



Pubblica Assistenza - OdV

Operatori Emergenza Radio Trani



Via G. Di Vittorio, 47

Trani 76125

TEL. 0883 500600

CELL. 3296036592

EMAIL: info@oertrani.it

PEC: presidenza@pec.oertrani.it

www.oertrani.it

Trani il _2025

Da citare nella risposta

Prot.

Oggetto: OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI

L'Associazione di volontariato OER Trani, con sede legale a Trani (BT), in Via Giuseppe Di Vittorio n°47 Cap 76125, Prov. BT, Tel/Fax 0883/500600, C.F. 92066360725, si è costituita con atto notarile in data 07/10/2011.

L'Associazione viene registrata all'Agenzia delle Entrate di Trani in data 29/11/2011 con registrazione n°4328 s. 3

L'Associazione consta da statuto delle seguenti cariche:

- Presidente pro tempore – legale rappresentante;
- Consigliere con incarico di Vice Presidente e, ad interim, addetto alla segreteria associativa e formativa;
- Consigliere con incarico di Cassiere;
- Consigliere con incarico di Addetto ai rapporti con i terzi e alle pubbliche relazioni e, ad interim, addetto ai mezzi di collegamento, Protezione Civile e settore sanitario;
- Consigliere con incarico di Addetto ai beni e alle infrastrutture;
- Consigliere con incarico di Addetto ai turni;
- Consigliere con incarico di Addetto agli automezzi.

L'Associazione opera nelle seguenti aree:

- A. Area Socio-Sanitaria;
- B. Area della Solidarietà Sociale;
- C. Area della Protezione Civile.

Nello specifico i servizi offerti sono i seguenti:

- a1) Trasporto infermi e feriti;
- a2) Servizio dialisi;
- a3) Assistenza ospedaliera e privata ai malati;
- a4) Assistenza a manifestazioni sociali, culturali e religiose;
- a5) Assistenza ad eventi sportivi;
- a6) Soccorso a mare;
- a7) Pattugliamento coste, strade urbane, extraurbane ed autostrade;
- a8) Emergenze sanitarie;

“ETS” – Ente del Terzo Settore - Iscrizione Registro Unico Nazionale Terzo Settore Determina Nr.23 del 10/01/2023

Iscrizione Regione Puglia Protezione Civile Nr.85 del 28/08/2014

Codice Fiscale 92066360725 – IBAN: IT19E0306909606100000065180 Banca Intesa Sanpaolo



Pubblica Assistenza - OdV

Operatori Emergenza Radio Trani



Via G. Di Vittorio, 47

Trani 76125

TEL. 0883 500600

CELL. 3296036592

EMAIL: info@oertrani.it

PEC: presidenza@pec.oertrani.it

www.oertrani.it

- a9) Trasporto organi;
- a10) Trasporto sangue;

- b1) Accoglienza di nuovi soggetti che condividano in pieno le attività di questo ente;
- b2) Recupero e reintegro sociale di ex detenuti;
- b3) Messa a disposizione di presidi supplementari quali sedia a rotelle, girelli, stampelle, letti ortopedici, materassini da decubito, pannoloni, traverse e beni alimentari di prima necessità;
- b4) Aiuto e sostegno ai degenti risiedenti nelle case di riposo;
- c1) Ricerca persone con ausilio di unità cinofile;
- c2) Evacuazione dalle strutture scolastiche e stabili sottoposti ad eventi sismici;
- c3) Assistenza ai terremotati;
- c4) Assistenza agli allagamenti;
- c5) Viabilità stradale
- c6) Rappresentanza in alta uniforme ad eventi culturali, sociali e religiosi.

I nostri mezzi:

- 3 Ambulanza per trasporto e soccorso infermi di categoria A;
- 1 Motomedica attrezzata per soccorso infermi trasferimento sangue;
- 2 Bike rescue attrezzate per soccorso aree a traffico limitato e balneari.
- 2 Navette per trasporto disabili di cui una dotata di pedana idraulica per sedie a rotelle.

I servizi vengono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- **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;
- **Continuità:** i servizi di trasporto sociale e ADL: sono erogati – nei limiti della propria organizzazione – in maniera continuativa e senza interruzioni;
- **Partecipazione:** la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione delle prestazioni, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il soggetto erogatore acquisisce periodicamente la valutazione dell'ente circa la qualità del servizio reso;

“ETS” – Ente del Terzo Settore - Iscrizione Registro Unico Nazionale Terzo Settore Determina Nr.23 del 10/01/2023

Iscrizione Regione Puglia Protezione Civile Nr.85 del 28/08/2014

Codice Fiscale 92066360725 – IBAN: IT19E0306909606100000065180 Banca Intesa Sanpaolo



Pubblica Assistenza - OdV

Operatori Emergenza Radio Trani



Via G. Di Vittorio, 47

Trani 76125

TEL. 0883 500600

CELL. 3296036592

EMAIL: info@oertrani.it

PEC: presidenza@pec.oertrani.it

www.oertrani.it

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

Meccanismi di tutela e di verifica – monitoraggio

L'Associazione OER Trani riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità. A questi fini si avvale anche della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle altre Associazioni del volontariato per la tutela dei diritti dei cittadini.

Reclami

L'Associazione OER Trani garantisce la tutela nei confronti dell'utente e/o familiari, Associazioni di tutela degli utenti ed anche soggetti terzi, anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio.

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità del servizio;
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi di trasporto sanitario e/o sociale e in particolare: il monitoraggio è previsto sulla base del regolamento.

La tutela degli utenti viene garantita tramite il Responsabile delle Pubbliche Relazioni – Sig. Orazio Turturo 0883/500600.

Modalità di richiesta e di attivazione della tutela

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi degli Operatori Emergenza Radio. La tutela può essere richiesta anche tramite parenti o affini dell'utente o da associazioni di volontariato e di tutela. L'utente attiva le procedure di tutela tramite la presentazione per iscritto (o tramite comunicazione telefonica) di un reclamo. Il reclamo viene acquisito con atto sottoscritto ed inoltrato al presidente entro 24 ore.

Termini di richiesta della tutela

Il reclamo è inoltrato di norma entro quindici giorni dal momento in cui l'utente ha subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono comunque presi in esame anche reclami presentati oltre tale termine, ma comunque non oltre sei mesi, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

Il Responsabile delle Pubbliche Relazioni svolge le seguenti funzioni:

- a) riceve i reclami;

“ETS” – Ente del Terzo Settore - Iscrizione Registro Unico Nazionale Terzo Settore Determina Nr.23 del 10/01/2023

Iscrizione Regione Puglia Protezione Civile Nr.85 del 28/08/2014

Codice Fiscale 92066360725 – IBAN: IT19E0306909606100000065180 Banca Intesa Sanpaolo



Pubblica Assistenza - OdV

Operatori Emergenza Radio Trani



Via G. Di Vittorio, 47

Trani 76125

TEL. 0883 500600

CELL. 3296036592

EMAIL: info@oertrani.it

PEC: presidenza@pec.oertrani.it

www.oertrani.it

- b) predisporre l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture operative interessate;
- c) presenta il reclamo al Presidente (se persona diversa dal Responsabile delle Pubbliche Relazioni);
- d) presenta, con il coordinatore dei servizi alla persona, i reclami alle sedute di monitoraggio partecipato con gli utenti.

Segnalazioni e suggerimenti

Analogamente gli Operatori Emergenza Radio ricevono le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e/o delle Associazioni di tutela e volontariato e provvedono a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dall'Associazione per effettuare le procedure di monitoraggio interno e partecipato con gli utenti al fine di migliorare non solo la qualità erogata ma anche quella percepita dagli utenti fruitori dei servizi.

Criteri di qualità adottati per l'erogazione del servizio

Risorse tecnologiche

Tutti gli autoveicoli sono sottoposti alle verifiche, alle omologazioni, alle certificazioni, alle revisioni previste dalla normativa vigente.

Manutenzione correttiva:

L'operatore che si accorge di un malfunzionamento o di un difetto nell'autoveicolo, lo segnala al responsabile, che attiva la procedura di manutenzione correttiva.

Risorse umane

Il personale a qualsiasi titolo operante nell'Associazione, inserito nei servizi di cui alla presente carta, corrisponde alle seguenti caratteristiche:

➤ **Trasporto dializzati**

Autista – in possesso di patente tipo B (o equivalente) e attestato di esecutore BLS-D;
Uno (o più) accompagnatori – che abbiano frequentato apposito corso di formazione LR 27/1993.

➤ **Trasporto sanitario ordinario**

Autista – in possesso di patente di tipo B (o equivalente) e di attestato di soccorritore di livello base o avanzato;
Uno (o più) soccorritori – di livello base o avanzato.

➤ **Formazione del personale**

Per gli operatori dei servizi oltre al corso di formazione iniziale, è prevista la partecipazione ai corsi d'aggiornamento.



Pubblica Assistenza - OdV

Operatori Emergenza Radio Trani



Via G. Di Vittorio, 47

Trani 76125

TEL. 0883 500600

CELL. 3296036592

EMAIL: info@oertrani.it

PEC: presidenza@pec.oertrani.it

www.oertrani.it

Per i soccorritori di livello base si applica il protocollo formativo previsto dalla LR 27/1993 e relative tabelle attuative.

Verifica interna di qualità

Al fine di migliorare continuamente i servizi erogati, gli Operatori Emergenza Radio di Trani istituiscono periodicamente, almeno semestralmente, incontri di verifica con gli operatori (monitoraggio interno). Nelle sedute vengono analizzate le criticità manifestate e suggerite modalità di correzione che verranno sottoposte al vaglio del direttivo locale.