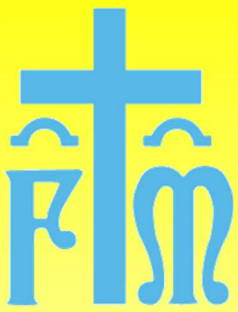


CONFRATERNITA DI MISERICORDIA
DI FORLI' E SAN BENEDETTO IN ALPE ODV



CARTA DEI SERVIZI

Codice fiscale : 92007220400– Iscritta al RUNTS con determina 23206 del 24/11/2022
Sede legale ed operativa in Portico e San Benedetto ,località San Benedetto in Alpe
Via Molino 21 -47010 (FC) miserisanbenedetto@libero.it
Sede amministrativa ed operativa "Don Carlo Zaccaro " in Forlì, Via Cechia 101-47121 (FC)
presso Opera don Pippo Onlus 0543- 818252 info@misericordiaforli.it



CONFRATERNITA DI MISERICORDIA DI FORLÌ E SAN BENEDETTO IN ALPE ODV

INTRODUZIONE

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:

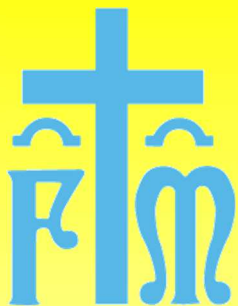
a) una **parte prima**, in cui sono definiti:

- la presentazione dell'Associazione
- i principi generali di erogazione dei servizi sociali e sanitari
- 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

Questa Carta dei Servizi è stata aggiornata a Novembre 2024.



CONFRATERNITA DI MISERICORDIA DI FORLÌ E SAN BENEDETTO IN ALPE ODV

PARTE PRIMA

1. PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

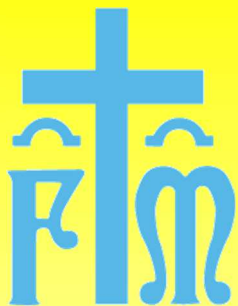
La Fraternita della Misericordia di San Benedetto in Alpe è stata costituita nel 1973 con una ambulanza usata, donata dalla Confraternita di Firenze. Nel 2010 è stata costituita la Confraternita di Misericordia di Forlì con l'obiettivo di aiutare anziani, ammalati e disabili, mettendo loro a disposizione automezzi adatti al trasporto di persone in carrozzina e ambulanze per trasporti sanitari nel territorio di Forlì e dei comuni limitrofi, ma non solo. Le due Confraternite di Forlì e San Benedetto in Alpe sono cresciute nel tempo: due storie distinte e parallele, ma unite nell'obiettivo comune di portare nelle nostre comunità un contributo di solidarietà che trae la sua motivazione nei valori evangelici della condivisione, riassunti nelle Opere di Misericordia Spirituale e corporale. Nel frattempo, la situazione generale dei nostri territori è profondamente mutata: spopolamento della montagna, aspettativa di vita più lunga, aumento della solitudine e della necessità di ricorrere con maggiore frequenza a prestazioni mediche. Di conseguenza sono in continuo aumento le richieste di aiuto per raggiungere le varie strutture sanitarie di Forlì e dintorni. Per fare fronte a queste esigenze le due Confraternite hanno deciso di unire le forze e il 14 Novembre del 2018 i due Governatori pro-tempore di San Benedetto in Alpe e di Forlì hanno firmato l'atto di fusione.

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) **assistenza**: all'utente è garantito l'ausilio del personale per accedere ai servizi e ricever tutte le informazioni ritenute necessarie;
- e) **efficienza ed efficacia**: il servizio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.

La Misericordia di Forlì e San Benedetto in Alpe è impegnata quotidianamente con molteplici attività di aiuto al prossimo che possono essere divise in due settori principali:



CONFRATERNITA DI MISERICORDIA DI FORLI' E SAN BENEDETTO IN ALPE ODV

SERVIZI SANITARI: attraverso la convenzione stipulata con L'Azienda UsI della Romagna vengono regolamentati i rapporti per il servizio di emergenza urgenza 118 (sabato e domenica più giorni festivi) e trasporto sanitario programmato tramite ambulanze (lunedì, mercoledì e venerdì) per le esigenze dell'Azienda UsI della Romagna. Fuori convenzione vengono erogati servizi di trasporti a privati con ambulanza.

SERVIZI SOCIALI: i servizi di trasporto sociale sono rivolti ai soggetti con particolari bisogni; sono effettuati con mezzi adibiti al trasporto di persone diversamente abili tutti i giorni della settimana.

3. ORGANIGRAMMA DELL'ASSOCIAZIONE

Magistrato

Girani Gilberto	Governatore/Legale Rappresentante
Tassinari Luca e Parrucci Claudia	Vice Governatore
Baldini Cristina	Amministratore/tesoriere
Bussi Giovanni	Segretario/a
Benericetti Claudio	Consigliere
Catani Franco	Consigliere
Pieri Ivo	Consigliere
Piani Leonardo	Consigliere
Briccolani Francesca	Consigliere
Mercuriali Angela	Consigliere
Gregorio Roberto	Consigliere

Organo di controllo

Dott. Sintoni Alex	Presidente
Dott.ssa Vegni Valeria	
Dott.ssa Chiara Gardelli	

Collegio probivirale

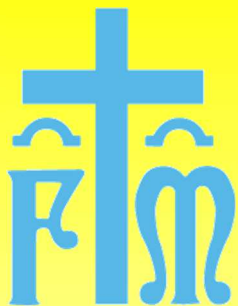
Zappia Carlo	Presidente
Bianchi Vittorio	Vice Presidente
Valenti Giancarlo	Segretario
Li Trenta Davide	Consigliere
Zambelli Aurelio	Consigliere

Codice fiscale : 92007220400– Iscritta al RUNTS con determina 23206 del 24/11/2022

Sede legale ed operativa in Portico e San Benedetto ,località San Benedetto in Alpe

Via Molino 21 -47010 (FC) miserisanbenedetto@libero.it

Sede amministrativa ed operativa "Don Carlo Zaccaro " in Forlì, Via Cechia 101-47121 (FC)
presso Opera don Pippo Onlus 0543- 818252 info@misericordiaforli.it



CONFRATERNITA DI MISERICORDIA DI FORLÌ E SAN BENEDETTO IN ALPE ODV

Direttore sanitario

Dott. Francesco Milanese

Correttore

Don Carlo Guardigli

Responsabile servizi Sociali, autoparco ed ausili

Tassinari Luca

Referente autoparco ed ausili servizi sociali Forlì

Casamenti Dovilio

Responsabile organizzativo e gestione patrimonio immobiliare Sede di San Benedetto in Alpe

Pieri Ivo

Responsabile Trasporti e Servizi Sociali:

Tassinari Luca

Referenti Sede di Forlì'

Magini Argia

Mercuriali Angela

Referenti Sede di San Benedetto

Dalla Cassia Maura

Briccolani Francesca

Responsabile Trasporti e Servizi Sanitari

Dott. Milanese Francesco

Referente Sede di Forlì

Benericetti Claudio

Referente Sede di San Benedetto

Pieri Ivo

Responsabile Guardaroba e vestiario

Fiumi Claudio

Responsabile Ufficio Stampa

Valenti Giancarlo

Responsabile Formazione

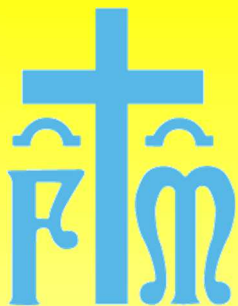
Dott. Milanese Francesco

Codice fiscale : 92007220400– Iscritta al RUNTS con determina 23206 del 24/11/2022

Sede legale ed operativa in Portico e San Benedetto ,località San Benedetto in Alpe

Via Molino 21 -47010 (FC) miserisanbenedetto@libero.it

Sede amministrativa ed operativa "Don Carlo Zaccaro " in Forlì, Via Cechia 101-47121 (FC)
presso Opera don Pippo Onlus 0543- 818252 info@misericordiaforli.it



CONFRATERNITA DI MISERICORDIA DI FORLÌ E SAN BENEDETTO IN ALPE ODV

Referenti

Parrucci Claudia
Benericetti Claudio

4. MODALITÀ D'ACCESSO AI SERVIZI

Modalità di richiesta dei servizi:

Trasporti sanitari d'emergenza-urgenza:

- telefonando al numero 118

Trasporti sanitari ordinari a carico del SSN:

- da nuovo regolamento la chiamata viene effettuata dal Servizio di Assistenza Territoriale - ADI

Trasporti sanitari privati

- telefonando al numero 3383469883
- sito web www.misericordiaforlisanbenedetto.com

Trasporti sociali

- telefonando al numero 3383469861

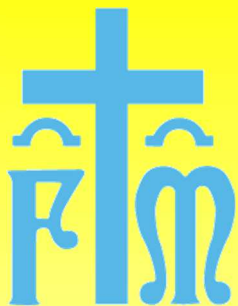
Archiviazione documenti inerenti il servizio

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, in particolare in ottemperanza del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

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 relazionali.



CONFRATERNITA DI MISERICORDIA DI FORLÌ E SAN BENEDETTO IN ALPE ODV

PARTE SECONDA

CRITERI DI QUALITÀ 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. Il responsabile dei mezzi è responsabile di mantenere aggiornate le schede di ciascun automezzo riportando tutti gli interventi effettuati.

Autoambulanze per il trasporto sanitario d'emergenza/urgenza

Ogni giorno il personale responsabile del servizio, seguendo la check list presente su ogni mezzo, controlla la completezza dei presidi in dotazione ed il corretto funzionamento delle apparecchiature in dotazione al mezzo di soccorso. Il personale inoltre verifica le condizioni igieniche del mezzo e il corretto funzionamento dello stesso.

Autoambulanze per il trasporto ordinario

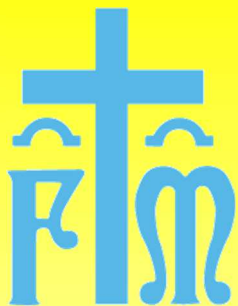
Prima dello svolgimento del servizio il personale responsabile, seguendo la check list presente su ogni mezzo, controlla la completezza dei presidi in dotazione ed il corretto funzionamento delle apparecchiature in dotazione al mezzo di soccorso. Il personale inoltre verifica le condizioni igieniche del mezzo e il corretto funzionamento dello stesso.

Autoveicoli per il trasporto sociale

Il personale responsabile del servizio controlla il corretto funzionamento del mezzo e la pulizia generale del veicolo.

Dotazione Autoparco in essere Novembre 2024:

Autoambulanze	2
Autoveicoli	4
Totale complessivo	6



CONFRATERNITA DI MISERICORDIA DI FORLÌ E SAN BENEDETTO IN ALPE ODV

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)

Trasporto sanitario ordinario

AUTISTA - in possesso di patente tipo B (o equivalente) e di attestato di soccorritore di livello base o avanzato con frequenza ad un corso di guida di mezzi di soccorso;
UNO (o più) SOCCORRITORI di livello base o avanzato.

Trasporto sanitario d'emergenza

AUTISTA - di età compresa tra i 20 ed i 70 anni, in possesso di patente tipo B (o equivalente) e di attestato di soccorritore di livello avanzato con frequenza ad un corso di guida di mezzi di soccorso;
INFIERMIERE 118 - AUSL ROMAGNA

Formazione del personale

Volontario trasporto ordinario (ambulanza):

- 40 ore formazione teorico/pratica
- 12 ore affiancamento

Volontario soccorritore emergenza (ambulanza):

- 100 ore formazione teorico/pratica
- 24 ore affiancamento

Dipendente soccorritore (ambulanza):

- 200 ore formazione teorico/pratica
- 24 ore affiancamento

Autista (ambulanza):

- 10 ore di formazione teorico/pratica
- 12 ore di affiancamento