

**PUBBLICA ASSISTENZA CASCINA ONLUS**

Sede legale: 56021 Cascina

Viale Comasco Comaschi, n. 46



# **CARTA DEI SERVIZI**

## " NON MERITO' DI NASCERE CHI VISSE SOL PER SE"

Il motto, che contraddistingue da sempre la nostra Associazione e che si rivela di estrema attualità nel contesto socio-politico che stiamo vivendo, mi induce a rappresentare, seppure con notazione sintetica, la vitalità operativa e l'impegno decisivo della Pubblica Assistenza per rispondere adeguatamente alle esigenze della cittadinanza in ambito sanitario, sociale, nonché della solidarietà e tutela dei diritti dei più deboli.

Indubbiamente l'aumento della frammentazione sociale e il perdurare della crisi economica, cui si connette una progressiva rarefazione delle reti di relazione e sostegno, costituiscono fattori di incremento delle c.d. "povertà contemporanee" che si estrinsecano in molteplici, diversificate ed a volte occulte manifestazioni e condotte dell'individuo al di fuori del contesto della comunità di appartenenza. Il contrasto più efficace, anche per supplire alle carenze dell'intervento pubblico, è rappresentato dal rafforzamento con atti concreti del principio-valore della "solidarietà". Seppure con diminuite risorse, la nostra Associazione, anche nel periodo di esercizio che interessa questa presidenza, ha operato per il raggiungimento di primarie esigenze di legalità nonché nel senso del miglioramento dei servizi esistenti e dell'introduzione di nuove prestazioni sia sanitarie che sociali con particolare riguardo ai bisogni dei più deboli. Indispensabile a tal fine l'opera costante e disinteressata del Volontariato che rappresenta la vera ricchezza del nostro paese e che nella nostra realtà si esplica attraverso attività che comportano impegno fattivo, competente e quotidiano di molti associati che offrono con spirito di abnegazione le loro capacità fisiche ed intellettuali ed ai quali deve giungere la nostra più sentita espressione di gratitudine.

Il Presidente  
Leandro Comaschi

# **INDICE**

## **1. PUBBLICA ASSISTENZA CASCINA ONLUS – CENNI STORICI**

- 1.1. Principi fondativi
- 1.2. Sede
- 1.3. Informazioni utili
- 1.4 Orari

## **2. FINALITÀ CARTA DEI SERVIZI**

- 2.1 Mission
- 2.2 Vision
- 2.3 Principi Fondamentali

## **3. STRUTTURA**

- 3.1 Organigramma

## **4. ATTIVITÀ – INTRODUZIONE**

## **5. ATTIVITÀ SANITARIA PRESSO IL CENTRO MEDICO**

## **6. ATTIVITÀ DI TRASPORTO SANITARIO CON AMBULANZA**

## **7. ATTIVITÀ DI TRASPORTO SOCIALE CON MEZZI ATTREZZATI E ORDINARI**

- 7.1 Destinatari del servizio
- 7.2 Modalità di accesso
- 7.3 Erogazione del servizio
- 7.4 Prestazione di servizio in regime privatistico

## **8. ATTIVITÀ DI PROTEZIONE CIVILE**

## **9. ATTIVITÀ FORMATIVE**

- 9.1 Ruolo e compiti del volontario
- 9.2 Formazione di base
- 9.3 Tirocinio
- 9.4 Formazione permanente

## **10. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

- 10.1 Modalità di prenotazione
- 10.2 Tempi di attesa
- 10.3 Compiti del personale

## **11. ACCETTAZION**

- 11.1 Orario-Modalità
- 11.2 Richiesta di informazioni
- 11.3 Modulo dei reclami
- 11.4 Modulo di soddisfazione degli utenti

## **12. PARTECIPAZIONE**

## **13. DIRITTI E DOVERI**

- 13.1 Diritti degli utenti
- 13.2 Doveri degli utenti

## **14. VERIFICA DEGLI STANDARD E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO**

15. INFORMAZIONI UTILI

15.1 Questionario di soddisfazione

15.2 Gestione reclami

15.3 Tutela della privacy e del trattamento dei dati personali

15.4 Fumatori

15.5 Telefono

15.6 Servizio bar

15.7 Contatti

16. ALLEGATO 1

17. ALLEGATO 2

# 1. CENNI STORICI

Nata agli inizi del Novecento, la Pubblica Assistenza Cascina onlus ha ottenuto il riconoscimento di persona giuridica di diritto privato con decreto della Regione Toscana n. 658 del 2 febbraio 1996 e iscritta al n. 540 del Registro regionale delle persone giuridiche di diritto privato cui all'articolo 3 del Decreto del Presidente della Repubblica 10 febbraio 2000, n. 361; è iscritta al n. PI-52 del Registro regionale delle organizzazioni di Volontariato - Sezione provinciale di Pisa - con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 265 del 30 maggio 1987, in attuazione dell'articolo 3 della Legge regionale 7 maggio 1985, n. 58. Iscrizione che tuttora mantiene ai sensi dell'articolo 6 della Legge 11 agosto 1991, n. 266 e della Legge regionale Toscana 26 aprile 1993, n. 28 e successive modificazioni; è altresì membro del sistema regionale di protezione civile della Regione Toscana in ragione dell'iscrizione con D. D. n. 2687 del 18 giugno 2008 nell'elenco delle organizzazioni di volontariato approntato ai sensi dell'articolo 13 della Legge regionale 29 dicembre 2007, n. 67, recante Ordinamento del sistema regionale della protezione civile e disciplina della relativa attività. A partire dalla sua costituzione e con la promulgazione dello statuto, avvenuta l'11 Aprile 1901, la Pubblica Assistenza Cascina onlus ha sviluppato la sua presenza nella comunità cascinese ed ha ampliato i propri campi di intervento alle attività sociali, ambientali, culturali, ricreative, sportive, e sperimentali connesse a queste, mediante strutture proprie o nelle forme e nei modi previste dalla legge, nell'ambito di strutture pubbliche o con queste convenzionate.

Interrotta forzatamente la sua attività con chiusura della sede durante il Fascismo.

La Pubblica Assistenza Cascina onlus, all'indomani della liberazione della città di Cascina si è immediatamente ricostituita rinnovando il suo impegno sociale e solidaristico.

All'inizio del suo secondo secolo di vita, l'Associazione si riafferma come istituzione apolitica, aconfessionale, senza fine di lucro, che persegue esclusiva finalità di solidarietà sociale nel campo dell'assistenza socio-sanitaria, culturale, ambientale e ricreativa. Ribadisce il suo impegno contro ogni forma di discriminazione e xenofobia, e si fa carico di contribuire nello sviluppo di una cultura mondiale di pace e di non violenza.

## 1.1 PRINCIPI FONDATIVI

L'Associazione aderisce al Movimento Nazionale delle Associazioni di Pubblica Assistenza (A.N.P.A.S.), del quale condivide i principi ispiratori ed il Codice Etico e fa parte attiva delle iniziative dell'ANPAS Regionale Toscana.

Le Pubbliche Assistenze Toscane, associazioni di popolo, sono il luogo in cui si esprime l'esigenza individuale e collettiva di impegno civile gratuito, solidaristico a sostegno di tutti coloro che rappresentano bisogni. Possiedono un patrimonio di volontari, pratiche, presenza sui territori diventato nei fatti un patrimonio pubblico, nell'ottica dell'integrazione.

Nell'assumere la persona quale massimo elemento di interesse cui ispirare e rivolgere la propria azione, le P.A. Toscane concordano fermamente con la definizione che l'O.M.S. ha dato di salute come "stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia", e per perseguire il raggiungimento di questo obiettivo agiscono attraverso l'applicazione dei seguenti principi:

- il sostegno ai modelli di welfare universalistici, in particolar modo quelli che sviluppano e promuovono forme di mutuo soccorso come forma di rigenerazione della coesione sociale;
- l'integrazione fra soggetti pubblici, privati e del Terzo Settore;
- la partecipazione democratica;
- la prossimità territoriale;
- la laicità;
- l'azione volontaria e gratuita.

La Pubblica Assistenza Cascina onlus quindi ispira la sua opera ai principi della solidarietà e del pluralismo, allo sviluppo dell'impegno volontario, alla partecipazione dei propri associati, alla democrazia.

Il fine dell'Associazione, quindi, è quello di coniugare la crescita di sensibilità, responsabilità e consapevolezza dei propri volontari e dei propri associati alla capacità e possibilità di organizzare risposte ai bisogni della comunità di riferimento, con particolare attenzione a quelli delle persone svantaggiate. Le iniziative, i servizi che l'Associazione svolge sono gli strumenti per raggiungere i propri fini statutari.

## 1.2 SEDE

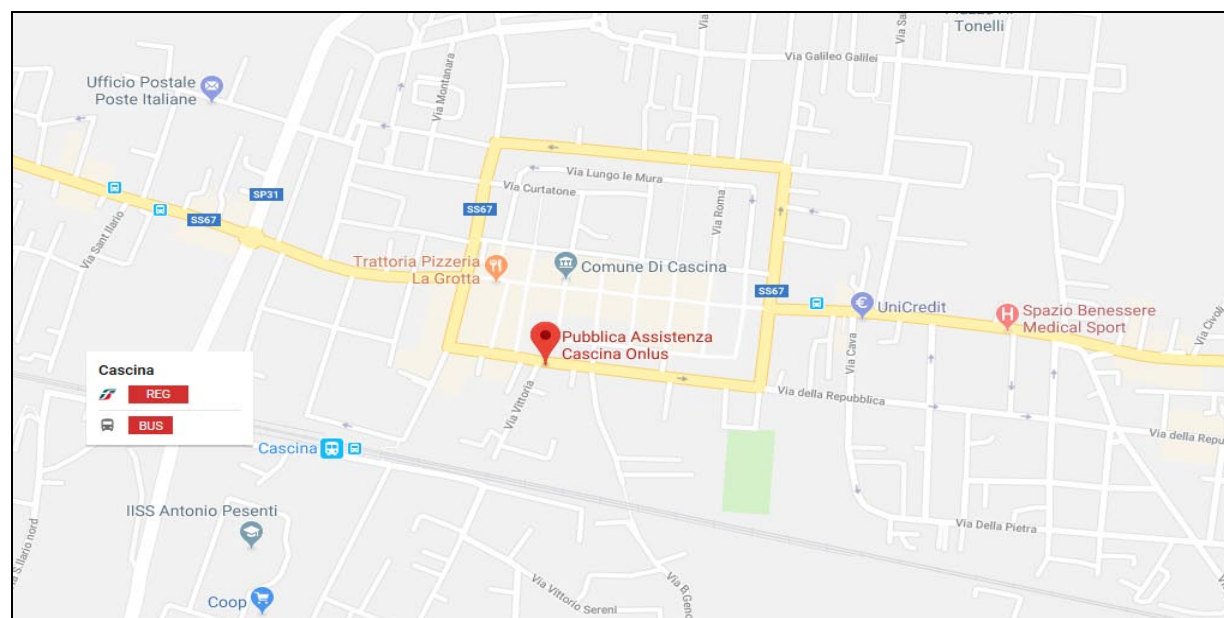
La sede legale della Pubblica Assistenza Cascina onlus è a Cascina [PI], in Viale Comasco Comaschi, 46. E' possibile accedervi tramite ingresso principale situato al piano terra, ed è altresì dotato di un ascensore che permette ai disabili l'accesso ai piani.

All'interno dei locali trovano posto: una reception per l'accoglienza del paziente e per il disbrigo pratiche burocratiche, ambulatorio infermieristico e centro prelievi, ambulatorio fisioterapico e vari ambulatori per visite ed esami diagnostici. La sede è provvista di servizi predisposti anche per disabili. Presso la sede di Via della Vittoria, n. 9, sempre a Cascina (PI), si sviluppa l'attività di volontariato, sostegno essenziale al lavoro quotidiano dell'Ente. All'interno della sede legale della Pubblica Assistenza Cascina onlus hanno dimora anche altre Associazioni o Organizzazioni non lucrative di utilità sociale, nei settori della donazione di sangue e organi (AVIS), della cooperazione internazionale (progetto Saharawi), del tempo libero per le giovani generazioni e gli anziani. Nello stesso luogo ha residenza anche il Comitato scientifico per l'attribuzione del premio internazionale "Delfini d'Argento una Vita per la Scienza", con l'impegno annuale di promuovere il valore della ricerca e diffondere le buone pratiche nei giovani scienziati.

## 1.3 INFORMAZIONI UTILI

### COME RAGGIUNGERCI

**PUBBLICA ASSISTENZA CASCINA – ONLUS**  
**VIALE C. COMASCHI,46**  
**56021- CASCINA (PI)**  
**TEL. 050.702425 - 702424 - FAX: 050.702099**



## CON I MEZZI PUBBLICI

Da Pisa: stazione Trenitalia Pisa centrale , da Aeroporto G.Galilei, da Riglione autobus linea 190

Da Pontedera : stazione Autobus, Villaggio Piaggio, autobus linea 190 e 140

## IN AUTO

Da Pisa: superstrada Fi-Pi-Li in direzione Firenze uscita Cascina/strada Prov.le Lorenzana Cucigliana/Via Tosco Romagnola/Via C.Comaschi 46

Da Pontedera: Via Toscoromagnola ovest /SS67/Via G.Pascoli/Via Pace/Via Michelangelo/Via Comaschi,46

## PRESENZA SOCIAL MEDIA E INTERNET

web: [www.pubblicassistenzacascina](http://www.pubblicassistenzacascina)

email: [info@pubblicassistenzacascina.it](mailto:info@pubblicassistenzacascina.it)

[pacascina@pec.it](mailto:pacascina@pec.it)

[segreteria@pubblicassistenzacascina.it](mailto:segreteria@pubblicassistenzacascina.it)

Facebook : <https://www.facebook.com/pacascina>

## 1.4 ORARI

La Pubblica Assistenza di Cascina onlus osserva il seguente orario:

- Front-office: è possibile prenotare visite e avere informazioni sulle nostre attività dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle 19.30 - orario continuato e il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00
- Centro prelievi : dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.15. alle ore 9.15
- Ambulatorio fisioterapico: dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì.

La struttura non svolge attività di pronto soccorso, pertanto nei casi di emergenza/urgenza occorre rivolgersi al P.S della AUOP a Cisanello oppure Ospedale Lotti di Pontedera.

## **2. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La scelta di elaborare la Carta dei Servizi nasce dall'esigenza di definire in modo chiaro il ruolo che la Pubblica Assistenza Cascina onlus assume sul territorio della provincia di Pisa in termini istituzionali e di servizi erogati, definendo le dimensioni essenziali della qualità, nell'erogazione dei servizi. L'adozione della Carta dei Servizi costituisce per l'Associazione un documento di impegno verso l'esterno e di indirizzo verso il proprio interno, finalizzato al "miglioramento continuo" nello svolgimento delle attività.

In tal senso la Carta dei Servizi si prefigge di: illustrare le funzioni e la missione della Pubblica Assistenza Cascina onlus, al fine di creare un dialogo trasparente con le altre organizzazioni di volontariato presenti sul territorio; illustrare alla comunità le tipologie di intervento che offre al cittadino-utente e le regole dei rapporti secondo criteri di partecipazione, trasparenza, equità e funzionalità; essere strumento di conoscenza e di informazione sui servizi erogati, accreditati e non accreditati in sintonia con le esigenze della popolazione; essere strumento di tutela dei diritti delle popolazioni, prevedendo la possibilità di segnalare eventuali disservizi e di fornire suggerimenti, al fine di promuovere ed incentivare relazioni migliorative tra gli erogatori ed i fruitori.

La Carta dei Servizi sarà aggiornata periodicamente ed inviata a tutte le organizzazioni di volontariato della provincia di Pisa, agli Enti Locali, all'Azienda Toscana Nord-Ovest, all'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana (AOUPI), agli organismi scolastici, culturali, sociali e sanitari, a tutte le organizzazioni collegate con le attività di volontariato.

### **2.1 MISSION**

L'Associazione Pubblica Assistenza Cascina onlus ha come obiettivo quello di fornire all'utente prestazioni che coniugano i continui progressi tecnologici e scientifici con la salute del paziente, avvalendosi di macchinari e metodologie all'avanguardia e delle migliori risorse umane. La nostra è una visione globale che pone il paziente al centro dei nostri progetti curativi. L'aspetto psicologico è molto importante e noi lo affrontiamo da due punti di vista: qualità del rapporto umano e motivazione. I nostri obiettivi si focalizzano in:

- attenzione per la qualità e sicurezza delle cure
- il rapporto umano tra utenti e operatori sanitari
- la tutela del valore della persona attraverso il rispetto della dignità e della privacy
- il mantenimento di elevati standard tecnologici e del relativo adeguamento ai parametri di riferimento nazionali ed internazionali, per tutto lo strumentario presente in struttura, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.
- lo sviluppo professionale del personale dipendente
- la valorizzazione dell'eccellenza del nostro personale medico e non
- una gestione efficace ed efficiente delle proprie risorse
- tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti
- la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche

### **2.2 VISION**

La Pubblica Assistenza di Cascina onlus intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni.



## **2.3 PRINCIPI FONDAMENTALI**

*Uguaglianza:* I servizi e le prestazioni diagnostiche della nostra associazione sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di discriminazione.

*Imparzialità:* La nostra Associazione si impegna affinché il proprio personale mantenga sempre un comportamento obiettivo equanime verso gli utenti.

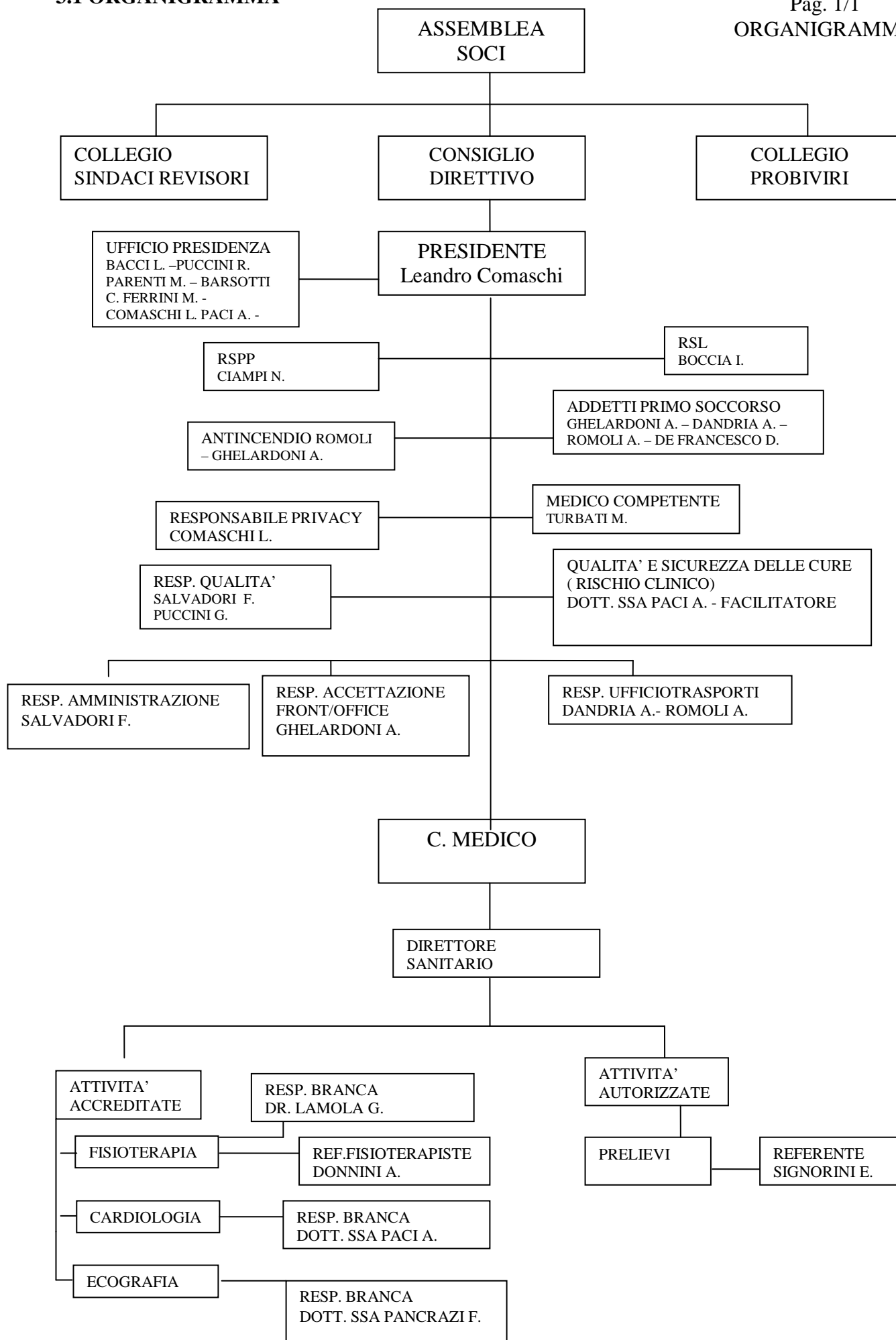
*Diritto di scelta:* L'utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra soggetti che erogano il medesimo servizio.

*Partecipazione:* La nostra Associazione garantisce agli utenti il diritto di presentare reclami, istanze osservazioni o suggerimenti al fine di migliorare il servizio offerto

*Efficacia ed Efficienza:* La Pubblica Assistenza di Cascina onlus assicura un uso ottimale delle proprie risorse, basandosi sui criteri di gestione basati sull'uso ottimale delle risorse

*Continuità:* L'erogazione delle prestazioni sarà garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, verranno adottate tutte le misure atte ad alleviare i disagi degli utenti.

**3. STRUTTURA**  
**3.1 ORGANIGRAMMA**



## **4. ATTIVITÀ-INTRODUZIONE**

Le attività della Pubblica Assistenza Cascina onlus si articolano nei seguenti settori:

- Attività di trasporto sanitario ordinario e di emergenza (articolo 76 undecies, Legge regionale 24 febbraio 2005, n. 40).
  - Attività di trasporto sociale con automezzi attrezzati e ordinari (Legge regionale 24 febbraio 2005, n. 40).
  - Attività di protezione civile (l'Ente è riconosciuto dalla Regione Toscana e iscritto nell'elenco ex articolo 13 Legge regionale 29 dicembre 2003, n. 67)
  - Attività sanitaria
  - Attività di formazione
  - Attività ricreativa e culturale
  - L'attività di Servizio Civile volontario promossa dall'A.N.P.A.S. attraverso un numero variabile di giovani in età compresa tra 18-28 anni che prestano servizio per 12 mesi.
  - Le attività di formazione sono svolte dalla Pubblica Assistenza Cascina Onlus in proprio:
1. Attraverso organizzazione di Corsi di Educazione Continua in Medicina d'Urgenza e delle Catastrofi con particolare attenzione alla rianimazione cardio-polmonare (Corsi: BLS – BLSD – PBLs – SVT e APPROCCIO ALL'ELISOCORSO), secondo quanto previsto dal Decreto Regione Toscana 1 giugno 2004, n. 3161 certificato l'8 giugno 2004.
  2. Attraverso convenzioni con il S.S.T. (Servizio Sanitario Toscana)

## **5. ATTIVITÀ SANITARIA PRESSO CENTRO MEDICO**

Il Centro Medico ambulatoriale polispecialistico che svolge attività accreditate quali:

- Medicina Fisica riabilitativa
- Punto Decentrato di prelievo per analisi chimico-cliniche, ematologiche e batteriologiche per conto dell'Azienda Toscana Nord-Ovest,
- Cardiologia con ECG e Visita Cardiologica
- Ecocardiografia
- Ecodoppler vascolare
- Radiodiagnostica ecografica

Svolge inoltre prestazioni infermieristiche sia nella struttura che a domicilio.

Nei locali della Pubblica Assistenza Cascina onlus vengono ospitati Medici di Medicina Generale e Pediatri di libera scelta per le loro attività istituzionali nonché specialisti di varie branche mediche e chirurgiche.

La Pubblica Assistenza Cascina onlus si avvale di lavoro dipendente, secondo quanto previsto dal combinato disposto degli articoli 2, comma 3, e 3, comma 4, della Legge 11 agosto 1991, n. 266, impiegando lavoratori di "Area tecnica" e di "Area amministrativa". Per ciascuno il rapporto è disciplinato dal CCNL per il personale dipendente dall'A.N.P.A.S. e dalle realtà operanti nell'ambito socio-sanitario, assistenziale, educativo, delle Pubbliche Assistenze. Esistono contratti libero-professionali con addetti alle professioni sanitarie (Terapisti della Riabilitazione, infermieri).

## **6. ATTIVITÀ DI TRASPORTO SANITARIO CON AMBULANZA**

La Pubblica Assistenza Cascina onlus svolge un'intensa attività di trasporto sanitario ordinario e di emergenza per persone da e per gli ospedali o altri centri di cura. Il trasferimento dei pazienti è fatto con idoneo automezzo come pure il trasferimento di organi a scopo di trapianto.

Nella maggior parte dei casi l'attività è svolta in regime di convenzione con l'Azienda Toscana Nord-Ovest e dove ciò non sia ammesso il trasporto avviene a spese dell'utente secondo il tariffario che tiene da conto del solo rimborso dei costi sostenuti per la prestazione richiesta. L'autorizzazione al trasporto in regime convenzionale è rilasciata dall'Azienda Toscana Nord-Ovest a seguito di dichiarazione del medico curante che certifica l'intrasportabilità della persona con i mezzi ordinari. Tutti gli automezzi utilizzati per i trasporti sanitari ordinari o in emergenza sono a norma di legge e dotati delle più moderne e sofisticate apparecchiature elettromedicali per la sicurezza del paziente. La dotazione farmaceutica di bordo è fornita dall'Azienda Toscana Nord-Ovest.

Il personale per i trasporti ordinari è fornito dalla Pubblica Assistenza Cascina onlus ed è in possesso dei requisiti previsti dalle norme regionali in materia. Il personale medico per il servizio di emergenza (118) è messo a disposizione dalla Centrale Operativa del Dipartimento di Emergenza Urgenza dell'Azienda Toscana Nord-Ovest.

Per usufruire dei servizi di trasporto sanitario di emergenza e ordinario è necessario telefonare alla Centrale Operativa del soccorso sanitario chiamando il numero telefonico gratuito 118, gestito dall'Azienda Toscana Nord-Ovest presso il proprio Dipartimento Emergenza Urgenza con sede nel presidio ospedaliero di Livorno.

Per i trasporti sanitari ordinari è possibile attivare direttamente la Pubblica Assistenza Cascina onlus, prenotando presso l'Ufficio Accettazione (front office) di Viale Comasco Comaschi, n. 46, oppure chiamando o facendo telefonare al n.050-702425. Il servizio è operativo dal lunedì al venerdì con orario 08.00 – 19.30 ed il sabato con orario 08.00 – 13.00.

## **7. ATTIVITÀ DI TRASPORTO SOCIALE CON MEZZI ATTREZZATI E ORDINARI**

Il Trasporto Sociale svolto secondo le direttive della Regione Toscana è un servizio utile a facilitare:

- l'accesso alle strutture sanitarie, assistenziali nonché riabilitative pubbliche o convenzionate;
- la frequenza scolastica alla scuola dell'obbligo a giovani disabili o minori in condizioni di disagio psico-sociale, segnalati dal Servizio Sociale dell'Azienda Toscana Nord-Ovest;
- la partecipazione a manifestazioni di carattere socializzante o ad attività lavorative.

Il Servizio di Trasporto Sociale può essere effettuato sia in forma collettiva sia in forma individuale a seconda delle esigenze e della destinazione.

I servizi collettivi sono rivolti a gruppi di persone nei limiti di capienza del mezzo e per individui compatibili tra loro durante l'uso del mezzo stesso.

L'uso del Trasporto Sociale ha di norma un carattere non continuativo.

Il Coordinatore del Servizio Sociale, in casi eccezionali, per esigenze del tutto particolare, può autorizzare il trasporto quotidiano purché ciò non precluda ad altri utenti la possibilità di usufruire del Servizio stesso.

Con i mezzi di trasporto sociale non è consentito il viaggio:

- di ammalati gravi;
- di persone affette da malattie contagiose;
- per ricoveri urgenti in ospedale o altri luoghi di cura.

## **7.1. DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Possono usufruire del Servizio di Trasporto Sociale i residenti nell'Area pisana che siano anziani, disabili, minori o persone adulte che, comunque, si trovino in situazione di bisogno essendo privi di idonea rete familiare e siano impossibilitati ad utilizzare i mezzi pubblici.

Altre categorie o casi particolari, saranno valutati dall'Assistente Sociale incaricato dal Comune attraverso metodologie proprie della professione.

In caso di più richieste per lo stesso giorno ed orario sarà cura dell'Ufficio Servizi Sociali valutare la priorità in base a:

- grave difficoltà socio-sanitaria del cittadino;
- organizzazione dei trasporti settimanali;
- esistenza di mezzi/servizi alternativi presenti sul territorio;
- la presenza di familiari.

## **7.2 MODALITÀ DI ACCESSO**

Al Servizio di Trasporto Sociale si accede attraverso formale richiesta dell'interessato o di persona delegata, presso il front-office della nostra Associazione.

## **7.3 EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

L'Associazione assicura, di norma, i trasporti nel seguente orario:

- dalle 7.45 alle 18.00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì;
- sono esclusi i trasporti al sabato e nei giorni festivi.

L'effettuazione del Servizio è subordinata alla disponibilità dei mezzi e dei volontari.

Il Servizio è svolto di norma nell'ambito della provincia di Pisa. Fuori provincia è considerato trasporto straordinario soggetto a valutazione del Servizio Sociale comunale.

Il Servizio è computato, ai fini del calcolo della quota spese, per ogni andata e ritorno del mezzo.

La scelta del mezzo da utilizzare (ordinario o attrezzato con pedana) è a discrezione dell'Ufficio Servizi Sociali dell'Azienda Toscana Nord-Ovest.

Nel caso in cui la prestazione abbia una durata prolungata, il volontario non sarà obbligato ad attendere, ma sarà cura del richiedente richiamarlo telefonicamente per il rientro.

Potrà verificarsi l'esigenza di soddisfare contemporaneamente più persone, nella stessa fascia oraria e nello stesso luogo, se le prenotazioni coincidono.

## **7.4 PRESTAZIONI DI SERVIZIO IN REGIME PRIVATISTICO**

La Pubblica Assistenza Cascina onlus in ragione dell'accreditamento della Regione Toscana in attuazione dell'articolo 48 della Legge regionale 5 agosto 2009, n. 51, è autorizzata a fornire le stesse prestazioni in regime privatistico. In questo caso la prenotazione deve essere fatta presso il front-office dell'organizzazione che fornirà preventivo di spesa per il servizio richiesto, offrendo la stessa garanzia del servizio pubblico.

## **8. ATTIVITÀ DI PROTEZIONE CIVILE**

L'obiettivo condiviso con le Associazioni di volontariato di Protezione civile è di creare in ogni territorio un servizio di pronta risposta alle esigenze della Protezione civile, in grado di operare integrandosi, se del caso, con gli altri livelli di intervento previsti nell'organizzazione del sistema nazionale della Protezione civile (sussidiarietà verticale), valorizzando al massimo le forze della cittadinanza attiva ed organizzata presente in ogni comune d'Italia (sussidiarietà orizzontale), in piena integrazione con le forze istituzionali presenti sul territorio.

Le organizzazioni di volontariato che intendono collaborare nel sistema pubblico di Protezione civile, si iscrivono in appositi albi o registri, regionali e nazionali.

La Pubblica Assistenza Cascina onlus, è attiva nel settore sanitario e logistico con volontari e automezzi di cui due ambulanze attrezzate, oltre a materiali per la preparazione e gestione di campi di emergenza abitativa per persone disastrose.

## **9. ATTIVITÀ FORMATIVE**

### **9.1 RUOLO E COMPITI DEL VOLONTARIO**

Ciò che rende insostituibile il volontario operante all'interno della rete sanitaria pubblica, nel far fronte ai bisogni del malato e della sua famiglia è la sua capacità di instaurare relazioni significative.

Attraverso l'ascolto attivo, offre la possibilità al malato ed ai familiari di comunicare i loro vissuti emotivi, trasmettendo comprensione e vicinanza nel rispetto dei rapporti e dei ruoli preesistenti.

Il volontario non si sostituisce al personale professionale nell'erogazione di cure ma si affianca e si coordina con esso per attività di supporto. Pur non essendo una figura professionale, il volontario fa parte dell'équipe a cui riferisce del suo operare.

Formato per affrontare i problemi connessi con una situazione di "dolore globale" il volontario può assumere il ruolo di trait d'union fra il paziente, la famiglia e il personale sanitario con cui condivide gli obiettivi.

Le attività di sostegno relazionale e sociale al malato e alla famiglia comprendono diversi ambiti.

Sono attività assistenziali caratteristiche del volontario: la facilitazione nel mantenimento di una comunicazione continua tra malato e familiare ed il servizio di assistenza; il supporto dell'espletamento delle attività della vita quotidiana; l'affiancamento al malato e l'aiuto alla famiglia nella gestione organizzativa della giornata, garantendo una presenza nei periodi di temporanea assenza del caregiver; attività diversionali; conforto e vicinanza nel tempo dell'aggravamento e dopo il decesso. Sono inoltre compiti del volontario attività di tipo organizzativo, di segreteria, di fund raising e attività promozionali finalizzate alla sensibilizzazione e diffusione della conoscenza dell'Associazione di appartenenza e dei principi delle cure dispensate dal Servizio Sanitario Nazionale.

#### *Il percorso*

Tutte le persone che desiderano esercitare attività di volontariato all'interno di un servizio di trasporto sanitario devono seguire un percorso formativo disciplinato dalla Legge regionale 22 maggio 2001, n. 25.

#### *Selezione*

La selezione a cui possono accedere tutti i cittadini che abbiano compiuto il 16° anno di età, previa presentazione di attestazione medica di idoneità psicofisica al servizio rilasciata in data non antecedente a tre mesi, ha lo scopo di valutare l'idoneità dell'aspirante volontario e si articola in tre momenti differenti: un colloquio; un percorso di formazione di base; un periodo di tirocinio.

### *Chi opera la selezione*

La selezione viene attuata da una figura (ad es. il responsabile dei volontari o formatore) che possiede competenze relazionali e nel campo dell'osservazione della comunicazione (verbale e no), oltre che capacità di lettura dell'analisi motivazionale e delle aspettative del futuro volontario.

In particolare il percorso di selezione approfondisce le seguenti aree:

- la dimensione motivazionale (equilibrio tra motivazione autocentrata e motivazione eterocentrata);
- la dimensione psicologica ed emozionale (capacità di reazione ad eventi stressanti e particolarmente coinvolgenti);
- la dimensione relazionale (capacità di stabilire rapporti empatici con l'altro);
- le aspettative (idoneità e possibilità effettiva di ritrovare risposta a bisogni individuali);
- la storia personale in rapporto al tema della malattia e alla dimensione del lutto (accordo tra emotivo e cognitivo nell'affrontare tematiche specifiche di malattia e morte, valutando se ci sono state perdite nella vita del soggetto richiedente, considerandone l'entità e il coinvolgimento).

## **9.2 FORMAZIONE DI BASE**

In seguito al colloquio iniziale i candidati che saranno ritenuti idonei avranno l'obbligo di partecipare ad un corso di formazione di almeno 20 ore come condizione indispensabile per poter diventare volontari nei servizi sanitari di trasporto ordinario. Successivamente, al compimento del 18° anno di età, previa presentazione di attestazione medica di idoneità psicofisica al servizio rilasciata in data non antecedente a tre mesi, i volontari possono essere ammessi a corsi di formazione per il trasporto sanitario di emergenza.

### *Obiettivi:*

- fornire conoscenza sulla storia e sui principi del volontariato sanitario e sul contesto specifico in cui il candidato presterà servizio;
- dare strumenti per conoscere potenzialità e limiti del ruolo del volontario e definire gli ambiti specifici dell'intervento del suo intervento;
- fornire al volontario gli strumenti tecnici, relazionali e comunicativi per accompagnare e supportare emotivamente e praticamente il malato ed i familiari nel corso della malattia nei diversi setting assistenziali;
- favorire nel volontario la costruzione del senso di appartenenza all'Organizzazione e l'acquisizione di capacità finalizzate alla promozione della cultura, della lotta contro il dolore e della salvaguardia della dignità della vita umana;
- fornire al volontario le competenze per connettersi con gli altri nodi delle reti sanitarie al fine di cooperare nell'ottica del conseguimento di comuni obiettivi;
- far acquisire al volontario competenze specifiche per la ricerca e la raccolta di fondi finalizzate al finanziamento delle attività dell'Organizzazione.

### *Metodologia:*

Il corso di formazione dovrà essere articolato in un tempo adeguato e deve prevedere sia formazione teorica d'aula sia attività di tirocinio sul campo.

Le tecniche di apprendimento dovranno prevedere congiuntamente:

- didattica formale (lezioni frontali, letture magistrali);
- tecniche interattive in cui la partecipazione dei volontari costituirà il fulcro del processo di apprendimento (lavori di gruppo, discussione di casi, analisi dell'esperienza, role-playing, simulazioni).

### *Contenuti:*

i contenuti del processo di formazione dovranno convergere in tre macro-aree:

- area delle competenze tecniche, finalizzate alla costruzione dell'identità di ruolo, e alla acquisizione delle conoscenze inerenti le nozioni generali dei casi;
- area delle competenze comunicative e relazionali;
- area della capacità di agire nella comunità locale. In questa area rientreranno i contenuti formativi relativi alla cultura della solidarietà, alla promozione del volontariato ed infine all'acquisizione di tecniche di fund raising.

## **9.3 TIROCINIO**

Il volontario che intenda svolgere attività di assistenza ai pazienti e ai familiari deve essere avviato ad un tirocinio per un periodo di formazione e di prova. La durata del tirocinio non deve essere inferiore alle 20 ore.

Ogni nuovo volontario sarà affiancato da un tutor, volontario già in servizio da almeno un anno. Il tutor dovrà supportare il tirocinante nel processo formativo fornendo stimoli critici e indicazioni specifiche sulle competenze da acquisire, favorendo in ogni modo la circolarità fra teoria e prassi.

Il tutor verificherà il processo di apprendimento in itinere del tirocinante presidiando gli aspetti metodologici, relazionali e comunicativi e valuterà il raggiungimento degli obiettivi formativi in coerenza con le finalità del corso di formazione. La valutazione finale viene effettuata dal Responsabile del processo formativo che, acquisito il parere del tutor, effettuerà un colloquio finale con il tirocinante finalizzato alla rielaborazione dell'esperienza ed esprimerà una valutazione conclusiva che, qualora positiva, porterà all'inserimento del nuovo volontario in Associazione. Ove la valutazione finale non fosse positiva, sarà cura del Responsabile del processo formativo darne tempestiva comunicazione all'interessato con la specificazione delle motivazioni che hanno portato al giudizio negativo.

## **9.4 FORMAZIONE PERMANENTE**

Ai volontari deve essere garantita un' adeguata formazione permanente. La frequenza alle proposte formative è obbligatoria.

Obiettivi della formazione permanente sono:

- garantire il continuo aggiornamento e approfondimento delle competenze e capacità necessarie allo svolgimento del servizio;
- costituire un gruppo di lavoro in grado di favorire un confronto e uno scambio di contenuti e di emozioni sull'attività di volontariato;
- mantenere il collegamento e il senso di appartenenza del volontario all'Organizzazione.

La formazione alternerà lezioni d'aula, role playing, simulazioni, discussioni di casi e supervisioni in accordo al programma e alle necessità rilevate.

Particolarmente rilevanti per la formazione permanente nelle Cure Palliative e terapia del dolore sono:

- la dimensione psicologica della malattia e del morire;
- il ruolo dei volontari, riconoscimento delle proprie risorse e dei propri limiti relazionali;
- la comunicazione verbale e non;
- la famiglia, il sistema e le dinamiche familiari;
- il ruolo del volontario all'interno dell'équipe di cure palliative;
- aggiornamento sulle cure palliative e la terapia del dolore;
- l'attività dell'Organizzazione, evoluzione della missione e delle iniziative di promozione;
- l'attività del volontario, studio e discussione dei casi.



## 10. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

### 10.1 MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

La prenotazione delle prestazioni specialistiche private può essere effettuata dalle ore 8 alle 19.30 il sabato dalle ore 8 alle 13.00 presso l'Ufficio Accettazione del Centro Medico ovvero telefonicamente, con la sola eccezione della prenotazione delle prestazioni di medicina fisica e riabilitazione di tipo privatistico che devono essere effettuate di persona. Le prenotazioni per prestazioni di riabilitazione convenzionate vengono autorizzate dal Servizio Fisiatrico dell'Azienda Toscana Nord-Ovest e direttamente da loro prenotate.

Il Centro dispone di uno sportello CUP di Area operativo con il seguente orario 10.00-12.00 e 14.00-18.00 sabato 8.00-12.00.

Il paziente che accede alle prestazioni deve essere in possesso della richiesta medica compilata in tutte le sue parti, comprese le eventuali certificazioni di esenzione e tessera sanitaria.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi al front office e consegnare la richiesta medica pagando il dovuto (ticket o tariffa privata) non sono concesse dilazioni di pagamento. Non si accettano presso il nostro centro medico, su indicazioni del consiglio direttivo, pagamenti di prestazioni non erogate dalla nostra struttura.

*Fisioterapia:* L'accesso agli ambulatori fisioterapici avviene su prenotazione tramite C.U.P. - Centro Unico Prenotazioni della Azienda Toscana Nord-Ovest di Fornacette o di Pisa (Via Garibaldi), per le richieste di trattamento in regime convenzionale. Per prenotazioni fisioterapiche non in convenzione con il servizio sanitario nazionale l'utente può prenotare recandosi negli orari di apertura del front-office della nostra Associazione.

*Prestazioni mediche in libera professione:* occorre contattare direttamente il singolo specialista con il quale si desidera effettuare la prestazione; il professionista provvederà a concordare con il richiedente la data di appuntamento. Analogamente si può procedere con il front office della Pubblica Assistenza Cascina onlus, se questo Ufficio è autorizzato dallo specialista individuato dal paziente. Per informazioni sulla tariffa applicata si potrà fare richiesta direttamente allo specialista oppure all'Ufficio suddetto (tel. 050/702425).

Il pagamento della prestazione deve essere fatto dall'utente presso lo specialista secondo i modi di legge.

*Punto Prelievi:* Il prelievo di sangue venoso presso il Punto di Prelievo per conto dell'Azienda Toscana Nord-Ovest, può essere effettuato senza prenotazione dal lunedì al venerdì (non festivi) dalle ore 7:15 alle 9:15.

Per effettuare prenotazioni per prestazioni eseguite nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale l'utente deve avere con sé prescrizione medica/ impegnativa del Medico di base o dello Specialista, completa in tutte le sue parti (dati anagrafici, tipo visita/esame, quesito diagnostico, eventuali esenzioni, ecc), la tessera sanitaria, l'eventuale attestato di esenzione dal pagamento del ticket sanitario.

La data di ritiro dei referti degli esami specialistici effettuati se non consegnati alla fine dell'esame stesso è indicata al momento dell'accettazione. Il referto deve essere ritirato personalmente dall'utente nonché presentando delega qualora venga ritirato da terzi.

## 10.2 TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del Centro Medico della Pubblica Assistenza Cascina onlus, possiamo fornire a titolo orientativo una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza maturata nel corso degli anni.

SERVIZI DI ANALISI STRUMENTALE	07 GIORNI
VISITE SPECIALISTICHE IN CONVENZIONE (INAIL)	10 GIORNI
VISITE SPECIALISTICHE PRIVATE	05 GIORNI
TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONI PRIVATE	02 GIORNI

## 10.3 COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, infermieristico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche. Tra i medici troviamo anche i responsabili di branca per le discipline specialistiche di fisiokinesiterapia, cardiologia e radiodiagnostica ecografica.

Il Direttore Sanitario, svolge i compiti e le funzioni previste dalle normative regionali vigenti.

Il personale paramedico è rappresentato da infermieri professionali, e fisioterapisti.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione, secondo le direttive del Presidente, del Direttore Sanitario.

Il Presidente della Pubblica Assistenza Cascina onlus, è il legale rappresentante della struttura.

## 11 ACCETTAZIONE

### 11.1 ORARIO-MODALITÀ

Il front office (Ufficio Accettazione) è aperto all'utenza tutti i giorni feriali, con orario continuato dalle ore 8 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 8.00 alle 13.00. L'orario di visita può essere richiesto anche telefonicamente al numero 050 702425.

L'accesso ai servizi può avvenire:

- *di persona*: Sede: 56021 Cascina - Viale Comasco Comaschi, n. 46, nell'orario di apertura del front - office.
- *telefonicamente*: solo per visite specialistiche e servizio trasporti negli orari di apertura al numero: 050.702425

Negli orari indicati è possibile telefonare e presentarsi presso la sede per essere accolti da un operatore che fornirà le prime informazioni, anche attraverso materiale e documentazione scritta messa a disposizione dei non udenti.

Se necessario l'operatore concorderà un appuntamento per un colloquio di orientamento/analisi dei bisogni o di accompagnamento con il responsabile/referente d'Area competente con associazioni di assistenza a persone fragili.

Nella nostra struttura è presente cartellonistica dove sono indicati gli orari e ubicazioni stanze in cui i medici effettuano le visite.

## **11.2 RICHIESTA DI INFORMAZIONI**

I pazienti possono richiedere, ai medici e ai membri dell'equipe, un incontro o un colloquio per essere informati sull'andamento dell'osservazione e sugli esami effettuati ovvero su argomenti di ordine legislativo e socio assistenziale ovvero sul rapporto con il contesto sociale.

Per gli aspetti di natura strettamente sociale gli utenti dovranno rivolgersi direttamente al Servizio Sociale presso il Comune di residenza.

Per la tutela sugli aspetti della Disabilità (riconoscimenti di invalidità, agevolazioni fiscali, esenzione ticket, congedi usufruibili per il genitore, richiesta di ausili e protesi, ed altri diritti), ci si deve rivolgere agli sportelli dei Patronati.

## **11.3 MODULO DEI RECLAMI**

Nel caso di insoddisfazione o di controversie con gli operatori gli utenti potranno rivolgersi all'Ufficio Accettazione (font office) di persona o attraverso uno dei seguenti recapiti: tel. 050 702425, fax 050 702099, e-mail: [cup@pubblicassistenzacascina.it](mailto:cup@pubblicassistenzacascina.it)

A norma di Regolamento, l'Ufficio Accettazione ha il compito di curare le relazioni con il pubblico e con i familiari dei pazienti e di quanti altri siano in riferimento ad essi, al fine di:

- garantire l'esercizio del diritto di informazione, di accesso e di partecipazione a tutte le prestazioni sanitarie e sociali erogate dalla Pubblica Assistenza Cascina onlus,
- agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni e delle normative interne alle varie strutture della Pubblica Assistenza Cascina onlus,
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e con la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti

### *Segnalazioni e reclami*

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'Ufficio Accettazione (front office).

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi.

## **11.4 MODULO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

### *Indagini sulla soddisfazione dell'utenza*

Con frequenza trimestrale l'ufficio presidenza analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presente Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'Ufficio Accettazione (front office).

## **12. PARTECIPAZIONE**

La Carta dei servizi pubblici, introdotta nel nostro Paese con la Direttiva del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e resa vincolante per gli enti erogatori dei servizi sanitari dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273, costituisce uno “strumento efficace nel riconoscimento del ruolo del cittadino, quale soggetto attivo sia in termini di partecipazione democratica alle scelte di politica sanitaria che di controllo di qualità”.

La Giunta regionale nel 1995 ha dato precise direttive alle Aziende Sanitarie sull’attuazione della Carta dei Servizi con l’individuazione di tempi perentori per la definizione dei fattori di qualità e degli standard di funzionamento degli stessi. La Giunta regionale ha istituito nel 1997 l’Osservatorio regionale carta dei servizi, uno strumento fondamentale per monitorare il processo di attuazione della carta dei servizi nelle aziende sanitarie, e gli aspetti collegati alla partecipazione e alla tutela dei cittadini, per verificare la risposta aziendale alle indicazioni regionali sui temi.

Il coinvolgimento dei pazienti nei processi di cura è ormai considerato uno dei pilastri della nuova cultura della salute, che si è andata affermando negli ultimi anni.

Rafforzare nei pazienti la capacità di effettuare scelte consapevoli rispetto alla salute, farli passare da una posizione di sostanziale passività ad una di attiva e consapevole partecipazione, è un obiettivo di primaria importanza.

In quest’ottica la Regione Toscana ha istituito, ormai da quindici anni, l’Osservatorio regionale della Carta dei servizi, che gestisce un flusso informatizzato di dati provenienti dalle aziende sanitarie (i flussi tengono da conto anche delle attività private accreditate), riguardante in particolare l’accessibilità, la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini.

La diffusione di questa pubblicazione nelle case delle famiglie toscane è volta a diffondere una sempre maggiore conoscenza della vasta gamma dei servizi sanitari offerti e di quelli che sono i diritti ed i doveri dei vari soggetti in ambito sanitario.

## **13. DIRITTI E DOVERI**

### **13.1 DIRITTI DEGLI UTENTI**

Il paziente ha diritto:

- al rispetto della dignità personale;
- ad essere assistito e curato con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana, dei propri diritti e delle convinzioni etico-religiose;
- ad essere sempre individuato mantenendo il rispetto della privacy;
- ad un'informazione completa e comprensibile;
- ad essere informato dello stato di salute, degli accertamenti diagnostici e dei trattamenti terapeutici a cui sarà sottoposto;
- a conoscere trattamenti alternativi anche se eseguibili solo in altre strutture;
- ad essere garantito nella sua richiesta di "consenso informato" prima di essere sottoposto a indagini diagnostiche o a trattamenti terapeutici o prima di entrare a far parte di protocolli di ricerca se il caso lo prevede;
- a esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni;
- a segnalare eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio e ad avere un riscontro delle segnalazioni. (Reclami e Questionari di Qualità);
- alla riservatezza (questo punto è disciplinato dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 che ha sostituito la Legge 31 dicembre 1996, n. 675, meglio conosciuta come legge sulla privacy, con norme precise sull'uso dei dati personali).
- all'atto della richiesta di trattamento sanitario, l'Utente firma un modulo che autorizza la Pubblica Assistenza Cascina onlus al trattamento dei dati personali esclusivamente per i fini istituzionali.

### **13.2 DOVERI DEGLI UTENTI**

Il paziente ha il dovere di:

- collaborare con i medici e con il personale di assistenza, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute e sulle terapie eseguite;
- attenersi alle terapie prescritte: a questo proposito si rileva che non possono essere praticate altre terapie oltre quelle fissate dai medici curanti e riportate in cartella nella prescrizione sanitaria;
- dimostrare rispetto per il lavoro del personale di assistenza attenendosi alle prescrizioni e utilizzando in maniera appropriata ambienti, attrezzature e arredi della struttura;
- rispettare gli orari di visita per permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale;
- favorire quiete e silenzio durante l'attesa ed evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti;
- per non arrecare disturbo agli altri pazienti preghiamo tutti di evitare il più possibile i rumori, di parlare a bassa voce nel periodo d'attesa e durante le visite, di moderare il volume della radio, del computer o congegni similari e dei telefoni cellulari.

## 14. VERIFICA DEGLI STANDARD E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
<b>Identificabilità degli operatori</b>	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
<b>Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura</b>	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
<b>Rispettare la dignità e la privacy del paziente</b>	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione sono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono predisposti anche per i disabili.
<b>Garantire professionalità</b>	Il Centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e infermieristico è istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga e opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
<b>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</b>	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
<b>Recepire le esigenze del paziente</b>	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
<b>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</b>	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità sono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti, dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

## 15. INFORMAZIONI UTILI

### 15.1. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Presso l'Ufficio Accettazione (front-office) insieme al materiale informativo, viene consegnato un Questionario.

Le risposte vengono attentamente valutate dando luogo a periodiche analisi statistiche sui bisogni dei nostri utenti durante la permanenza nella Struttura.

## **15.2 GESTIONE RECLAMI**

Eventuali segnalazioni o reclami intesi a evidenziare delle irregolarità da parte della Pubblica Assistenza Cascina onlus, o da parte del personale dipendente dovranno essere comunicate compilando l'apposito modulo da ritirarsi presso l'Ufficio Accettazione.

Tale modulo può essere:

- Consegnato direttamente all'Ufficio medesimo.
- Depositato nella cassetta posta nell'atrio centrale.
- Inviato per posta entro 15 gg. dalla data di dimissione.

Ogni segnalazione dovrà essere corredata dalle indicazioni anagrafiche e dalla firma di chi l'ha inoltrata. Non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime.

## **15.3 TUTELA DELLA PRIVACY E DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (DECRETO LEGISLATIVO 30 GIUGNO 2003, N. 196 E REGOLAMENTO UE2016/679)**

La raccolta e la elaborazione dei dati personali forniti ai sensi delle vigenti normative sanitarie, al momento della accettazione sono gestiti secondo quanto previsto dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e regolamento UE 2016/679, comunque nel rispetto e tutela del segreto professionale e del diritto alla riservatezza.

Responsabile della protezione dei dati personali è la Pubblica Assistenza Cascina onlus nella persona del Presidente pro- tempore, o altro soggetto da lui delegato.

## **15.4 FUMATORI**

Per legge è vietato fumare in tutti gli ambienti della struttura di assistenza e sugli automezzi nel rispetto della salute propria e altrui.

## **15.5 TELEFONI**

Per evitare spiacevoli rifiuti si prega di non chiedere l'uso del telefono se non per emergenze.

## **15.6 SERVIZIO BAR**

È presente all'esterno della struttura un BAR aperto tutti i giorni della settimana in coincidenza con l'apertura del Centro Medico.

## **15.7 CONTATTI**

56021 Cascina - Viale Comasco Comaschi, n. 46

Tel. +39 050.702425 - +39 050.702424


Fax. +39 050.702099

e-mail: [segreteria@pubblicassistenzacascina.it](mailto:segreteria@pubblicassistenzacascina.it)  
[pacascina@pec.it](mailto:pacascina@pec.it)

web: [www.pubblicassistenzacascina.it](http://www.pubblicassistenzacascina.it)

# ALLEGATO 1

**Fac-simile di modulo per la presentazione  
dei reclami sui servizi ricevuti**

	<b>RECLAMO E SEGNALAZIONI</b>	Doc.014 Rev. 01 del 06/03/2017 Allegato N.1 Pagina 24 di 25
---	-------------------------------	---

**Rilevazione**

Numero Progressivo  Data  Referente per la gestione del reclamo

**Raccolta del reclamo**


<b>Momento di disservizio</b>	<b>Motivo del reclamo:</b>
<input type="radio"/> Accettazione amministrativa	<input type="radio"/> Tempi di attesa
<input type="radio"/> Erogazione della prestazione	<input type="radio"/> Relazione con il personale di contatto
<input type="radio"/> Accesso al servizio	<input type="radio"/> Comfort e pulizia delle strutture
<input type="radio"/> Altro	<input type="radio"/> Regolarità del servizio
	<input type="radio"/> Comprensibilità delle informazioni
	<input type="radio"/> Altro

Descrizione

Richiesta danni: sì  no  Reclamo notificato a \_\_\_\_\_



## ALLEGATO 2

	<p>Manuale Qualità Autorizzazione all'esercizio</p> <p>Doc. 030 Rev. 01 del 06/03/2017 Pagina 1 di 1</p>
<p>Riferimenti</p> <p>Legge Regione Toscana 05 agosto 2009 n.51 Regolamento attuativo n.79/R/2016</p>	<p>QUESTIONARIO SODDISFAZIONE PAZIENTI</p>

*Cascina,*

Gentile Paziente, nel ringraziarLa per aver scelto Pubblica Assistenza di Cascina, vorremmo sottoporLe il seguente questionario per valutare il gradimento in relazione al servizio ricevuto ed evidenziare eventuali carenze al fine di migliorarlo ulteriormente.

La ringraziamo per la Sua preziosa collaborazione. Grazie.

La Direzione

QUESTIONARIO	Insufficiente	Migliorabile	Buono	Ottimo
Accessibilità del Centro				
Tempo di attesa per la visita				
Comfort dell'ambiente				
Pulizia e facilità di accesso ai servizi igienici				
Nella spiegazione del mio percorso di cura i medici hanno utilizzato un linguaggio chiaro				
Cortesia e disponibilità del personale				
Il personale si lavava le mani o si cambiava i guanti tra una visita e l'altra.				
Mi sono stati spiegati gli effetti (rischi e benefici) sulla salute dei trattamenti a cui sono stato sottoposto				

OSSERVAZIONE, SUGGERIMENTI