso alle prestazioni, senza subire discriminazioni; il personale deve collaborare rispetto alle eventuali difficoltà che si dovessero incontrare.

Articolo 4
Il paziente ha diritto di ottenere dalla Pubblica Assistenza tutte le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono, mediante il cartellino di riconoscimento.

Articolo 5
Il paziente ha diritto:

- che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti anche a parenti o congiunti, salvo indicazioni contrarie espresse dallo stesso;
- che tutte le notizie richieste sulla sua persona vengano fornite in luogo riservato e non alla presenza di altre persone;
- che il proprio pudore venga rispettato e salvaguardato anche mediante l'uso di strumenti idonei ed opportuni.

Articolo 6
Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale ed i servizi usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi della Pubblica Assistenza.

5.2 – Doveri

Articolo 1
Il cittadino malato è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale e con la direzione della Pubblica Assistenza.

Articolo 2
Il paziente deve assumere un comportamento che faciliti l'instaurarsi di rapporti di fiducia e rispetto con il personale della Pubblica Assistenza, presupposto indispensabile per l'impostazione di una corretta attività di assistenza.

Articolo 3
È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente la Pubblica Assistenza sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a servizi e prestazioni programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Articolo 4
Il cittadino è tenuto al rispetto dei mezzi, degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi della Pubblica Assistenza, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Articolo 5
Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri pazienti/utenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, telefoni, ecc.). È un proprio dovere rispettare la tranquillità degli altri utenti.

Articolo 6
È tassativamente vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri, ed un sano personale stile di vivere.

Articolo 7
L'organizzazione e gli orari previsti devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Articolo 8
Il personale della Pubblica Assistenza, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento dell'attività ed il benessere del cittadino malato.

Articolo 9
Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Pubblica Assistenza, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

I diritti e i doveri che sono qui elencati sono l'espressione dei principi enunciati nei seguenti documenti:

- *Costituzione Italiana, artt. 2-3-32 (1948);*
- *Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, approvata dall' Assemblea Generale dell'ONU, art. 25 (1948);*
- *Carta Sociale Europea 1961, artt. 11-13 (1961);*
- *Convenzione Internazionale dell'ONU sui Diritti Economici, Sociali e Culturali, art. 12 (1966);*
- *Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (1970);*
- *Carta dei Diritti del Paziente, approvata dall'American Hosp. Association (1973);*
- *Carta dei Diritti del Malato, adottata dalla CEE (1979);*
- *Carta dei 33 Diritti del Cittadino, redatta nella prima sessione pubblica per i Diritti del Malato(1980);*
- *I 14 Diritti dei Cittadini - Protocollo Nazionale sul Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino (1995).*

ALLEGATO N. 2

RELAZIONE ILLUSTRATIVA
AVVISO PUBBLICO PER L'ACCREDITAMENTO DI SOGGETTI DEL TERZO SETTORE PER IL SERVIZIO TRASPORTO SOCIALE A FAVORE DEI CITTADINI E SOGGETTI FRAGILI E/O NON AUTOSUFFICIENTI

Il sottoscritto Cesini Roberto
nato a Castelfidardo (AN)Il 10/05/1952 C.F.: CSNRRT52E10C100M
in qualità di legale rappresentante di CROCE GIALLA- RECANATI con sede a Recanati in via Nazario Sauro 40/b Partita IVA/C.F.: 01020350433 Tel. 0717574268-3351591535 E-mail: croce.gialla@libero.it PEC crocegiallarecanati@pec.it

In relazione al suddetto avviso il sottoscritto, ai sensi e nei modi di cui agli artt. 46 e 47 del DPR 28.12.2000, n. 445, consapevole delle sanzioni penali previste dall'art.76 e della decadenza dei benefici prevista dall'art. 75 del medesimo DPR 28.12.2000, n.445 per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, sotto la propria responsabilità

DICHIARA

1) la disponibilità dei seguenti mezzi destinati all'attività di trasporto sociale:

TIPO AUTOMEZZO DESTINATO AL TRASPORTO SOCIALE	ANNO DI IMMATRICOLAZIONE	KM PERCORSI	REQUISITI PREVISTI DALLA NORMATIVA VIGENTE PER IL TRASPORTO DI NON AUTOSUFFICIENTI (elenco)	ANNO ULTIMA REVISIONE
FIAT DUCATO TARGA CA 603 SK	2002	255531	Pedana elettroidraulica,sistema di condizionamento estivo e invernale gangi e cinghie per fissaggio carrozzine,KIT emergenza	2019
FIAT SCUDO TARGA EG286 TB	2011	157644	Pedana elettroidraulica,sistema di condizionamento estivo e invernale gangi e cinghie per fissaggio carrozzine KIT emergenza	2019
FIAT SCUDO TARGA CR 975 WJ	2004	294513	Pedana idraulica,sistema di condizionamento estivo e invernale gangi e cinghie per fissaggio carrozzine KIT emergenza	2019
FIAT DOBLO' TARGA CT044ME	2005	165393	Pedana elettroidraulica,sistema di condizionamento estivo e invernale, gangi e cinghie per fissaggio carrozzine	2019 KIT emergenza

FIAT DOBLO' TARGA ED 799 KP	2010	256732	Pedana elettroidraulica,sistema di condizionamento estivo e invernale, gangi e cinghie per fissaggio carrozzine KIT emergenza	2018
FIAT DOBLO' TARGA ET 164 HS	2013	113855	Pedana elettroidraulica,sistema di condizionamento estivo e invernale, gangi e cinghie per fissaggio carrozzine KIT emergenza	2019
FIAT DOBLO' TARGA EW 047 NX	2014	51542	Pedana elettroidraulica,sistema di condizionamento estivo e invernale, gangi e cinghie per fissaggio carrozzine KIT emergenza	2018
FIAT PUNTO TARGA BT056GT	2001	257655	T AXI SOCIALE sistema di condizionamento estivo e invernale KIT emergenza	2019
FIAT PUNTO TARGA FD691ZS	2016	88760	T AXI SOCIALE sistema di condizionamento estivo e invernale KIT emergenza	2019

2) l'esperienza nella gestione dell'attività di cui al presente avviso:

ATTIVITÀ DI TRASPORTO SOCIALE Descrizione	DAL	AL	NOTE
Scuola soggetti disabili	lunedi	sabato	
Lavoro soggetti disabili	lunedi	sabato	
fisioterapia	lunedi	venerdi	
oncologia	lunedi	venerdi	
Taxi sociale	sabato	domenica	

3) la distanza massima raggiungibile con il servizio trasporto è pari a km illimitati;
4) il numero massimo di utenti che si possono prendere in carico giornalmente sono 40;
5) il numero massimo di utenti che si possono prendere in carico mensilmente sono 200 ;
6) assicura il servizio di trasporto sociale sette giorni su sette ;
7) elenco delle persone impiegate a vario titolo nell'attività di trasporto di cui al presente avviso:

NOMINATIVO DELLE PERSONE IMPIEGATE A VARIO TITOLO NELL'ATTIVITÀ	RUOLO NELL'ORGANIZZAZIONE	FORMAZIONE E QUALIFICA	ESPERIENZA PROFESSIONALE	REQUISITI PREVISTI DI IDONEITÀ PER L'ATTIVITÀ DI TRASPORTO SOCIALE (es. patente di guida etc.)
VEDI ALLEGATO 2/BIS				

8) ottimizzazione dei percorsi di tutti gli operatori al fine di ridurre i costi, i tempi di percorrenza, il personale e per favorire una maggiore sostenibilità ambientale;
9) indicazione delle tariffe per il trasporto di cui al presente avviso, le quali non devono superare limiti di cui all'art. 7 dell' Allegato 1 "DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO"

EURO AL KM PER VEICOLO SEMPLICE	EURO AL KM PER VEICOLO CON PARTICOLARE AUSILI	IMPORTO FORFETTARIO PER 10 KM NEL COMUNE	ALTRO	ALTRO
0,60	0.80	10		

Data 15/01/2020

FIRMA DEL LEGALE RAPPRESENTANTE

CROCE GIALLA - R ANATI
Associazione Volontari Pronto
Soccorso e Pubblica A storza
Via N. Sauro, 40/B - 62019 NATI (MC)
Tel. 071 7574268 - Fax 7573164
C.F. 0102035 13