- Tutte le segnalazioni che gli utenti vorranno fornire tramite telefono, fax o mail saranno prese in considerazione al fine di un continuo miglioramento del servizio

7 DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente che utilizza i servizi di VeronAmbulanzE Srl - Impresa Sociale - ha diritto di:

- Essere assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità:
- Essere sempre chiamato con il proprio nome e cognome
- Ottenere informazioni tempestive e corrette sull'accesso ai servizi e di poter identificare gli operatori con i quali entra in contatto;
- Ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;
- Proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta

8 DOVERI DELL'UTENTE

L'utente che utilizza i servizi di VeronAmbulanzE Srl - Impresa Sociale - ha il dovere di:

- Mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari
- Comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto assistenziale
- Informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni di servizio o della scelta di essere portato presso diversa struttura sanitaria rispetto quella consigliata dagli operatori sanitari
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli automezzi e gli arredi di VeronAmbulanzE, considerandoli patrimonio di tutti
- Rispettare le indicazioni relativi all'utilizzo dei servizi

9 TUTELA DELL'UTENTE

Tra gli scopi del presente documento vi è quello di garantire all'utente la possibilità di tutelarsi verso qualsiasi disservizio o comportamento lesivo. Per raggiungere questi obiettivi è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico che si occupa di:
- Fornire informazioni sulle modalità di utilizzo dei servizi, sugli atti amministrativi, sui responsabili dei procedimenti e sui tempi di conclusione dei procedimenti;
- Accogliere segnalazioni e reclami contro atti e comportamenti che impediscono o limitano la fruibilità delle prestazioni;
- Monitorare sistematicamente i bisogni ed i livelli di soddisfazione degli utenti verso i servizi di VeronAmbulanzE Srl Impresa Sociale - e proporre adeguamenti e correttivi per migliorare la qualità delle prestazioni;
- Collaborare all'aggiornamento della carta dei servizi, verificandone l'adeguatezza rispetto le esigenze dell'utenza

Modalità di accesso al servizio:
- Di persona (previo appuntamento telefonico al n. 388 7799102)
- Telefonicamente (al n. 388 7799102)
- Inviando una e-mail (a veronambulanze@permanoaccoglienza.it)
- Reperibilità (al n. 388 7799102)
- In sezione "prenotazioni" sul sito istituzionale www.veronambulanze.it

Cittadini, organismi di tutela possono inviare all'Ufficio relazioni con il pubblico segnalazioni, richieste e reclami, ai quali viene data, quando è possibile, una risposta immediata.
Nei casi complessi all'Ufficio relazioni con il pubblico acquisisce la documentazione necessaria ed ogni elemento utile per consentire al Legale Rappresentante di VeronAmbulanzE Srl - Impresa Sociale - di predisporre una risposta esauriente. L'ufficio relazioni con il pubblico provvede inoltre al riesame del reclamo se l'interessato prova di non essere fondamentalmente soddisfatto della risposta.
La sede dell'ufficio relazioni con il pubblico è in Via Morgagni n. 16
37135 Verona ed è accessibile tramite le modalità sopra descritte.

WWW.VERONAMBULANZE.IT

10 DIFFUSIONE DELLA CARTA

VeronAmbulanzE Srl - Impresa Sociale - diffonde la carta dei servizi tramite:

- Sito internet www.veronambulanze.com
- Distribuzione di copie su supporto cartaceo
- Invio, su richiesta, tramite e-mail

11 RECAPITI

Segreteria:

Sede operativa e amministrativa: via Morgagni 16- Verona
mail: veronambulanze@permanoaccoglienza.it
pec: veronambulanze@pec.it
Tel.: 045 581955
Rep.: 388 7799102

VeronAmbulanze S.r.l. Impresa Sociale

del Gruppo PerMano Accoglienza

ACCREDITATO

CARTA DEI SERVIZI

24 ORE SU 24 — OPERATIVO 338 7799102 — 365 GIORNI ANNO

REVISIONE	DATA	REVISIONE
00	09/01/2021	PRIMA EMISSIONE DEL DOCUMENTO
01	23/07/2022	SECONDA EMISSIONE DEL DOCUMENTO
02	02/09/2026	TERZA EMISSIONE DEL DOCUMENTO

1 INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi, redatta in base ai principi di riferimento della normativa regionale e nazionale di propone di essere:
- una presentazione dei servizi offerti
- uno strumento di verifica della qualità dei servizi
- una garanzia di tutela e del rispetto dei diritti dell'utente
- un impegno al miglioramento dei rapporti con l'utente sulla base della trasparenza e della correttezza

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività di VeronAmbulanzE si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza sanitaria oggetto dell'attività istituzionale dell'Associazione senza alcuna discriminazione.

IMPARZIALITÀ: i comportamenti degli operatori verso gli utenti del servizio sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.

CONTINUITÀ: l'azienda si impegna ad assicurare la continuità e regolarità del servizio. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

EFFICACIA ED EFFICIENZA: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

3 IL PROFILO AZIENDALE

VeronAmbulanzE Srl - Impresa Sociale - nasce dell'acquisizione di Ominiagea Medical Assistance SrL nel mese di novembre 2020 è quindi una giovane società operante nel settore dei servizi sanitari nata dall'esperienza pluriennale del suo Staff Operativo e dal suo Amministratore Unico, Dr Nicastro Davide già Presidente della PermanoAccoglienza ampliando l'organigramma con VeronAmbulanzE Srl - Impresa Sociale - del Gruppo stesso. L'impegno più che ventennale ha permesso di maturare una profonda conoscenza dell'ambito in oggetto e di quelle che sono le necessità di un bacino di utenza molto variegato ed in continua evoluzione e cambiamento che racchiude una potenziale clientela trasversale per quanto riguarda l'aspetto anagrafico (dai pazienti pediatrici agli anziani) e l'aspetto delle problematiche e patologie che necessitano di un'assistenza attenta e professionale. Dall'analisi di questi aspetti e delle carenze che si presentano specialmente in alcune zone del territorio, VeronAmbulanzE Srl - Impresa Sociale - ha deciso di offrire una serie di servizi volti a rendere meno gravoso per l'utente l'impegno relativo alla gestione di visite ed accertamenti (dalla prenotazione, all'accompagnamento e al ritiro dei referti), agli spostamenti per coloro che hanno problemi in tal senso.

4 SERVIZI OFFERTI

- servizio di trasporto in ambulanza per ricoveri, dimissioni, trasferimenti e visite
- assistenza sanitaria con ambulanza a gare sportive, manifestazioni, sagre, concerti ecc
- corsi di formazione di primo soccorso rivolti ad enti ed aziende
- gestione prenotazioni per visite ed esami specialistici

5 MODALITA' DI UTILIZZO DEI SERVIZI

- Servizio di trasporto (per ricoveri, dimissioni, trasferimenti, visite ecc) su chiamata diretta dell'utente al numero 045 581955

- Assistenza sanitaria a manifestazioni su chiamata diretta dell'utente al numero 045 581955
  richiesta via fax al numero 045 581955
  richiesta via mail all'indirizzo veronambulanze@permanoaccoglienza.it

- Corsi di formazione su chiamata diretta dell'utente al numero 388 7799102

- Gestione prenotazione visite su chiamata diretta dell'utente al numero 045 581955

6 STANDARD DI QUALITA'

Per garantire un servizio accurato ed efficiente VeronAmbulanzE S.r.l. assicura all'utente degli alti standard di qualità:

FORMAZIONE E GESTIONE DEI SOCCORRITORI

- Tutto il personale che opera a bordo delle ambulanze e addetto all'assistenza del paziente ha seguito e conseguito i corsi previsti dal DGR n. 870 del 19/07/2022.
- Tutto il personale addetto alla guida dell'ambulanza ha svolto un corso di formazione specialistico nei tempi e modi regolati da Normativa vigente
- Corsi di aggiornamento per tutto il personale che opera sulle ambulanze
- Tutto il personale operativo è coperto da assicurazione per infortuni e malattia, responsabilità civile verso terzi per danni conseguenti agli interventi.
- A bordo delle ambulanze, per interventi di soccorso, trasporto e assistenza è sempre presente un operatore abilitato BLSD o una figura professionale
- Durante gli interventi di trasporto l'ambulanza opera con un minimo di due persone

ATTREZZATURE E MEZZI

Sulle ambulanze sono presenti le seguenti attrezzature:

- Sistema di erogazione di ossigeno
- Barella autocaricante
- Aspiratore di secreti
- Strumenti di immobilizzazione di rachide cervicale e degli arti
- Tavola spinale
- Barella cucchiaio con relative cinture
- Materassino a depressione
- Telo porta feriti
- Sedia portantina
- Defibrillatore automatico
- Materiali sanitario per l'assistenza respiratoria di base
- Bombola portatile di ossigeno
- Zaino di soccorso avanzato con materiali sanitario per la rianimazione
- Materiale per la disinfezione e medicazione
- Dotazione farmacologica di base con la relativa check list
- Dispositivi di protezione individuali come prescritto dalle normative vigenti
- Estintore
- Sistema di condizionamento
- Telefono cellulare e apparato radio per le comunicazioni con la c.o.118

I mezzi:

- sono omologati ai sensi delle normative vigenti
- allestimenti, impiantistica e dotazioni di bordo rispondono alle prescrizioni delle normative vigenti
- tutti i mezzi sono dotati di sistema di geolocalizzazione in grado di fornire in tempo reale (posizione-velocità-tempi di percorrenza-soste-rifornimenti-eventuali anomalie ecc.)

IGIENE

- Pulizia quotidiana dei locali delle attrezzature e delle ambulanze
- Sanificazione disinfezione periodica degli ambienti, mezzi e materiali
- Smaltimento dei rifiuti speciali come prescritto dalla normativa vigente
- L'igiene e la sanificazione dei nostri mezzi sono una priorità fondamentale per la tutela della salute del nostro personale e del paziente a noi affidato. Per questo motivo utilizziamo prodotti di detersione comune tutti catalogati come Presidi Medico Chirurgici. Per quanto riguarda invece la sanificazione profonda, vengono utilizzati prodotti specifici appositamente preparati e studiati per ottenere la disinfezione pari al 99,9% di tutte le superfici oggetto di probabili contagi da contatto, diretto o indiretto, da agenti microbici e/o virali avvenuti durante il trasporto. A tale scopo utilizziamo il GD-90 [vedi scheda prodotto] con diluizione al 5% e nebulizzato sulle zone interessate con almeno 5 minuti di applicazione prima del risciacquo. Inoltre per garantire un'ulteriore step qualitativo, sottoponiamo il vano sanitario e abitacolo guida, alla irradiazione con raggi UV-C (250 nm) e Ozono (O3) efficaci contro cariche virali SARS CoV-2.
- Ad ogni paziente viene garantita l'igiene della biancheria utilizzata sulla barella, grazie ad un cambio costante delle lenzuola fornite alla VeronAmbulanzE Srl - Impresa Sociale - direttamente dalla SERVIZI OSPEDALIERI azienda leader nel settore sanitario e presente da anni nell'ambito del lavaggio e noleggio della biancheria ospedaliera.

SICUREZZA

- Particolare attenzione alle norme di sicurezza con attuazione di misure preventive
- Presenza di dispositivi di protezione individuali prescritti dalle normative
- Attuazione del manuale 81/2008

RACCOLTA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI

- Al fine di poter raggiungere degli standard sempre più elevati dei servizi offerti si attua una rilevazione periodica del gradimento degli utenti tramite un apposito questionario