



S.O.S. Malnate Onlus

Associazione Volontaria Aderente all'ANPAS
Fondata nel 1982

SOS MALNATE Onlus

Associazione Volontaria aderente 

CF 01299620128

Via I ° Maggio n°10

21046 – Malnate (VA)

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 5 – 2013

INTRODUZIONE



La **Carta dei servizi** costituisce un importante mezzo di comunicazione particolarmente utile per istituzioni che operano nel settore assistenziale e sanitario. Tramite la **Carta dei servizi SOS Malnate** descrive i servizi erogati, i principi cui si ispira e le modalità per utilizzare al meglio i servizi erogati. Aiuta l'istituzione a migliorare la qualità professionale, organizzativa e relazionale. Definisce gli standard di qualità in linea con quanto i cittadini si aspettano.

SOS Malnate è un'associazione di volontariato ai sensi della Legge 266/91 e della Legge Regionale 22/93 ed è una Onlus (Organizzazione non lucrativa di utilità sociale) ai sensi del Decreto legislativo 460/97, che esplica la propria attività nel settore assistenziale e sanitario con l'obiettivo di rispondere ai bisogni concreti del territorio.

PRINCIPI GUIDA

Per tutelare i diritti del cittadino, nello svolgimento delle proprie attività *SOS Malnate* si ispira a principi di:

- **Uguaglianza**
L'accesso alla struttura e il trattamento riservato agli utenti erogati non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.
- **Imparzialità**
Il comportamento nei confronti degli utenti è informato a criteri di obiettività e pertinenza delle prestazioni.
- **Continuità**
La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate, evitando interruzioni o sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.
- **Efficienza ed efficacia**
L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è informata al criterio del miglioramento continuo.
- **Partecipazione**
Gli utenti possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza di norme di legge. È garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme sulla sicurezza individuale e collettiva; vengono acquisite periodicamente le valutazioni degli utenti dei servizi tramite questionari e monitoraggi; viene garantita risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni e alle osservazioni degli utenti.

DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

SOS Malnate diffonde la carta dei servizi tramite:

- sito internet www.sosmalnate.it
- distribuzione di copie su supporto cartaceo a utenti attuali e potenziali
- affissione presso sede e centri prelievo

PROFILO STORICO

Lo spirito mutualistico e di solidarietà è stato alla base dell'idea di alcuni cittadini Malnatesi nel 1981 di istituire una "croce volontaria" per il pronto soccorso ed il trasporto con ambulanze. I primi incontri furono promossi da AVIS, IDO e UNITALSI ispirandosi alla vicina SOS di Olgiate. Da allora comincia a svilupparsi una serie di attività nel settore assistenziale e sanitario. Qui di seguito le tappe significative dello sviluppo dell'associazione:

- **1982** *SOS Malnate* si costituisce come Associazione volontaria di pubblica Assistenza con sede in via Tasso in locali del Comune. Inizio dei lavori di sistemazione della sede e dei corsi di addestramento per la formazione di 120 volontari.
- **1983** Inizio del servizio di pronto soccorso e di trasporto con ambulanza disponibile 24 ore su 24.
- **1990** Ottenimento della personalità giuridica con DPGR n.18981 del 21/11/1990.
- **1991** Nascono i distaccamenti di Travedona-Monate, Porto Ceresio e Carnago, che con il tempo diventano Associazioni a se stanti.
- **1994** Trasferimento nella nuova sede intitolata a "Paolo Malnati" in Via I Maggio n°10 nei locali dell'ex stabilimento Bombaglio.
- **1994** Attivazione del servizio di Telesoccorso e Teleassistenza.
- **1994** Inizio di Attività medico-infermieristiche ambulatoriali.
- **1994** Si istituisce il Comitato provinciale varesino ANPAS con sede presso Sos Malnate.
- **1997** Sos è tra i fondatori del Centro Servizi per il Volontariato della Provincia di Varese.
- **1999** Nasce il distaccamento di Cunardo che nel 2003 diventa associazione autonoma.
- **2000** Viene istituita *SOS MALNATE SMS - Società di Mutuo Soccorso*.
- **2000** Stipula della convenzione "118" con l'Azienda Ospedaliera "Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi" relativo al servizio emergenza urgenza.
- **2002** Autorizzazione all'esercizio di poliambulatorio specialistico da parte di ASL di Varese.
- **2002** Stipula della convenzione con l'Azienda Ospedaliera "Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi" per il prelievo di campioni ematici presso l'ambulatorio SOS di Malnate.
- **2003** Stipula della convenzione con l'Azienda Ospedaliera "Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi" per il prelievo di campioni ematici presso i punti di prelievo delle ASL di Viggiù, Gavirate, Azzate, Besozzo.
- **2005** Sistema di Gestione della Qualità certificato secondo la norma Uni En Iso 9001:2000 per le attività di supporto per prestazioni medico specialistiche ambulatoriali, assistenza infermieristica, gestione del servizio prelievi ematici e servizio di telesoccorso.
- **2008** L'assemblea dei soci approva il nuovo statuto sociale.
- **2009** Vengono effettuati importanti lavori di adeguamento del centro prelievi.
- **2009** La gestione degli ambulatori specialistici e dell'assistenza infermieristica viene trasferita a SOS Malnate SMS ed è interrotta la Certificazione.
- **2009** Inizia l'attività il nuovo centro diurno integrato per anziani di SOS Malnate SMS.
- **2009** L'Assemblea approva il nuovo regolamento dei soci.
- **2010** Vengono effettuati importanti lavori di adeguamento degli uffici della sede.
- **2011** Presso la sede "Paolo Grizzetti" è installato un impianto con pannelli fotovoltaici

ATTIVITA' ISTITUZIONALI

Attualmente l'associazione per il perseguimento diretto della propria missione offre i seguenti servizi:

1. SERVIZI DI PRONTO SOCCORSO /TRASPORTO CON AMBULANZE ED ATTIVITÀ CORRELATE
 - servizio di urgenza ed emergenza 24 ore su 24 (coordinato dal Areu - Varese)
 - trasferimenti, dimissioni, ricoveri e visite ospedaliere con ambulanza
 - assistenza con ambulanza a manifestazioni sportive e fiere
 - trasporto e accompagnamento disabili, con auto e automezzi speciali
 - attività di Protezione Civile
 - corsi di Primo Soccorso e di educazione sanitaria
2. CENTRI PRELIEVI EMATICI
 - prelievi ematici eseguiti nei comuni di Malnate, Viggiù, Gavirate e Azzate ed inviati per analisi all'Azienda Ospedaliera di Varese con la quale è stata stipulata una convenzione apposita
3. SERVIZIO DI TELESOCCORSO E TELEASSISTENZA AGLI ANZIANI ED ALLE PERSONE SOLE in collaborazione con SOS Malnate SMS Società di Mutuo Soccorso.

Sos Malnate ...

- Riconosciuta con DPGR n. 18981 del 21/11/1990.
- Iscritta al Registro delle Persone Giuridiche Private n. 906 del 21/04/2001.
- Iscritta al Registro del Volontariato della Lombardia n. 1009/A sez. sanitaria del 22/02/1994.
- Iscritta all'elenco Associazioni di Volontariato del dipartimento della Protezione Civile della Presidenza del Consiglio dei ministri prot. 80815 del 24/01/1996.
- Iscritta alla Camera Commercio di Varese REA 252620.
- Autorizzata al trasporto sanitario n. 228 03/03/2004.
- Fondata con atto costitutivo il 28/01/1982.
- Ha iniziato le attività 26/01/1983.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI EROGATI

RECAPITI

SOS Malnate Onlus, sede "Paolo Malnati"

Via I° Maggio n° 10 21046 Malnate (VA)
Telefono 0332 428 555
Fax 0332 861 105
e-mail info@sosmalnate.it sosmalnate@pec.it
sito internet www.sosmalnate.it

Sos Malnate Onlus, sede "P. Grizzetti"

Via settembrini, 33
21046 Malnate
Sede SVE (Servizio Volontario Europeo) e magazzino del gruppo Protezione Civile.

SOS Malnate Ambulatorio – Centro Prelievi Ematici "Rino Croci"

Prelievi ematici – prenotazioni servizi ambulatoriali
Via I° Maggio n° 10 21046 Malnate (VA)
Telefono 0332 860 067
Fax 0332 429 909
Email: ambulatorio@sosmalnate.it
sito internet www.sosmalnate.it

Recapiti diretti degli altri Punti Prelievo Ematici di SOS Malnate

Viggiù – c/o Istituto Madonna della Croce
Via Ospedale, 1 - Viggiù
Telefono 0332-487 195

Azzate – c/o Distretto Sanitario ASL
Via Acquadro, 6 - Azzate
Telefono 0332-456 260
Fax 0332-455 067

Gavirate – C/O Distretto Sanitario ASL
Via Ticino, 33
Gavirate
Telefono 0332-744 110
Fax 0332-744 837

MODALITÀ DI UTILIZZO DEI SERVIZI

1. SERVIZI DI PRIMO SOCCORSO/TRASPORTO CON AMBULANZE

1.1 Servizio di primo soccorso – EMERGENZA/URGENZA

Per ricoveri urgenti, gravi malori, incidenti stradali, domestici e sul lavoro ed in ogni situazione certa o presunta di pericolo di vita telefonare al 112 (è la centrale operativa che coordina le richieste di emergenza ed urgenza anche di tipo sanitario in tutta la provincia di Varese).

1.2 Servizio di trasporto con ambulanze e mezzi speciali NON URGENTI

Per tutti gli altri servizi elencati non al punto 1 (ad esempio: trasferimenti, dimissioni, ricoveri programmati, ecc.) contattare il numero 0332-428 555 specificando, se tesserati, il numero di tessera a SOS MALNATE SMS – Società di Mutuo Soccorso o il numero verde 800774499.

2. CENTRI PRELIEVI EMATICI

(Direttore Sanitario dott. Alberto Taras)

Su convenzione con l'Azienda Ospedaliera di Varese con le seguenti modalità:

Documentazione richiesta

- richiesta medica completata in ogni sua parte con particolare riguardo alle eventuali esenzioni da ticket sanitari
- codice fiscale – carta regionale servizi
- sottoscrizione dell'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili

Calendario e orari prelievi

Malnate: effettuazione prelievi dal lunedì al sabato presso l'ambulatorio Rino Croci di via I Maggio n.10 con accesso diretto senza necessità di prenotazione, orario di accettazione dalle ore 8 alle 9.

Viggiù: effettuazione prelievi nei giorni di Mercoledì- Venerdì - Sabato presso l'ambulatorio dell'Istituto Madonna della Croce di Viggiù con accesso diretto senza necessità di prenotazione e orario di accettazione dalle ore 8 alle 9,30.

Azzate: effettuazione prelievi nei giorni di Lunedì- Martedì- Mercoledì- Giovedì- Venerdì presso l'ambulatorio dell'ASL di via Acquadro, 6; accesso diretto senza necessità di prenotazione, orario di accettazione dalle ore 7.30 alle 8.40.

Gavirate: effettuazione prelievi nei giorni di Martedì – Giovedì presso l'ambulatorio dell'ASL di via Ticino, 33; prenotazione necessaria , orario di accettazione dalle ore 8 alle 9.

Ritiro referti

I referti sono consegnati esclusivamente nel centro dove si è effettuato il prelievo (nei giorni e negli orari indicati sull'apposito scontrino rilasciato al momento del prelievo) in busta chiusa e direttamente al paziente. I referti possono essere consegnati a persona diversa dal paziente solo se munita di delega da parte di quest'ultimo.

3. SERVIZIO DI TELESOCORSO E TELEASSISTENZA AGLI ANZIANI ED ALLE PERSONE SOLE

Scopo del servizio, gestito in convenzione con SOS MALNATE SMS Società di Mutuo Soccorso, è quello di fornire a persone anziane e/o diversamente abili, che vivono sole e risiedono nel territorio provinciale, un'assistenza di pronto intervento in caso di emergenze (malori, incidenti domestici ecc.).

Per l'attivazione del servizio contattare i seguenti recapiti: Telefono 0332 426002 info@sosmalnatesms.it

STANDARD DI QUALITÀ

SOS Malnate garantisce nelle proprie¹ strutture i seguenti standard di qualità:

Accoglienza

- assenza di barriere architettoniche
- sala di attesa centro prelievi con posti a sedere, radio in diffusione e aria condizionata
- distributore bevande
- presenza di personale in grado di fornire informazioni, riconoscibile attraverso un apposito cartellino di riconoscimento con nome e qualifica
- dispositivo di distribuzione numeri di precedenza e display segnalazioni numeri
- Info Point presso il centro prelievi di Malnate con le principali informazioni

Igiene

- pulizia quotidiana dei locali e delle attrezzature
- sanificazione periodica degli ambienti
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti

Sicurezza

- particolare attenzione alle norme di sicurezza con attuazione di misure preventive

Raccolta valutazione degli utenti

- segnalazione eventuali disfunzioni con risposta in tempi brevi

Adesioni ad associazioni

- ANPAS (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze) e ANPAS Lombardia
- CESVOV - Centro Servizi per il Volontariato della provincia di Varese
- Consulta sociale del Comune di Malnate

¹ Solo la struttura nella città di Malnate è di SOS Malnate, i centri prelievi esterni sono presso strutture di altri enti fornite dall'Ospedale di Circolo di Varese.

RIMBORSI

RIMBORSI DA CORRISPONDERE PER I SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO E TRASPORTO EFFETTUATI IN AMBULANZA

Rimborso fisso per servizio (comprensivo di 15 km di percorrenza)	€ 33,47
Rimborso fisso per servizio A/R (comprensivo 1 ora di sosta e 15 km di percorrenza)	€ 52,06
Rimborso chilometrico per i km eccedenti (n)	€ 0,74
Rimborso orario (per ogni ora o frazione di ora per fermo macchina)	€ 24,17
rimborso forfettario per seconda persona trasportata	€ 11,16

RIMBORSI DA CORRISPONDERE PER SERVIZI ASSISTENZA GARE SPORTIVE E MANIFESTAZIONI

Rimborso fisso (comprensivo delle prime 4 ore)	€ 120,00
Rimborso orario per le ore o frazioni di ora (successive le prime quattro)	€ 25,00
Rimborso chilometrico	€ 0,74
Rimborso orario squadre telo	€ 20,00

RIMBORSI DA CORRISPONDERE PER I SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO E TRASPORTO IN AUTOMOBILE

Rimborso fisso di chiamata per singolo servizio	€ 8,00
Rimborso chilometrico	€ 0,55
Fermo macchina per ogni ora o frazione d'ora	€ 13,00
Diritto mensile d'uscita - fino a tre uscite mensili	€ 16,00
Diritto mensile d'uscita - per quattro uscite mensili e oltre	€ 20,00

RIMBORSI DA CORRISPONDERE PER I SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO E TRASPORTO CON AUTOMEZZO SPECIALE (TRASPORTO CARROZZINE)

Rimborso fisso di chiamata per singolo servizio	€ 10,00
Rimborso chilometrico	€ 0,65
Fermo macchina per ogni ora o frazione d'ora	€ 14,00
Diritto mensile d'uscita - fino a tre uscite mensili	€ 20,00
Diritto mensile d'uscita - per quattro uscite mensili e oltre	€ 25,00

I servizi di trasporto in situazioni di **EMERGENZA-URGENZA** sono svolti attraverso una convenzione tra l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza e ANPAS. Gli oneri delle prestazioni di trasporto e soccorso sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale: il cittadino usufruisce gratuitamente del servizio di trasporto sanitario in emergenza

I servizi di **PRELIEVI EMATICI** e **TELESOCCORSO** sono svolti in convenzione rispettivamente dell'OSPEDALE DI CIRCOLO - FONDAZIONE MACCHI DI VARESE e SOS MALNATE SMS Società di Mutuo Soccorso.

I **CORSI DI PRIMO SOCCORSO** alla popolazione sono svolti gratuitamente. I corsi per enti sono svolti secondo le possibilità organizzative di SOS.