



PUBBLICA ASSISTENZA CITTÀ DI RAVENNA ODV

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 quale 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 a cui si rivolge, per garantirne il miglioramento.

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

La Pubblica Assistenza Città di Ravenna ODV 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 Città di Ravenna ODV 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 obbiettivi, 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:** l'Associazione garantisce il regolare svolgimento continuativo 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 obbiettivi fissati.
 - **Partecipazione:** gli utenti possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge; hanno diritto d'accesso alle informazioni in possesso dell'Associazione che lo riguardano (il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge); l'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Presentazione

La Pubblica Assistenza è nata a Ravenna il 28/10/1981. È un'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. È iscritta all'Albo regionale del Volontariato ed ha personalità giuridica in forza di Decreto del Presidente della Regione Emilia-Romagna. Dispone di uno Statuto ed è retta da un Consiglio Direttivo eletto dall'Assemblea dei soci. È legittimata allo svolgimento della propria attività con autorizzazione sanitaria rilasciata dal Comune di Ravenna

Si sostiene attraverso le convenzioni con AUSL Romagna che prevede un rimborso spese a fronti delle prestazioni effettuate (trasporto interospedaliero e centrale operativa trasporti secondari) e con i rimborsi ottenuti da per privati (ricoveri, dimissioni, consulenze, dialisi) e da persone giuridiche (trasporto da/per strutture, assistenze sanitarie ad eventi).

L'Associazione si avvale dell'opera prevalente e determinante dei volontari che vengono preparati attraverso corsi di formazione in base a quanto previsto dalle norme regionali.

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 in elicottero), il servizio di soccorso con motocicletta, il servizio di soccorso in mare.



Attività

Ai fini del perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, l'Associazione svolge una o più delle seguenti attività di interesse generale:

1. interventi e prestazioni sanitarie;
 - servizi di trasporto sanitario e di emergenza urgenza;
 - servizi di trasporto sanitario assistito (mobilità protetta);
 - servizi di trasporto sanitario non assistito;
 - servizi di guardia medica ed ambulatoriali direttamente o in collaborazione con le strutture pubbliche;
2. interventi e servizi sociali ai sensi dell'art. 1, commi 1 e 2, della legge 8 novembre 2000 n. 328, e successive modificazioni e interventi, servizi e prestazioni di cui alla legge 5 febbraio 1992 n. 104, e alla legge 22 giugno 2016 n. 112, e successive modificazioni;
 - servizi di trasporto sociale;
 - organizzazione e gestione di servizi sociali ed assistenziali, anche domiciliari, per il sostegno a persone anziane, con disabilità e, comunque, in condizioni anche temporanee di difficoltà;
3. organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale;
 - iniziative di formazione e informazione sanitaria, educazione, nonché attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
 - 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 pubbliche amministrazioni;
 - organizzazione di incontri per favorire la partecipazione dei cittadini allo studio dei bisogni emergenti ed alla programmazione del loro soddisfacimento;
4. interventi e servizi finalizzati alla salvaguardia e al miglioramento delle condizioni dell'ambiente e alla utilizzazione accorta e razionale delle risorse naturali;
5. protezione civile ai sensi delle leggi vigenti;
6. accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;
 - promozione organizzazione e gestione di attività di collaborazione ed accoglienza internazionale nel rispetto delle competenze di ANPAS nazionale;
 - assistenza, promozione e sostegno dei diritti all'infanzia;
7. promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della non violenza e della difesa non armata;
8. promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco;
 - attività di raccolta fondi per il finanziamento delle attività sociali.

La Sede e gli Orari

La Sede della Pubblica Assistenza è a Ravenna in Via Meucci 25.

Gli Uffici amministrativi rispondono ai numeri di telefono 0544 400777 o 0544 400888 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

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.

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 7.00 alle ore 24.00.

Il fax della Associazione è 0544 404647 l'email info@pubblicaassistenza.ra.it il sito internet www.pubblicaassistenza.ra.it



A chi si rivolge?

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono:

- ammalati
- infermi
- emodializzati
- diversamente abili
- anziani
- enti pubblici
- associazioni
- strutture di ricovero

L'attività svolta

- Dimissioni e Trasporti con Ambulanza
- Assistenza Sanitaria per manifestazioni ed eventi
- Trasporti disabili con auto o pulmino
- Volontariato Sociale
- Protezione Civile

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

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

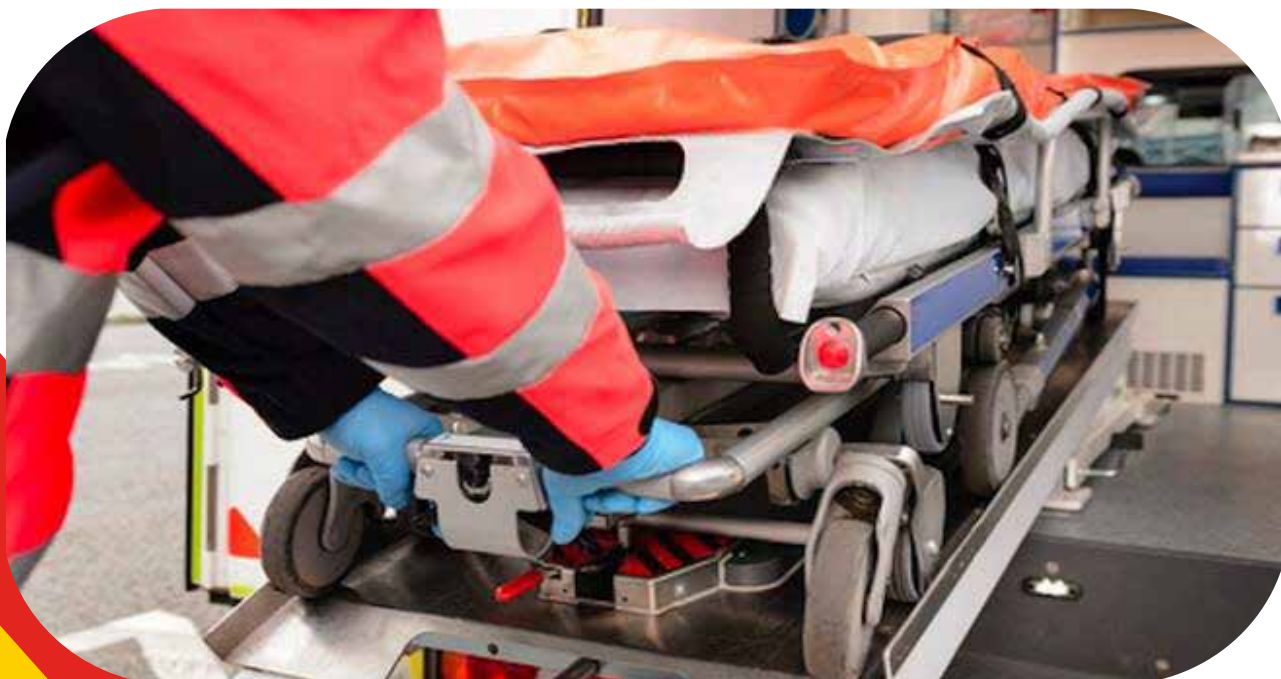
Il personale

L'Associazione è composta attualmente da **117 volontari attivi**, **23 in addestramento** e **25 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 dall'Associazione;
- a mantenere il segreto professionale e a non diffondere notizie riguardanti gli utenti trasportati.



Dimissioni e Trasporti con Ambulanza

La Pubblica Assistenza di Ravenna fornisce un servizio di trasporto con ambulanza, pubblico e privato, per trasferimenti, ricoveri, dimissioni, terapie e dialisi. L'equipaggio, composto da soccorritori e, su richiesta, anche da infermiere e medico, accompagna il paziente in tutte le fasi del trasporto.

Il servizio è disponibile dalle 7:00 alle 24:00, tutti i giorni dell'anno, sul territorio nazionale ed estero.

Per accedere al servizio di trasporto con ambulanza in forma privata il cittadino deve rivolgersi allo 0544 505050 (Centrale Operativa Trasporti Ordinari).

Al momento della chiamata il cittadino viene informato che nella fattispecie di trasporto è prevista la partecipazione ai costi sostenuti e viene altresì informato del costo della prestazione. Le tariffe, concordate con l'AUSL di Ravenna, sono esposte presso la sede dell'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 AUSL di Ravenna.

Assistenza Sanitaria per manifestazioni ed eventi

La Pubblica Assistenza offre un servizio di assistenza sanitaria per manifestazione ed eventi piccoli e grandi, oltre a competizioni sportive.

Per assicurare la perfetta gestione logistica e sanitaria dell'evento, viene compiuta una valutazione delle specifiche esigenze del Committente. Particolare attenzione viene posta alla pianificazione e al reperimento di tutta la strumentazione, tecnica ed elettromedicale, necessaria ad assicurare la massima sicurezza in caso di intervento ed evacuazione.

Le soluzioni adottate sono continuamente sottoposte a revisione onde procedere in via definitiva con un modello organizzativo efficiente e condiviso con l'U.O.E.T. 118 Romagna Soccorso.



Trasporti disabili con auto o pulmino

Servizio di trasporto socio-assistenziale al fine di consentire alle persone disabili, con ridotta o impedita capacità motoria, o comunque impossibilitate all'utilizzo del mezzo pubblico, diraggiungere le strutture sanitarie, assistenziali, riabilitative e socio-educative mediante l'utilizzo di mezzi appositamente progettati ed adeguatamente attrezzati.

È prevista la partecipazione ai costi dei singoli utenti secondo la tabella tariffaria presente in sede, in Centrale Operativa e su ogni mezzo di servizio.

Volontario Sociale

La figura del Volontario Sociale è quella di un volontario davvero speciale che, come un angelo custode e una persona di famiglia, accompagna le persone a fare le visite mediche, le passa a prendere a casa e le riporta indietro, paga il ticket, aspetta mentre la visita medica volge al termine e, tra un'attesa e l'altra, regala compagnia.

Spesso le persone non completamente autonome o anziane, si trovano in difficoltà anche nello sbrigare queste comuni incombenze medico sanitarie e proprio per questo il lavoro della Pubblica Assistenza è volto alla ricerca di soluzioni che possano alleviare tali problematiche.

In questo contesto la figura del volontario sociale riveste un ruolo importante, per supportare, donare tempo e un sorriso a chi è solo, sostituendosi in tutto e per tutto ad un parente.



Protezione Civile

Cos'è la Protezione Civile

La Protezione Civile è il coordinamento delle azioni delle istituzioni, enti, corpi che intervengono in caso di eventi calamitosi, catastrofi, situazioni di emergenza in genere, a livello locale e nazionale, al fine di garantire l'incolumità delle persone, dei beni e dell'ambiente. L'attività di Protezione Civile interessa trasversalmente tutti i settori della vita civile, e si concretizza in un insieme di azioni riguardanti sia gli aspetti conoscitivi di raccolta ed elaborazione delle informazioni, sia gli aspetti più prettamente giuridici, operativi e gestionali, esercitate con il massimo livello di coordinamento e di sinergia possibili. La Protezione Civile è chiamata in campo all'insorgere di qualsivoglia situazione od evento che comporti o possa comportare a persone, beni, ambiente, grave danno o pericolo di grave danno, di natura ed estensione tale da dover essere fronteggiato con misure straordinarie.

Il Volontariato nella Protezione Civile

Il volontariato di Protezione Civile è costituito da donne e uomini che hanno deciso di mettere a disposizione gratuitamente tempo ed energie per proteggere la vita e l'ambiente. Il volontariato di Protezione Civile è diventato negli anni una realtà consolidata, specchio di tutte le professioni e i saperi della società. Le donne e gli uomini che ne fanno parte prestano gratuitamente soccorso e assistenza in situazioni di emergenza e contribuiscono tutti i giorni, in modo decisivo, alla previsione e alla prevenzione dei rischi che interessano il nostro Paese. I volontari di Protezione Civile possono fare affidamento anche su un bagaglio solido di conoscenze ed esperienze. Perché sono volontari organizzati, formati e preparati.

Come opera il mondo del Volontariato nella Protezione Civile

Il volontariato di protezione civile opera quotidianamente nell'ambito della previsione e della prevenzione dei rischi. In caso di calamità, interviene per prestare soccorso e assistenza alle popolazioni. Il contributo di professionalità e competenze diverse è indispensabile soprattutto nelle grandi emergenze. Il mondo del volontariato di protezione civile presenta una vasta tipologia di specializzazioni e abbraccia molti campi.

Come sono impiegati i Volontari della Pubblica Assistenza

Possono essere impegnati non solo nel settore sanitario, ma in tutte le attività connesse alle emergenze del nostro territorio. Ad esempio, ci occupiamo di sorveglianza idrogeologica, avvistamento incendi, logistica, evacuazione delle persone, bonifica ambientale. Quindi tutte le attività in supporto alla popolazione al territorio in occasione degli eventi che colpiscono la nostra zona e quelle limitrofe.

Come si diventa Volontario di Protezione Civile

Occorre frequentare un corso base della durata di 19 ore, suddivise tra teoria e pratica. Successivamente, è possibile partecipare ai corsi di specializzazione nei vari ambiti di intervento. Tutti i corsi sono gratuiti.

Ambulanza Sospesa

Pubblica Assistenza Città di Ravenna ODV entra nella rete di solidarietà sospesa e organizza per prima in Italia l' "Ambulanza Sospesa".

Un gesto rivolto a chi non può permettersi il costo, seppure minimo, che dobbiamo applicare su ogni trasporto che effettuiamo. Un costo giustificato dalle spese di gestione dei servizi che forniamo per garantire ogni giorno aiuto alla cittadinanza in difficoltà: parliamo in particolare della formazione dei volontari, dell'assicurazione, delle divise e del materiale sanitario necessario per il personale volontario, di tutta la manutenzione e gestione dei mezzi di soccorso.

L'esigenza di dare vita al progetto dell'Ambulanza Sospesa nasce dall'esperienza che facciamo sul campo ogni giorno, a contatto diretto con i pazienti che incontriamo.

Quando noi volontari veniamo chiamati per un intervento il nostro servizio non si esaurisce solamente guidando un'ambulanza. Ogni volta che entriamo nelle stanze o nelle case degli ammalati veniamo a contatto con persone che si fidano di noi, hanno bisogno di parlare con noi, desiderano sentirci vicini e ci raccontano le loro intime sofferenze, rendendoci partecipi dei loro problemi.

In quei momenti entriamo in profondo contatto con queste persone ed è inevitabile capire chi versa in difficoltà anche economiche e non è in grado di pagare il trasporto. Oggi sentiamo la necessità di dare una risposta dignitosa, sicura e articolata a queste persone e con il progetto dell'Ambulanza Sospesa siamo sicuri di riuscirci!

Questo progetto oltre ad essere molto utile per chi ne ha vera necessità, sarà uno stimolo per noi volontari a migliorare la nostra capacità di ascolto e comprensione dei bisogni espressi delle persone che trasportiamo ogni giorno.

L'Ambulanza Sospesa è anche un'opportunità per tutti i cittadini generosi di contribuire concretamente ad un progetto veramente utile in favore di persone meno fortunate.





Reclami e segnalazioni

L'associazione garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultima 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 Città di Ravenna ODV - Via Meucci n.25 - 48124 Ravenna alla attenzione del Presidente o del Consiglio Direttivo
- a mezzo email all'indirizzo info@pubblicaassistenza.ra.it
- ai persona fissando un appuntamento (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 e diffusa attraverso il sito internet www.pubblicaassistenza.ra.it

