



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0 del 24/05/2025



Cos'è la carta dei servizi?

La carta dei servizi è un documento che la Legge italiana, precisamente la Legge nr. **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 Confraternita dei Misericordia di Marsciano 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 Confraternita dei Misericordia di Marsciano 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 Confraternita di Misericordia di Marsciano, è nata il 22 ottobre 2008, è affiliata alla Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia. Opera nel territorio della Regione Umbria ed in tutto il territorio Nazionale in caso di calamità, mentre quotidianamente si muove in ambito sanitario, per trasporti di persone da e per le strutture socio-sanitarie, in tutto il territorio nazionale.



L'Associazione si sostiene attraverso i rimborsi spese sostenuti a fronte delle prestazioni effettuate (trasporto inter-ospedaliero e 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 determinante dei volontari che vengono preparati attraverso corsi di formazione in base a quanto previsto dalle norme regionali.

Il parco automezzi dell'Associazione nel mese di gennaio 2025 è costituito da N. 2 ambulanze e N. 4 automezzi per il trasporto di persone con disabilità.

ATTIVITÀ

Trasporto Sanitario

Servizio di trasporto infermi viene erogato impiegando, a seconda delle esigenze operative della committente, ambulanze o automezzi attrezzati anche per il trasporto di carrozzine disabili. Gli automezzi impiegati sono equipaggiati secondo la normativa vigente e completati con dotazioni a “valore aggiunto”.

Queste offrono maggiore dinamicità e sicurezza al personale impegnato nel trasporto dei pazienti. Inoltre, è garantito il massimo confort sia per il paziente che per gli operatori: impianto di climatizzazione separata, sospensioni pneumatiche, riscaldamento supplementare, sintonizzatore CD/DVD con lettore MP3, vetri atermici polarizzati, sono alcuni degli accessori presenti sui nostri veicoli di trasporto.

La dotazione sanitaria, marchiata CE, certificata ISO e completa su tutti i nostri veicoli, consente il trasferimento in sicurezza e comfort di tutti i pazienti: chirurgici, internistici, adulti o pediatrici.

In particolar modo, la dotazione dei mezzi (ovvero delle ambulanze impiegate per il trasporto), prevede inoltre: monitor e defibrillatore semiautomatico esterno per il monitoraggio del paziente durante il trasporto e per l'erogazione di un'eventuale terapia elettrica in caso di arresto cardiocircolatorio improvviso.

Tutto il personale impiegato è certificato Soccorritore BLS, PBLSD e PTC ed è addestrato al tempestivo trattamento di eventuali complicanze insorte durante il trasporto, nonché all'attuazione di procedure atte a prevenire lesioni da pressione, ristagno delle secrezioni bronchiali e lesioni da abrasione.



Assistenza Sanitaria

Il servizio di Assistenza Sanitaria e Soccorso viene erogato dopo l'analisi dei fattori di rischio e delle esigenze del richiedente. In questi anni abbiamo dato prova di competenza e professionalità divenendo fornitori convenzionati di molte realtà.

Siamo in grado di erogare assistenza di base a:

- Manifestazioni sportive
- Manifestazioni culturali
- Manifestazioni di massa e ricreative
- Concerti

Il servizio di assistenza e presidio sanitario viene erogato sia in regime estemporaneo (a favore di Enti / Organizzazioni / Privati che necessitano assistenza limitata ad una o più giornate), continuativo (sulla base di convenzioni, accordi ecc. generalmente stipulati con Enti).

La Sede e gli Orari

La Confraternita di Misericordia di Marsciano ha sede in VIA XX SETTEMBRE 14 ed è identificabile dal codice fiscale 94122780540

Per informazioni, comunicazioni e reclami gli uffici amministrativi rispondono ai numeri di telefono +39 334 72 48 336 dal lunedì al venerdì dalle ore **10:30** alle ore **12:00** e dalle ore **16:30** alle **17:30**.

Per le prenotazioni dei servizi di trasporto con, ambulanza o con automezzi per disabili, risponde l'operatore all'utenza mobile +39 334 72 48 336 dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **08:00** alle ore **12:00** e dalle ore **15:00** alle ore **18:00**.

L'e-mail dell'Associazione è misericordiamarsciano08@gmail.com

La PEC dell'Associazione è mesericordiamarsciano@pec.it

L'e-mail delle Prenotazioni è misericordiamarsciano08@gmail.com

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 pazienti dialitici
- Trasporti disabili con auto o pulmino
- Volontariato Sociale.

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

La Confraternita di Misericordia di Marsciano è composta attualmente da circa n. 52 volontari non ha dipendenti, si avvale solo di volontari.

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 Misericordia stessa;
- a mantenere il segreto professionale e a non diffondere notizie riguardanti gli utenti trasportati.

Dimissioni e Trasporti con Ambulanza

La Confraternita di Misericordia di Marsciano fornisce un servizio di trasporto con ambulanza privato per trasferimenti, ricoveri, dimissioni, terapie e dialisi. L'equipaggio, composto da autisti e soccorritori, accompagna il paziente in tutte le fasi del trasporto.

Per accedere al servizio di trasporto con ambulanza in forma privata il cittadino deve rivolgersi al numero mobile +39 334 92 48 336

Al momento della chiamata il cittadino viene informato che nella fattispecie di trasporto è prevista la partecipazione ai costi sostenuti.

I servizi in regime convenzionale (quindi a carico del Servizio Sanitario Nazionale) debbono essere richiesti dal personale USL Umbria 1 / Azienda Ospedaliera di Perugia.

Assistenza Sanitaria per manifestazioni ed eventi

La Confraternita di Misericordia di Marsciano 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.

Trasporto 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, di raggiungere le strutture sanitarie, assistenziali, riabilitative e socio-educative mediante l'utilizzo di mezzi appositamente progettati ed adeguatamente attrezzati.

Al momento della chiamata il cittadino viene informato che nella fattispecie di trasporto è prevista la partecipazione ai costi sostenuti.

Volontariato 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.

Diritti e doveri degli utenti

La Confraternita di Misericordia di Marsciano applica i diritti dei pazienti all'assistenza sanitaria, in particolare garantisce:

- il rispetto della privacy: "Al cittadino che entra in contatto con il personale dell'Associazione per servizi ed operazioni amministrative, deve essere garantita la più assoluta riservatezza e dignità";
- i servizi devono essere svolti da personale competente e qualificato, cortese e disponibile;
- il diritto all'informazione trasparente sulle modalità di accesso ai servizi, sulle attività e di processi erogati dall'Organizzazione;
- il diritto del paziente ad essere assistito con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche;
- il diritto dei cittadini disabili al superamento delle barriere architettoniche;
- un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti i servizi svolti;
- diritto di sospensione dei servizi.

Gli utenti sono tenuti a:

- collaborare con il personale e i volontari, rispettando le indicazioni ricevute e mantenendo un comportamento corretto;
- fornire informazioni veritiere e aggiornate, utili per l'erogazione dei servizi;
- rispettare i regolamenti interni della Organizzazione e le indicazioni del personale;
- rispettare le attrezzature e i beni utilizzati durante il servizio, evitando atti di vandalismo o danneggiamenti;
- utilizzare i servizi in modo appropriato e conforme alle finalità dichiarate;
- segnalare tempestivamente eventuali problematiche o disservizi, contribuendo al miglioramento continuo.

Reclami e segnalazioni

La Confraternita di Misericordia di Marsciano 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 posta all'indirizzo VIA XX SETTEMBRE 14, 06055, Marsciano all'attenzione del Presidente o del Consiglio Direttivo;
- a mezzo e-mail all'indirizzo misericordiamarsciano08@gmail.com
- di persona fissando un appuntamento chiamando i numeri: +39 075 874 12 18 - +39 334 92 48 336).

Ai reclami firmati e corredati di indirizzo verrà data una risposta entro 60 giorni dal ricevimento.

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