



**PUBBLICA ASSISTENZA PROVINCIA DI RAVENNA**  
**Sezione Comunale di Ravenna**

## CARTA DEI SERVIZI

### Cos'è la carta dei Servizi?

La carta dei servizi è un documento che la legge italiana, precisamente la Legge n. 328/2000, ha voluto si realizzasse nel processo di innovazione fra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con la quali i servizi vengono erogati. La Carta dei Servizi rappresenta una sorta di “promessa” (rivolta ai destinatari) dei propri servizi, basandosi sul criterio della trasparenza; essa, inoltre ha lo scopo di modellare e migliorare l'efficienza dei servizi offerti ascoltando le esigenze degli utenti e cui si rivolge, per garantirne il miglioramento.

### A chi si rivolge

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono:

- Ammalati
- Infermi
- Emodializzati
- Diversamente abili
- Anziani
- Enti/Associazioni

### A cosa serve

La carta dei servizi non è un semplice mezzo di consultazione, bensì uno strumento completo di informazioni su tutte le prestazioni offerte, affinché l'utente possa conoscere le modalità per accedervi.

Scopo principale è quello di garantire agli utenti il pieno rispetto dei loro diritti.

La Pubblica Assistenza di Ravenna ha adottato una propria Carta dei Servizi per permettere agli utenti di essere parte integrante nei processi di lavoro, crescita, sviluppo delle proprie attività e degli interventi da effettuare, presentando eventuali osservazioni personali o suggerimenti atti al raggiungimento di un ulteriore miglioramento nella qualità dell'assistenza.

### Principi Guida

La Pubblica Assistenza Provincia di Ravenna Sezione Comunale di Ravenna fa propri i principi fondamentali di:

*Eguaglianza* – i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto religione ed opinioni politiche.

*Imparzialità* - i servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

*Rispetto della dignità* - i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione e il rispetto della personalità e della dignità.

*Continuità* – La Pubblica Assistenza garantisce il regolare svolgimento lo svolgimento continuativo e senza interruzioni dei servizi, nei limiti della propria organizzazione.

*Affidabilità* – l'Associazione agisce con continuità e costanza adeguando i servizi prodotti, le azioni e i comportamenti alle necessità della propria utenza, alle priorità ed agli obiettivi fissati.

*Partecipazione* – Gli utenti possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge; hanno diritto di accesso alle informazioni in possesso della Associazione che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990 n. 241. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

### **La Sede e gli Orari**

La Sede della Pubblica Assistenza di Ravenna è in Via Meucci 25 – 48124 Ravenna

Gli Uffici amministrativi rispondono ai numeri di telefono 0544/400777 – 0544/400888 dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 18 e il sabato dalle ore 8 alle ore 18

Gli utenti possono rivolgersi ai sopra specificati numeri di telefono per chiedere servizi di trasporto con auto per emodialisi, terapie, visite specialistiche per utenti deambulanti, per la richiesta di assistenza sanitaria a manifestazioni sportive e per il servizio di telesoccorso.

Gli utenti che necessitano di un trasporto in ambulanza debbono chiamare il numero 0544/505050 afferente alla Centrale Operativa Trasporti Secondari che gestisce detti trasporti per Ravenna e Provincia.

La Centrale Operativa è aperta tutti i giorni dalle ore 7 alle ore 24.00.

Il fax della Associazione è 0544/404647 la e-mail [info@pubblicaassistenza.ra.it](mailto:info@pubblicaassistenza.ra.it) il sito internet [www.pubblicaassistenza.ra.it](http://www.pubblicaassistenza.ra.it)

### **Presentazione**

La Pubblica Assistenza è nata a Ravenna il 28.10.1981. E' una Associazione senza fini di lucro sorta allo scopo di coadiuvare l'Ente Pubblico nell'attività di pronto soccorso e di assistenza sanitaria in tutti i campi, dalle calamità naturali alle gare sportive. E' iscritta all'Albo Regionale del Volontariato ed ha personalità giuridica in forza di Decreto del Presidente della Regione Emilia Romagna. Dispone di uno statuto associativo ed è retta da un Consiglio Direttivo eletto dalla Assemblea dei soci. Attualmente è presente, oltre che a Ravenna, con un proprio gruppo a Cervia e a Faenza

Si sostiene attraverso le convenzioni con AUSL e Comuni che prevedono un rimborso spese a fronte delle prestazioni effettuate (trasporto interospedaliero e telesoccorso) e con i rimborsi ottenuti dai trasporti per privati (vedi ricoveri, dimissioni, consulenze, dialisi, manifestazioni sportive)

L'Associazione si avvale dell'opera prevalente e determinante dei volontari che vengono preparati attraverso corsi di formazione che durano circa 2 mesi e vengono effettuati di sera.

Molti sono stati negli anni i settori che l'Associazione ha toccato, molte le sperimentazioni effettuate, infinite le attività svolte. Alcuni esempi sono il servizio di Elimedica (servizio di soccorso con elicottero), il Servizio di soccorso con motocicletta, il servizio di soccorso in mare.

E' legittimata allo svolgimento della propria attività con Autorizzazione Sanitaria n.            rilasciata dal Comune di Ravenna

Attualmente svolge i propri servizi per

- L'Azienda Unità Sanitaria Locale di Ravenna per il servizio di trasporto ordinario e per il servizio serale di soccorso (mercoledì/sabato e domenica) a rapporto con la centrale operativa del 118.
- Comuni di Cervia, Lugo, Faenza, Riolo Terme, Bagnara, Conselice, Casola, Castelbolognese per il servizio di telesoccorso.
- Case di Riposo e Casa di Cura diverse per il servizio di trasporto ordinario con ambulanza.

### **L'attività svolta**

- Trasporto e soccorso di ammalati e feriti mediante autoambulanze.
- Trasporto di persone che necessitano di terapie continuative per emodialisi, radioterapia, chemioterapia, rieducazione e riabilitazione motoria.
- Trasporto di persone che necessitano di visite specialistiche, esami clinici o di trattamenti particolari, anche periodici, presso centri specializzati:
- Trasporto di persone diversamente abili, mediante mezzi adeguatamente attrezzati;

- Assistenza a manifestazioni sportive e/o grandi eventi che prevedono la presenza di un servizio di soccorso con personale qualificato;
- Servizio di telesoccorso per persone e ammalate.

Vengono promosse iniziative di formazione ed informazione sanitaria e di prevenzione della salute nei suoi vari aspetti sanitari e sociali.

E' assicurata la formazione e l'aggiornamento del personale volontario e dipendente in relazione all'attività svolta.

### **Servizio di trasporto con ambulanza**

Per accedere al servizio di trasporto con ambulanza in forma privata il cittadino deve rivolgersi alla Centrale Operativa Trasporti Ordinari chiamando direttamente il numero 0544/505050. Al momento della chiamata il cittadino viene informato che nella fattispecie di trasporto è prevista la partecipazione ai costi e viene altresì informato del costo della prestazione. Le tariffe, concordate con l'Asl di Ravenna, sono esposte presso la sede della Associazione, nella Centrale Operativa Trasporti Ordinari e su ogni mezzo in servizio.

I servizi in regime convenzionale (quindi a carico del Servizio Sanitario Nazionale) debbono essere richiesti dal personale dei Reparti, dal Servizio Anziani, dal Servizio di Ospedalizzazione Domiciliare e dalle Strutture Sanitarie Convenzionate con la Asl di Ravenna.

### **Servizi di trasporto con auto/pulmino e servizio di telesoccorso**

I servizi da svolgersi con auto/pulmino devono essere richiesti agli Uffici amministrativi ai numeri 0544/400777 o 0544/400888. E' prevista la partecipazione ai costi dei singoli utenti secondo la tabella tariffaria presente in sede, in Centrale Operativa e su ogni mezzo di servizio.

Il servizio di telesoccorso deve sempre essere chiesto agli Uffici amministrativi; dai privati quando gli stessi debbono partecipare ai costi del servizio; dai Servizi Sociali dei Comuni convenzionati in caso di servizio a carico degli Enti pubblici convenzionati con la nostra Associazione.

### **Assistenza sanitaria a manifestazioni sportive e/o eventi a grande partecipazione di pubblico**

Le richieste di assistenza sanitaria alle manifestazioni sportive e/o grandi eventi debbono essere rivolte direttamente agli Uffici Amministrativi come sopra identificati. E' prevista la partecipazione ai costi di gestione secondo una tabella tariffaria conservata in Ufficio. A seguito della richiesta l'Associazione predispone lettera di risposta nella quale è indicata la tariffa che sarà praticata per la particolare occasione.

### **Il Personale**

L'Associazione è composta attualmente da 255 volontari attivi, 64 volontari in addestramento e 17 dipendenti suddivisi in personale d'Ufficio. Operatori di Centrale e Autisti Soccorritori  
Tutto il personale è stato formato attraverso corsi specifici e partecipa ad attività di addestramento periodico per il mantenimento delle qualifiche raggiunte.

Tutto il personale è tenuto

- all'educazione, cortesia, rispetto e disponibilità verso gli utenti e i colleghi;
- al decoro nel comportamento e nel vestiario e deve indossare la divisa (se tenuto rispetto al proprio ruolo) fornita dalla Associazione
- a mantenere il segreto professionale e a non diffondere notizie riguardanti gli utenti trasportati.

### **Qualità e Igiene**

I locali rispondono agli standard strutturali ed igienici previsti con assenza di barriere architettoniche .

E' garantita:

- ◆ la pulizia e disinfezione dei mezzi, delle attrezzature e del materiale sanitario posti in uso ad ogni esecuzione di servizio;

- ◆ la pulizia dei locali della sede;
- ◆ la sanificazione periodica delle attrezzature;
- ◆ lo smaltimento dei rifiuti speciali prodotti durante l'esecuzione dei servizi
- ◆ attenzione alla sicurezza con attuazione di misure preventive.

### **Reclami e segnalazioni**

L'Associazione garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

Il reclamo può pervenire:

- a mezzo fax al numero 0544/404647
- a mezzo posta all'indirizzo Pubblica Assistenza Ravenna – Via Meucci n. 25 – 48124 Ravenna alla attenzione del Presidente o del Consiglio Direttivo
- a mezzo e-mail all'indirizzo [info@pubblicaassistenza.ra.it](mailto:info@pubblicaassistenza.ra.it)
- di persona fissando un appuntamento con il Presidente (0544/400777 – 0544/400888)

Ai reclami firmati e corredati di indirizzo verrà data una risposta entro 30 giorni dal ricevimento

### **Aggiornamento e diffusione della carta dei servizi**

La presente carta dei servizi è soggetta a revisione periodica e comunque ogni volta che si renda necessario apportarvi modifiche.

E' esposta in sede, diffusa attraverso il sito internet [www.pubblicaassistenza.ra.it](http://www.pubblicaassistenza.ra.it) e sugli automezzi della Associazione.