

# CONFRATERNITA DI MISERICORDIA DI QUERCEGROSSA

O.N.L.U.S.

(Organizzazione non lucrativa d'utilità sociale)



## CARTA DEI SERVIZI

- TRASPORTI SOCIALI
- TRASPORTI SANITARI
- ADL



## La Misericordia da' i numeri.....

7 CONSIGLIERI

3 SINDACI REVISORI

3 PROBIVIRI

55 VOLONTARI ATTIVI

5.657 ORE DI VOLONTARIATO EFFETTUATO

835 ISCRITTI

259 TRASPORTI SANITARI ORDINARI

206 TRASPORTI SOCIALI

0 CESSIONI GRATUITE DI MATERIALE SANITARIO

Dati relativi all'anno 2009

# I nostri mezzi

> 1 auto attrezzata per il trasporto disabili

**FIAT DOBLO' DF 681 BA**

> 1 auto servizi sociali

**FIAT PUNTO DT 205 WK**

Detti automezzi sono intestati all'Arciconfraternita di Misericordia di Siena e Sezioni Riunite, ma sono stati acquistati con la ns. partecipazione economica ed il loro utilizzo è regolamentato dalla Convenzione da noi stipulata con l' Arciconfraternita stessa in data 19 giugno 2009.

## La Misericordia

Nel 1951, anno della costituzione, l'associazione si dedicava alla carità cristiana e soprattutto provvedeva a coprire le spese funerarie per i propri iscritti.

Nel 2003 sono iniziati i trasporti socio sanitari.

Nel 2008, dopo la stipula della convenzione con il Comune di Monteriggioni si è provveduto anche alla spesa assistita ed all'assistenza domiciliare leggera, nonché al recapito del pacco alimentare a casa delle persone individuate dal Comune.

Sempre nell'ambito di questa convenzione siamo operativi anche come sportello avanzato del Comune per le fasce deboli della cittadinanza.

Nel 2009, grazie alla disponibilità della nuova sede provvisoria, abbiamo attrezzato un piccolo ambulatorio offrendo così alla popolazione nuovi servizi che si sono progressivamente incrementati. Ad oggi siamo in grado di offrire:

### Servizi gratuiti:

- MISURAZIONE PRESSIONE ARTERIOSA
- INIETTOLOGIA INTRAMUSCOLARE
- CONTROLLO GLICEMIA
- CONTROLLO COLESTEROLO E TRIGLICERIDI
- ELETTROCARDIOGRAMMA
- CESSIONE IN USO TEMPORANEO DI PRESIDI SANITARI

### Servizi a tariffe agevolate:

- ECOGRAFIE
- VISITE CARDIOLOGICHE (SU PRENOTAZIONE )
- ECOCUORE COLORDOPPLER
- HOLTER ECG
- MONITORAGGIO PRESSIONE 24 ORE

Sempre grazie alla disponibilità dei locali abbiamo potuto collaborare con la ASL per la campagna di screening del colon retto, evitando così alle persone interessate il disagio di doversi recare fare l'esame in strutture de localizzate.

A partire dal 2009 siamo operativi anche come centro di ascolto del Microcredito di Solidarietà.

Inoltre collaboriamo alle iniziative promosse a vario titolo sul territorio ( vendita azalee per AIRC, progetto Senioriti della Regione Toscana, bancarella della solidarietà dell' Arciconfraternita di Siena, un aiuto alle famiglie dell' Arciconfraternita di Siena )

## PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è il documento che esplicita gli **standard d'erogazione dei servizi agli utenti**.  
Definisce il tipo di servizi erogati, i criteri d'erogazione, i tempi e modi del servizio, gli strumenti di tutela dell'utente.

Si compone di:

- a) una **parte prima**, in cui sono definiti:
  - la presentazione dell'Associazione
  - i principi generali di erogazione dei servizi sociali
  - l'organizzazione interna dell'Associazione
  - le modalità di accesso ai servizi
  - gli strumenti di tutela e verifica a disposizione dell'utente
- b) una **parte seconda**, in cui sono indicati i criteri di qualità adottati nell'organizzazione del servizio ed elencati i servizi erogati, con le seguenti indicazioni:
  - gestione delle risorse tecnologiche (mezzi e attrezzature)
  - gestione delle risorse umane
- c) una **parte terza**, costituita dalle schede descrittive dei servizi erogati, con le indicazioni dei tempi di attivazione dei servizi e delle risorse messe a disposizione, con le seguenti indicazioni:
  - tempo di attivazione del servizio dalla richiesta
  - risorse messe a disposizione per il servizio
  - eventuali informazioni aggiuntive

# PARTE PRIMA

## 1. PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

La nostra associazione, è nata il 20 maggio del 1951 , su iniziativa di un gruppo di persone di Quercegrossa, coordinato da Socci Silvano , che ne è stato Presidente fino al 2003, quando ha dovuto lasciare l'incarico per motivi di salute.

Per molti anni si è limitata ad opere di carità ed ai servizi funebri per gli iscritti.

Nel 2003 si è cercato di rivitalizzare l'associazione con l'aiuto dell' Arciconfraternita di Misericordia di Siena, che ci ha dato in uso un suo mezzo per poter svolgere servizi sociali di trasporto non barellato. Il Comune di Castelnuovo Berardenga ha concesso l'uso di un locale presso la scuola elementare in Via di Petroio. Questo è diventato la ns. prima sede anche se non esclusiva, in quanto nella stessa trovavano allocazione l'ufficio anagrafe del Comune stesso e i Donatori di sangue di Quercegrossa. E' stato comunque utile per dare visibilità alla popolazione e come ufficio e luogo di ritrovo per le riunioni del Consiglio e dei volontari.

Il ns. sforzo è stato quello di aumentare il numero dei volontari, farli partecipare a corsi specifici per incrementare la loro professionalità ed offrire così un migliore servizio.

Nel 2003 è' stato attivato anche il telesoccorso, tuttora in essere anche se per una sola utenza.

La ns. attività non è rimasta circoscritta alle richieste relative a prescrizioni del servizio sanitario nazionale, ma si è rivolta anche ai tutti coloro che si trovano in difficoltà oggettiva per recarsi a sostenere visite o terapie con propri mezzi o mezzi pubblici.

Ci siamo fatti carico del servizio di trasporto al cimitero dei familiari dei defunti, che ormai si svolge regolarmente ogni mercoledì e spesso vengono fatti anche più viaggi nello stesso giorno.

Nel corso dell'anno 2006 è iniziato, sempre con il coordinamento della Misericordia di Siena, anche il servizio di accompagnamento dei disabili alla stadio Franchi per le partite casalinghe del Siena.

Nel dicembre 2006 ci è stato assegnato un secondo mezzo : un Doblò Fiat attrezzato con piattaforma per il trasporto dei disabili, per incrementare e migliorare il servizio sociale svolto. Questo obiettivo è stato raggiunto con il contributo finanziario della Misericordia di Siena, della Cram di Monteriggioni e soprattutto grazie alla generosità dei Donatori di Sangue di Quercegrossa e della popolazione di Quercegrossa.

Il 25 settembre 2007 è terminato l'iter per l'iscrizione nel Registro regionale del Volontariato – Sezione Provinciale (decr. 154712) ed il 16 dicembre si è svolta un'assemblea straordinaria, alla presenza del notaio Coppini, al fine di redigere il ns. statuto sotto forma di atto pubblico per consentirci di procedere con la richiesta di riconoscimento della personalità giuridica, che si è conclusa con esito favorevole il 27 maggio 2008 con iscrizione al n. 621 del Registro Regionale delle persone giuridiche private.

Il 31 dicembre 2008 è stata firmata una convenzione con il Comune di Monteriggioni, insieme alla Misericordia di Castellina Scalo ed ai Donatori di Sangue di Uopini per l'affidamento di alcuni servizi sociali ( trasporti sociali, spesa assistita, assistenza domiciliare leggera, ect ).

Il 10 gennaio 2009, grazie al contributo economico del Comune di Monteriggioni ci siamo trasferiti in un locale in Via Chianti Classico 33, che sebbene sia ancora una sede provvisoria è a ns. uso esclusivo e ci ha consentito di attrezzare anche un piccolo ambulatorio, nel quale abbiamo avviato una serie di servizi gratuiti per la popolazione ( misurazione pressione arteriosa, insettologia intramuscolare, controllo glicemia e colesterolo e trigliceridi, elettrocardiogramma). Inoltre abbiamo iniziato la collaborazione con alcuni medici.

Dall' 11 maggio 2009 siamo stati abilitati all'operatività come centro di ascolto del Microcredito di solidarietà.

Il 10 giugno 2009 è stata sottoscritta una convenzione con l'Arciconfraternita di Misericordia di Siena per regolamentare formalmente la collaborazione già in essere.

Il 29 luglio 2009 abbiamo contribuito all'acquisto di un secondo mezzo per servizi sociali : FIAT PUNTO.

La Confraternita inoltre è attiva in modo stabile e non episodico nella promozione della coesione sociale nella comunità operando con continuità verso la promozione sociale

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI D' EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- a) eguaglianza: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche;
- b) imparzialità: i servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali;
- c) rispetto della dignità: i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione e il rispetto della personalità;
- d) continuità: i servizi di trasporto sociale e ADL: sono erogati - nei limiti della propria organizzazione - in maniera continuativa e senza interruzioni;
- e) partecipazione: la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione delle prestazioni, 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 prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il soggetto erogatore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso;
- f) assistenza all'utente: è garantito l'ausilio del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie;
- g) efficienza ed efficacia: il servizio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.



### 3. ORGANIGRAMMA DELL'ASSOCIAZIONE

Legale rappresentante: presidente Gorelli Roberto

Legale rappresentante vicario: vice presidente Formichi Mario

Segretario: Brogi Gianpaolo

Tesoriere: Cinatti Fiorenza

Consiglio d'amministrazione: consiglieri: Costanzi Domenico -Gorellini Luciano – Giunti Catia

Responsabile dei Servizi Sanitari: Gorellini Luciano

Responsabile dei servizi di trasporto sociale ed ADL (coordinatore servizi alla persona): Cinatti Fiorenza

Assistente spirituale: Don Giulio Salusti

Responsabile dei Rapporti col Pubblico: Gorelli Roberto

### 4. MODALITA' D'ACCESSO AI SERVIZI

#### Modalità di richiesta dei servizi:

I servizi possono essere richiesti:

#### **Trasporti sociali ed ADL**

- presentandosi direttamente presso la sede provvisoria della Confraternita, in Via Chianti Classico, 33 dalle ore 9.00 alle ore 11.00 nei giorni lunedì, mercoledì e venerdì
- telefonando al numero 0577/329173 negli stessi giorni ed orari sopra indicati
- presentandosi al negozio Sma in P.za Iacopo della Quercia e rivolgendosi a Cinatti Fiorenza
- telefonando al numero 0577/328075 o ai cellulari 347/5313908 o 334/2687446
- inviando un fax al numero 0577/328075 con le indicazioni necessarie per essere contattati da un nostro incaricato appena possibile .

**Trasporti sanitari ordinari a carico del SSN** ( vengono effettuati in nome e per conto dell'Arciconfraternita di Misericordia di Siena e Sezioni Riunite):

- contattando la Confraternita con le stesse modalità di cui sopra, precisando che si è in possesso della prescrizione medica onde permetterci di richiedere e previsti riferimenti al 118.

### **Trasporti sanitari ordinari a carico del trasportato**

- presentandosi direttamente presso la sede provvisoria della Confraternita, in Via Chianti Classico, 33 dalle ore 9.00 alle ore 11.00 lunedì, mercoledì e venerdì
- telefonando al numero 0577/329173 negli stessi giorni ed orari sopra indicati
- presentandosi al negozio Sma in P.za Iacopo della Quercia e rivolgendosi a Cintati Fiorenza
- telefonando al numero 0577/328075 o ai cellulari 347/5313908 o 334/2687446
- inviando un fax al numero 0577/328075 con le indicazioni necessarie per essere contattati dal nostro incaricato appena possibile .

L'utente è invitato a segnalare anche telefonicamente - con adeguato tempo di preavviso - il sopraggiungere di circostanze che possano modificare i modi e/o i tempi d'erogazione del servizio prenotato.

### **Modalità di pagamento**

In base alla tipologia, i servizi possono essere:

#### **Trasporti sociali ed ADL**

- erogati in via gratuita;
- convenzionati con il Comune di Monteriggioni;
- erogati in base a una tariffa comunicata all'utente al momento della richiesta del servizio..

#### **Trasporti sanitari ordinari**

Se convenzionati con le Aziende Sanitarie saranno contabilizzati direttamente dall' Arciconfraternita di Misericordia di Siena e Sezioni Riunite, altrimenti:

- erogati in base a una tariffa all'utente al momento della richiesta del servizio .
- erogati in via ridotta o gratuita in situazioni di verificata difficoltà economica

I corrispondenti importi sono versati dall'utente in un momento successivo al termine del servizio, ad un operatore della Confraternita riconoscibile che emetterà ricevuta del pagamento.

Le informazioni circa la tipologia del servizio, i criteri di accesso, i documenti necessari, le tariffe applicabili, sono fornite dall'operatore della Confraternita preposto alla ricezione delle richieste.

Per i servizi di trasporto sociale la tariffa corrisponde ad un minimo rimborso spese.

La Confraternita si riserva, in situazioni di verificata difficoltà economica, di ridurre a proprio

insindacabile giudizio le tabelle di cui sopra o addirittura di svolgere il servizio gratuitamente .

**Assistenza domiciliare leggera, ad intervento: gratuita, se non in convenzione**

### Archiviazione documenti inerenti il servizio

Per ogni servizio che richieda l'emissione di documenti contenenti dati personali e/o sensibili dell'utente, si garantisce la loro conservazione e il loro trattamento nel rispetto della L. 675/96 e successive modificazioni sulla riservatezza nel trattamento dei dati personali.

### Percepibilità della presenza e personalizzazione del rapporto con l'utente

All'utente deve essere garantita:

- la conoscenza della presente carta dei servizi;
- un servizio di informazione e di ausilio;
- la parità relazionale;
- la possibilità di riconoscimento e identificazione del personale tramite cartellini di riconoscimento.

### Indagine sulla soddisfazione dell'utente

Presso la sede della Confraternita è predisposto un apposito questionario per la valutazione del servizio offerto in tutti i suoi aspetti, a disposizione dell'utente per la compilazione; la scheda viene consegnata all'utente che – se lo desidera – può restituirla, compilata anche in forma anonima. I risultati dell'indagine forniscono alla Confraternita utili elementi per effettuare la relazione annuale d'autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti.

La Misericordia inoltre, sulla base del Regolamento dei servizi, effettuerà un monitoraggio partecipato con gli utenti al fine di rilevare gli eventuali eventi critici ed effettuare interventi migliorativi e/o correttivi.

I risultati dell'indagine forniscono alla Confraternita utili elementi per effettuare la relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti.

## 5. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA - MONITORAGGIO

La Confraternita di Misericordia di Quercegrossa riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità. A questi fini si avvale anche della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle altre associazioni del volontariato per la tutela dei diritti dei cittadini.

### A. RECLAMI

La Confraternita garantisce la tutela nei confronti dell'utente e/o familiari, associazioni di tutela degli utenti ed anche soggetti terzi, anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio.

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia - efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità del servizio;
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi di trasporto sanitario e/o sociale e in particolare:

Il monitoraggio è previsto:

1. sulla base del Regolamento dei servizi
2. sulla base dell'allegato C) del Regolamento d'attuazione della LRT 82/09.

La tutela degli utenti viene garantita tramite il responsabile dei Rapporti con il Pubblico – Sig. Gorelli Roberto - telefono 0577/329173.

### Modalità di richiesta e di attivazione della tutela

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi della Confraternita. La tutela può essere richiesta anche tramite parenti o affini dell'utente o da associazioni di volontariato e di tutela.

L'utente attiva le procedure di tutela tramite la presentazione per iscritto (o tramite comunicazione telefonica) di un reclamo,; il reclamo viene registrato nel registro REGRECL ed inoltrato al Presidente entro 48 ore.

### Termini di richiesta della tutela

Il reclamo è inoltrato di norma entro quindici giorni dal momento in cui l'utente ha subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono comunque presi in esame anche reclami presentati oltre tale termine, ma comunque non oltre sei mesi, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

Il Responsabile dei Rapporti con il Pubblico svolge le seguenti funzioni:

- a) riceve i reclami;
- b) predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture operative interessate;
- c) presenta il reclamo al Presidente ( se persona diversa dal Responsabile dei Rapporti con il Pubblico) ;
- d) presenta, con il coordinatore dei servizi alla persona, i reclami alle sedute di monitoraggio partecipato con gli utenti.

### SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Analogamente la Confraternita riceve le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e/o delle Associazioni di tutela e volontariato e provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dalla associazione per effettuare le procedure di monitoraggio interno e partecipato con gli utenti al fine di migliorare non solo la qualità erogata ma anche quella percepita dagli utenti fruitori dei servizi

# PARTE SECONDA

## CRITERI DI QUALITA' ADOTTATI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### 1. RISORSE TECNOLOGICHE

#### Premessa

Tutti gli autoveicoli sono sottoposti alle verifiche, alle omologazioni, alle certificazioni, alle revisioni previste dalla normativa vigente, dall' Arciconfraternita di Misericordia di Siena e Sezioni Riunite, intestataria dei mezzi, secondo le specifiche presenti nella Carta dei Servizi dell'Arciconfraternita.

#### Manutenzione correttiva:

L'operatore che si accorge di un malfunzionamento o di un difetto nell'autoveicolo, lo segnala al responsabile, che attiva la procedura di manutenzione correttiva.

### 2. RISORSE UMANE

Il personale a qualsiasi titolo operante nell'Associazione, inserito nei servizi di cui alla presente carta, corrisponde alle seguenti caratteristiche:

#### Trasporto sociale

AUTISTA - in possesso di patente tipo B (o equivalente)

UNO (o più) ACCOMPAGNATORI - che abbiano frequentato apposito corso di formazione.

#### Trasporto sanitario ordinario

AUTISTA - in possesso di patente tipo B (o equivalente) e di attestato di soccorritore di livello base o avanzato;

UNO (o più) SOCCORRITORI di livello base o avanzato.

#### Formazione del personale

- Per gli accompagnatori per i servizi sociali ed il personale impegnato nei servizi di ADL – assistenza domiciliare leggera, oltre al corso di formazione iniziale, è prevista la partecipazione a corsi d'aggiornamento.
- Per i soccorritori di livello base si applica il protocollo formativo previsto dalla LRT 25/01 e relative tabelle attuative.

### 3. VERIFICA INTERNA DI QUALITA'

Al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati, la Confraternita di Misericordia di Quercegrossa istituisce periodicamente, almeno semestralmente, incontri di verifica con gli operatori (Monitoraggio interno).. Nelle sedute vengono analizzate le criticità manifestate e suggerite modalità di correzione che verranno sottoposte al vaglio degli organi dirigenti della Confraternita.

# PARTE TERZA

## SCHEDE DESCRITTIVE DEI SERVIZI EROGATI

### a. Trasporto sanitario ordinario di soggetti non barellati

#### Risorse tecnologiche:

- furgone con pedana ed un' auto

#### Risorse umane/professionali:

- autista con abilitazione di livello base o avanzato
- uno/due volontari con abilitazione di livello base o avanzato

#### Tempo d'attivazione del servizio:

- Da programmare di norma almeno il giorno precedente.

### b. Trasporto sociale

#### Risorse tecnologiche:

- furgone con pedana ed un' auto

#### Risorse umane/professionali:

- autista
- un accompagnatore (ove previsto)

#### Tempo d'attivazione del servizio:

- Da programmare di norma almeno il giorno precedente e comunque, se possibile il servizio viene svolto anche senza congruo preavviso.



**c. ADL**

**Risorse tecnologiche:**

- nessuna

**Risorse umane/professionali:**

- operatore

**Tempo d'attivazione del servizio:**

- almeno un giorno dalla comunicazione del servizio

Quercegrossa, 16 settembre giugno 2010