



**Associazione di Volontariato
Help Handicap Onlus**
Sede legale: via Trara 86, 67051 Avezzano (AQ)
Sede Operativa: via Sandro Pertini 103, 67051 Avezzano (AQ)
Sede Operativa: via Europa 114, 67051 Avezzano (AQ)
e – mail: helphandicap@libero.it
Tel: 333 4969511
Tel/Fax: 0863 416142

CITTA' DI AVEZZANO

**CARTA DEI SERVIZI DEL
PRONTO BUS**

INDICE

Indice.....	2
Presentazione Associazione.....	3
Servizio Pronto Bus (trasporto personalizzato per le persone disabili)	4
Obiettivi principali.....	5
Obiettivi specifici.....	5
Destinatari del Servizio.....	6
Accesso al servizio.....	6
Incontro Conoscitivo	6
Sede.....	7
La carta dei servizi.....	7
Organizzazione del personale.....	8
Responsabilità della gestione del servizio.....	9
Sportello informativo: gestione reclami.....	10
Riservatezza.....	10
Qualità del servizio e la sua valutazione.....	11
Moduli Reclamo/segnalazione/suggerimenti	12/13

PRESENTAZIONE ASSOCIAZIONE

L'Associazione di volontariato **Help Handicap Onlus** esplica la sua attività in vari ambiti su tutto il Territorio Marsicano; le sue iniziative sono prevalentemente mirate alla tutela dei diritti delle persone disabili, alla salvaguardia della vita indipendente, all'autonomia delle singole persone svantaggiate, nonché delle loro famiglie.

In questa ottica l'Associazione pone un'attenzione particolare alla realizzazione di attività volte all'inclusione e all'integrazione di individui appartenenti alle diverse fasce sociali, promuovendo un'opera di salvaguardia ed incentivazione delle pari opportunità.

Sin dai primi momenti di attività l'Associazione, sorta per volontà di alcune famiglie stanche di subire passivamente i disagi causati da una società sorda nei confronti dei loro bisogni, si propose, come strumento di confronto, la predisposizione di tavoli di discussione sulle problematiche riguardanti le difficoltà incontrate dalle persone disabili, o comunque con irrinunciabili necessità.

Avvio di un servizio di trasporto personalizzato per le persone disabili che garantirà l'integrazione e la socializzazione delle persone svantaggiate .

PRONTO BUS SERVIZIO DEL COMUNE DI AVEZZANO

L'Associazione di Volontariato Help Handicap onlus gestisce dal 2006 il servizio Pronto Bus (trasporto personalizzato per le persone svantaggiate) Del Comune di Avezzano e si propone, attraverso la realizzazione del servizio, di far sì che “pari opportunità”, in una società civile, significhi davvero assicurare che questo principio non sia solo valido a livello formale, ma anche e soprattutto nelle sue applicazioni concrete.

Per questo motivo l'Associazione si adopera affinché l'azione delle Istituzioni e delle persone in genere sia volta all'eliminazione delle barriere sia fisiche sia culturali, che impediscono la partecipazione alla vita collettiva a coloro che vivono uno svantaggio, confinandoli insieme alle proprie famiglie, in situazioni di isolamento umano e sociale.

OBIETTIVI PRINCIPALI

Prendersi cura della qualità della vita del disabile all'interno della società significa per noi porsi di fronte ad una complessa rete di interazioni tra processi che si modificano l'un l'altro e che è necessario saper riconoscere ed osservare, prima di attuare qualsiasi intervento. Da qui gli obiettivi principali:

- Presa in carico del disabile;
- Offrire occasioni “normali” di divertimento, di svago, di gioco, di attività culturali, di socializzazione e sostegno;
- Consentire lo sviluppo di dinamiche relazionali;

OBIETTIVI SPECIFICI

- **Garantire nell'arco della giornata gli spostamenti e gli accompagnamenti delle persone disabili, in situazione di gravità, in base alle esigenze di ciascuno (lavoro, formazione, riabilitazione, prestazioni socio-sanitarie in genere, tempo libero) ;**
- **Favorire una vita più autonoma ed indipendente, sostenendo anche la famiglia del disabile per quanto concerne l'onere del trasporto;**
- **Evitare l'isolamento e l'emarginazione;**
- **Stimolare la socializzazione e l'integrazione con il territorio; rendere possibile la partecipazione a momenti di aggregazione sociali (feste cittadine, mercato, manifestazioni teatrali, gite turistiche, eventi sportivi ecc)**
- **Dare la possibilità al disabile di coltivare i propri interessi, i propri hobbies**

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Persone Disabili riconosciute dalla legge 104 .

ACCESSO AL SERVIZIO

I familiari che intendono far usufruire del servizio Pronto Bus il a un loro familiare diversamente abile sono tenuti a presentare la domanda presso l'apposito ufficio del Comune di Avezzano sito in via Vidimari .

Oppure possono rivolgersi al nostro sportello informativo dove un' addetta all'accoglienza illustrerà e spiegherà l'iter da seguire.

Successivamente la richiesta di accesso al servizio verrà valutata dalla commissione competente UVM che comunicherà tempestivamente al Comune Di Avezzano la propria decisione.

INCONTRO CONOSCITIVO

In seguito alla presa in carico dell'utente, un momento importantissimo è rappresentato dal primo incontro conoscitivo eseguito dall'equipe professionale.

Tale incontro è finalizzato a conoscere l'utente e le problematiche di salute , per sviluppare insieme alla famiglia procedure consolidate che garantiranno un servizio di trasporto ottimale. .

SEDE:

La sede operativa dell'Associazione Help Handicap è situata all'interno dello stabile del Centro di Formazione Provinciale in via Sandro Pertini n.103 ad Avezzano.

LA CARTA DEI SERVIZI:

Le Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni ente erogatore dei servizi si assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Nella Carta dei Servizi l'ente dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

Attraverso la Carta dei Servizi il centro –diurno handicap:

- vuol mettere l'utente in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
- facilitare la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti agli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili, nella certezza di un reciproco rispetto;
- favorire la consapevolezza dell'impegno degli operatori;
- favorire il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- promuovere l'integrazione sociale dell'utenza nel contesto sociale esterno e nei rapporti interni.

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

L'articolazione organizzativa dell'attività del servizio Pronto Bus è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto il servizio Pronto Bus :

- Il gruppo di lavoro formato dagli operatori coinvolti assicura il monitoraggio e la verifica dei risultati. E' costituita dal Coordinatore del servizio e dagli OPERATORI DEL CENTRO.

- Il Coordinatore ha la responsabilità della organizzazione interna del servizio, dell'intervento contenuto nel piano delle attività e nelle programmazioni annuali elaborate d'intesa con gli operatori all'inizio dell'anno di lavoro. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e verifica delle attività e della produzione di documentazione e/o comunicazioni.

L'équipe del servizio può essere integrata da altre professionalità di supporto e di integrazione operativa quali, ad esempio: soggetti del volontariato.

RESPONSABILITÀ DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

L'utente ha il diritto di usufruire del servizio Pronto Bus inoltre ha diritto:

- alla sicurezza, mentre usufruisce del trasporto, ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza o pericolo da parte ed a cura della gestione del servizio.

- al mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio. L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, nonché il diritto ad una tempestiva informazione sull'esito degli stessi, di norma, salvo casi particolari e di specifica complessità, da comunicarsi entro trenta giorni dalla ricezione dei reclami stessi.

L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di:

- Rispettare il personale;
- Informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare al servizio di trasporto.
- Attenersi alle regole del servizio;
- Collaborare al fine di permettere il trasporto della persona svantaggiata possa essere eseguito al meglio.

SPORTELLO INFORMATIVO: GESTIONE DEI RECLAMI

All'interno della sede operativa vi è uno sportello di informazione dove sarà presente un addetto all'accoglienza in grado di recepire la domanda, orientare ed informare il cittadino. Tale sportello sarà aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00. Oltre ad informare orientare e gestire l'utente l'addetto gestirà i reclami. Attraverso tale ufficio il servizio Pronto Bus si impegna ad assicurare

- l'acquisizione e la valutazione di tutti i reclami e la parità di trattamento;
- il rispetto della riservatezza dei dati segnalati;
- la garanzia di una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo nell'eventualità in cui tale termine non garantisca una completa istruttoria per la particolarità o complessità del caso, la comunicazione all'utente con l'indicazione dei termini entro cui comunque verrà fornito apposito riscontro.

RISERVATEZZA

Il servizio Pronto Bus ottempera alla normativa vigente in materia di privacy, è esplicitata la nota informativa sul trattamento dei dati, raccolti solo in ragione del servizio erogato e nei limiti del medesimo bisogno. Tutte le procedure di legge sono attuate, in particolare: autorizzazioni al trattamento dei dati sensibili, misure di sicurezza per la gestione dei dati sensibili, documento programmatico sulla sicurezza dei dati sensibili.

QUALITÀ DEL SERVIZIO E SUA VALUTAZIONE

In ossequio alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 abbiamo definito standard quali-quantitativi e indicatori mediante i quali misurare il posizionamento del servizio erogato rispetto alla qualità attesa. A tal fine, sono periodicamente sottoposti agli utenti e ai suoi familiari appositi questionari al fine di valutare la qualità percepita dagli utenti.



Associazione di Volontariato
Help Handicap Onlus
 Sede legale: via Trara 86, 67051 Avezzano (AQ)
 Sede Operativa: via Sandro Pertini 103, 67051 Avezzano (AQ)
 e-mail : helphandicap@libero.it
 Tel: 333 4969511
 Tel/Fax: 0863 416142

SEGNALAZIONE DI RECLAMO/ DISSERVIZI / SUGGERIMENTI

Data: ___/___/___

Formulata dal Signor / dalla Signora _____

Recapito _____

Tel. _____

Operatore _____

Oggetto: reclamo disservizio suggerimento altro

Descrizione: _____

Referenti:

- _____
- _____
- _____

L'utente ha chiesto riscontro? Sì No

Se sì, con quale modalità? telefonica verbale scritta

Data archiviazione ___/___/___



Associazione di Volontariato
Help Handicap Onlus
 Sede legale: via Trara 86, 67051 Avezzano (AQ)
 Sede Operativa: via Sandro Pertini 103, 67051 Avezzano (AQ)
 e-mail : helphandicap@libero.it
 Tel: 333 4969511
 Tel/Fax: 0863 416142

SEGNALAZIONI DI RECLAMO / DISSERVIZI / SUGGERIMENTI

Data: ___/___/___

Formulata da _____

Indirizzo _____

Tel. _____ Fax _____ E-mail _____

Ufficio _____ Settore _____ Operatore _____

Oggetto: reclamo disservizio suggerimento altro

Descrizione: _____

Referenti a cui rivolgere la segnalazione:

- _____
- _____
- _____

L'utente ha chiesto riscontro? Sì No

Se sì, con quale modalità? telefonica verbale scritta

Data di risposta ___/___/___