



# *Carta dei Servizi*

*Pubblica Assistenza PaoLina Città di Imola  
ODV*

*7/8/2024*





# CARTA DEI SERVIZI

## Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV

---

### INDICE

1. Introduzione.....	2
2. Presentazione .....	4
3. Principi Guida .....	7
4. La Sede e gli Orari .....	9
5. Attività svolte .....	11
• Servizio di trasporto con ambulanza .....	11
• Servizi di trasporto con auto/pulmino attrezzato .....	11
• Assistenza sanitaria a manifestazioni sportive e/o eventi a grande partecipazione di pubblico .....	13
• Attività di divulgazione formativa .....	13
6. Il Personale .....	17
7. Qualità e Igiene .....	19
8. Reclami e segnalazioni.....	21
9. Aggiornamento e diffusione della carta dei servizi.....	23



# CARTA DEI SERVIZI

## Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV

---





# CARTA DEI SERVIZI

## Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV

---

### 1. Introduzione

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 le 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 a cui si rivolge, per garantirne il miglioramento.

Destinataria della Carta dei Servizi è l'intera Cittadinanza imolese e in particolare:

- persone che, per motivi di varia natura si trovano ad aver bisogno di essere accompagnate da operatori competenti per consulenze, dimissioni, trasferimenti;
- Società sportive che richiedono la presenza di assistenza sanitaria sul campo durante l'espletamento della gara;
- Enti/Associazioni che richiedono la presenza dell'assistenza sanitaria durante la manifestazione e per creare una efficiente ed efficace sinergia per raccolti fondi o realizzazioni di progetti di varia natura.

La carta dei servizi non è un semplice mezzo di consultazione, bensì uno strumento completo di comunicazione 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 Paolina ha adottato una propria Carta dei Servizi per permettere agli utenti di essere parte integrante dei 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.



# CARTA DEI SERVIZI

**Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV**

---





# CARTA DEI SERVIZI

## Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV

### 2. Presentazione

La Pubblica Assistenza PaoLina Città di Imola è un'Associazione di volontariato fondata il 5 luglio 2007 da un gruppo ristretto di persone unite dal desiderio di contribuire all'erogazione di servizi di volontariato in ambito socio-sanitario e di pubblica utilità nel territorio imolese. È nata come luogo di aggregazione dei cittadini che, attraverso la partecipazione diretta, intendono contribuire alla vita ed allo sviluppo della collettività e si ispira ai principi espressi dalle leggi sulle associazioni di volontariato. L'Associazione è laica ed apartitica, fonda la propria struttura associativa sui principi della democrazia, sulla elettività e la gratuità delle cariche associative, sulla gratuità delle prestazioni fornite dagli aderenti e sull'attività di volontariato, così da intendersi quella prestata in modo personale, spontaneo e gratuito, senza fini di lucro anche indiretto e per soli fini di solidarietà sociale.

Dalla sua nascita aderisce all'A.N.P.A.S (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze), Ente Morale fondato nel 1904. Attraverso l'insostituibile e preziosissima opera dei volontari che la compongono e che, in maniera assolutamente gratuita, mettono a disposizione il proprio tempo libero, la PA PaoLina oggi occupa, nel tessuto sociale del territorio un importantissima funzione di intervento, sensibilizzazione e formazione: in collaborazione con gli Enti e le Associazioni presenti, esercita una fondamentale funzione di tutela e di prevenzione, oltre a contribuire a formare sempre più persone alla cultura del soccorso e del volontariato.



# CARTA DEI SERVIZI

**Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV**

---





# CARTA DEI SERVIZI

## Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV

### 3. Principi Guida

La Pubblica Assistenza PaoLina 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.

**La P.A. PaoLina Città di Imola** è iscritta nel Registro Provinciale delle Organizzazione di Volontariato con atto prot. N.204210/2008 del 15/05/2008 ai sensi dell'art. 10 comma 8 D.Lgs 460/97 e convoglia in ANPAS (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze).

È inoltre iscritta al RUNTS (Registro Unico Nazionale del Terzo Settore) dal 3 gennaio 1923 (Protocollo N. 93197).



# CARTA DEI SERVIZI

**Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV**

---





# CARTA DEI SERVIZI

## Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV

### 4. La Sede e gli Orari

La Sede della Pubblica Assistenza Paolina è situata in Via Della Colombara s.n. Ponticelli - 40026 Imola (BO)

Gli Uffici amministrativi rispondono ai numeri di telefono e fax: 0542 853482 - Cell.: 366 4001506 e all'indirizzo mail [amministrazione@pa-paolina.it](mailto:amministrazione@pa-paolina.it)

Gli utenti possono rivolgersi alla sede e ai contatti specificati sopra per chiedere servizi di trasporto per terapie, visite specialistiche per utenti deambulanti e non, per la richiesta di assistenza sanitaria a manifestazioni sportive e per il servizio taxi sanitario dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 12:30.



# CARTA DEI SERVIZI

**Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV**

---





# CARTA DEI SERVIZI

## Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV

### 5. Attività svolte

La P.A. PaoLina svolge le seguenti attività:

- Trasporto di persone che necessitano di terapie continuative o saltuarie.
- 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 trasporto con ambulanza

Per accedere al servizio di trasporto con ambulanza in forma privata il cittadino deve chiamare direttamente ai numeri 0542 31583 - 366 4001506; al momento della chiamata il cittadino viene informato del costo della prestazione.

I servizi in regime di convenzionale (quindi a carico di cooperative e ASL) debbono essere richiesti dal personale delle strutture.

#### • Servizi di trasporto con auto/pulmino attrezzato

I servizi da svolgersi con auto/pulmino devono essere richiesti ai seguenti numeri telefonici: rete fissa 0542 31583- Cell.: 366 4001506 . Al momento della chiamata il cittadino viene informato del costo della prestazione. I servizi in regime di convenzionale (quindi a carico di cooperative e ASL) debbono essere richiesti dal personale delle strutture.



# CARTA DEI SERVIZI

## Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV





# CARTA DEI SERVIZI

## Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV

---

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

Le richieste di assistenza sanitaria alle manifestazioni sportivi e/o grandi eventi debbono essere rivolte tramite e-mail a [amministrazione@pa-paolina.it](mailto:amministrazione@pa-paolina.it). E' prevista la partecipazione ai costi di gestione secondo una tabella tariffaria conservata nella sede legale. A seguito della richiesta l'Associazione predispone lettera di risposta nella quale è indicata la tariffa che sarà praticata per la particolare occasione e i metodi di pagamento accordati.

- **Attività di divulgazione formativa**

La PA PaoLina si occupa di corsi di formazione al primo soccorso (BLS) per la cittadinanza, avvalendosi di formatori interni e di operatori AUSL imola che per l'Associazione svolgono la propria prestazione in regime di volontariato.

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

Una formazione più specifica e approfondita è' assicurata al personale volontario e dipendente in relazione all'attività svolta.



# CARTA DEI SERVIZI

## Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV

---





# CARTA DEI SERVIZI

Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV

## Fasce orarie di disponibilità e reperibilità

<b>TIPOLOGIA DI SERVIZIO</b>	<b>ORARI</b>
Servizio programmato privati, disponibilità in convenzione ASP e ASL	Dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 13:30 e dalle ore 13:30 alle ore 19:30
Servizio in convenzione ASL	Sabato mattina dalle ore 7:00 alle ore 14:00
Reperibilità / disponibilità in convenzione Seacoop	7 giorni su 7 h 24
Disponibilità in convenzione Ospedale di Montecatone	Dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 16:00
Eventi sportivi e manifestazioni	Orari definiti con il committente



# CARTA DEI SERVIZI

## Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV

---





# CARTA DEI SERVIZI

## Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV

---

### 6. Il Personale

L'Associazione è composta attualmente da circa 43 volontari attivi e 4 dipendenti (Di "Agenzia Lavoropiù") con la qualifica di Autisti Soccorritori, Soccorritori, Front office.

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 ad 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.



# CARTA DEI SERVIZI

**Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV**

---





# CARTA DEI SERVIZI

## Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV

### 7. Qualità e Igiene

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



# CARTA DEI SERVIZI

**Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV**

---





# CARTA DEI SERVIZI

## Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV

### 8. 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:

1. a mezzo numero telefonico 0542 31583- Cell.: 366 4001506,
2. a mezzo posta all'indirizzo Pubblica Assistenza PaoLina – Imola – Via San Pier Grisologo 42
3. a mezzo e-mail all'indirizzo mail: [amministrazione@pa-paolina.it](mailto:amministrazione@pa-paolina.it)
4. di persona durante gli orari di apertura della sede.

A tutti i reclami, firmati e corredati di indirizzo, verrà data risposta entro TRENTA giorni.



# CARTA DEI SERVIZI

**Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV**

---





# CARTA DEI SERVIZI

**Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV**

## 9. 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.

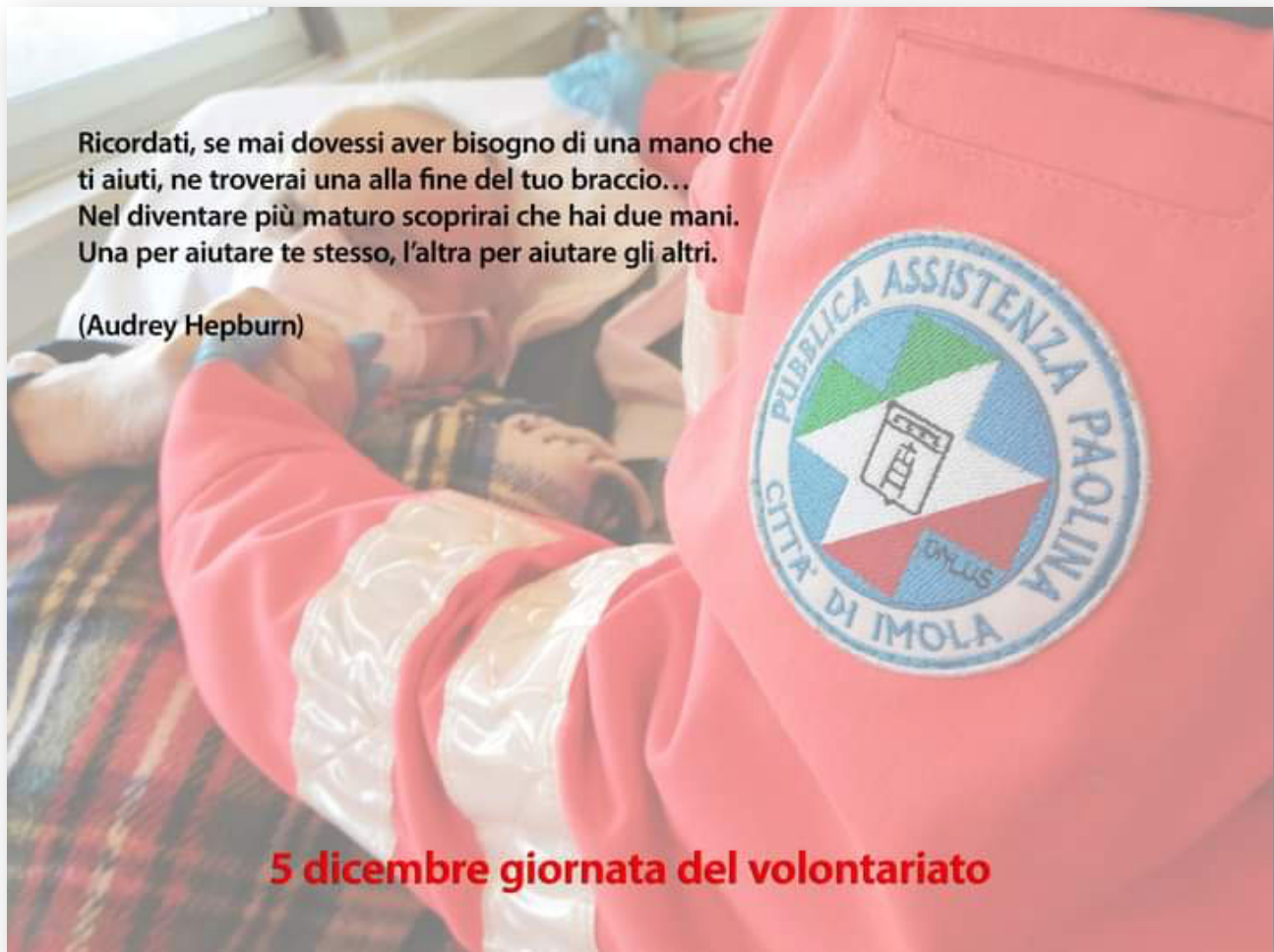
È esposta in sede e diffusa attraverso il sito internet [www.pa-paolina.it](http://www.pa-paolina.it)



# CARTA DEI SERVIZI

**Pubblica Assistenza Paolina Città di Imola OdV**

---



Ricordati, se mai dovessi aver bisogno di una mano che ti aiuti, ne troverai una alla fine del tuo braccio...  
Nel diventare più maturo scoprirai che hai due mani.  
Una per aiutare te stesso, l'altra per aiutare gli altri.

(Audrey Hepburn)

**5 dicembre giornata del volontariato**