

Carta dei Servizi

Associazione Cuore d'Argento ODV

1. Presentazione

La Carta dei Servizi dell'Associazione Cuore d'Argento ODV è lo strumento attraverso cui l'organizzazione comunica ai cittadini i propri valori, le attività e gli impegni di miglioramento continuo.

- **Missione:** Promuovere solidarietà, assistenza e supporto sanitario, garantendo trasparenza e qualità.
- **Valori:** Volontariato, equità, rispetto della persona, partecipazione democratica.

2. Guida ai Servizi

2.1 Articolazioni Organizzative e Contatti

- **Sede Legale:** Via della Stazione n. 51 – Narni Scalo – 05035 (TR)
- **Telefono:** 3338077809
- **Email:** info@cuoredargento.it
- **Orari di Apertura:** Dal Lunedì al Venerdì dalle 10:00 alle 18:00 (con reperibilità telefonica h24)

2.2 Servizi Offerti

- Trasporto sanitario ordinario
- Trasporto interospedaliero
- Trasporto domiciliare assistito
- Attività di formazione e sensibilizzazione
- Promozione della cittadinanza attiva
- Altri servizi previsti dallo Statuto

3. Modalità di Accesso

- **Prenotazioni:** Telefoniche, presso la sede o via email.
- **Orari di Servizio:** Su prenotazione in base alle disponibilità e alle esigenze dell'utente.
- **Gestione Urgenze:** Attivazione tramite numero dedicato o centrale operativa.
- **Aggiornamento:** Revisione e aggiornamento annuale delle modalità di accesso.

4. Indicatori di Qualità

Indicatore di Qualità	Standard Garantito / Modalità di Monitoraggio
Tempo medio di risposta ai servizi	Risposta telefonica immediata o ricontatto con definizione della richiesta entro 30 minuti.

Indicatore di Qualità	Standard Garantito / Modalità di Monitoraggio
Servizi completati senza criticità	Dati sottoposti a riesame periodico.
Reclami gestiti entro 30 giorni	Dati sottoposti a riesame periodico.
Volontari formati annualmente	Dati sottoposti a riesame periodico.
Soddisfazione utenti	Dati sottoposti a riesame periodico.

5. Impegni e Programmi

5.1 Impegni

Gli impegni rappresentano azioni immediate che l'Associazione garantisce continuamente:

- Puntualità e affidabilità dei servizi
- Cortesia e rispetto verso gli utenti
- Efficienza e sicurezza dei mezzi
- Ascolto e gestione tempestiva dei reclami
- Formazione continua dei volontari

5.2 Programmi

I programmi includono le iniziative di medio-lungo periodo:

- Ampliamento del parco mezzi
- Digitalizzazione delle schede di servizio
- Sviluppo di nuove collaborazioni istituzionali
- Implementazione di progetti di sensibilizzazione
- Potenziamento delle attività di formazione

5.3 Diritti e Doveri dell'Utente

Diritti dell'Utente

- Essere accolto con rispetto, dignità e cortesia, senza discriminazioni.

- Ricevere informazioni chiare e comprensibili sui servizi, modalità di accesso, tempi e costi (se previsti).
- Usufruire di un servizio sicuro, con mezzi e attrezzature in regola con le normative vigenti.
- Veder garantita la riservatezza dei dati personali e la protezione delle informazioni sanitarie.
- Presentare reclami e ricevere risposte tempestive e motivate.
- Contribuire con suggerimenti e proposte al miglioramento della qualità del servizio.

Doveri dell'Utente

- Rispettare le regole organizzative dell'Associazione e le indicazioni del personale.
- Mantenere un comportamento corretto e rispettoso verso operatori, volontari e altri utenti.
- Rispettare gli orari concordati e comunicare tempestivamente eventuali variazioni o assenze.
- Utilizzare con cura mezzi, attrezzature e spazi messi a disposizione.
- Astenersi da comportamenti che possano compromettere la sicurezza propria e altrui.
- Collaborare affinché il servizio si svolga in modo regolare ed efficiente.

6. Aggiornamento della Carta

La Carta dei Servizi è revisionata annualmente dal Responsabile Qualità e approvata dal Consiglio Direttivo. Ogni aggiornamento è diffuso tramite copie cartacee presso la sede e i mezzi aziendali, oltre che pubblicata in formato digitale sul sito web istituzionale.