



# COMITATO PROVINCIALE DELLE MISERICORDIE CATANIA

ODV

# CARTA DEI SERVIZI



Edizione 2024

Revisione 2.0

# Sommario

1.	CHI SIAMO.....	3
2.	DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI .....	4
3.	ORARI .....	5
4.	ORGANIGRAMMA .....	5
5.	SERVIZI OFFERTI .....	7
6.	MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI.....	8
7.	QUOTA SPESE .....	9
8.	PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	10
9.	ATTIVITÀ .....	11
10.	ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI INERENTI IL SERVIZIO.....	13
11.	PERSONALIZZAZIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE.....	13
12.	INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE .....	14
13.	MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA - MONITORAGGIO.....	14
14.	RECLAMI .....	14
15.	MODALITÀ DI RICHIESTA E DI ATTIVAZIONE DELLA TUTELA .....	15
16.	TERMINI DI RICHIESTA DELLA TUTELA .....	15
17.	SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI.....	15
18.	RISORSE TECNOLOGICHE .....	16
19.	RISORSE UMANE.....	18



## 1. CHI SIAMO



Il **Comitato Provinciale delle Misericordie**, da ora detto anche solo "*Comitato Provinciale*" è stato costituito con atto pubblico in data 23 dicembre 2016 dinnanzi al notaio Filippo La Noce con la denominazione di Coordinamento Zonale delle Misericordie di Catania. A seguito dell'adeguamento dello statuto ai sensi del D.lgs 117/2017, in data 05 ottobre 2018 ha assunto l'attuale denominazione in **Comitato Provinciale delle Misericordie di Catania - O.D.V.**

Sono socie del Comitato Provinciale tutte le Misericordie della Provincia di Catania regolarmente affiliate a Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia.

Il *Comitato Provinciale* delle Misericordie di Catania - O.D.V è:

- Organizzazione di II livello iscritta nell'Elenco Territoriale del Volontariato di Protezione Civile con D.D.G. n. 180/S.7/DRPC Sicilia del 10 agosto 2020
- Ente Capofila accreditato all'Albo degli enti di servizio civile universale – sezione Regione Sicilia. Cod. SU00484 - Decreto N. 376/2021
- Iscritto al R.U.N.T.S. con D.D.G. n. 778 del 01 giugno 2022 - Ufficio Regionale Sicilia R.U.N.T.S.

Il *Comitato Provinciale* aderisce alla **Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia** e ne mantiene salde le motivazioni all'unità e alla rappresentanza del Movimento delle Misericordie. Il *Comitato Provinciale* è articolazione decentrata della Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia in conformità a quanto previsto dallo Statuto e dal Regolamento di esecuzione confederale.

Il *Comitato Provinciale* è un'associazione di volontariato, organizzata ai sensi del vigente codice civile e delle vigenti leggi di settore, è apartitica ed opera, senza scopo di lucro, e per il raggiungimento delle finalità statutarie si avvale dall'apporto determinante e prevalente dei volontari.

Il *Comitato Provinciale* garantisce il rispetto dei valori di appartenenza alla religione cattolica anche nella semplice operatività quotidiana, consapevole che la forza vitale delle Misericordie è rappresentata dalla centralità della carità cristiana e dall'essere prima Fratelli in Cristo e poi aderenti alle singole realtà associative. Il *Comitato Provinciale* è espressione del decentramento della Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia, realizza la rappresentanza decentrata, favorisce iniziative condivise e costituisce il tramite attraverso il quale le affiliate alla Confederazione si interfacciano alla Confederazione stessa. Il *Comitato Provinciale* si ispira al principio della rappresentanza universale degli aderenti e di democrazia partecipativa ed elettiva.

Il *Comitato Provinciale* esercita i seguenti compiti:

- a) promuovere e valorizzare, in ambito locale, il volontariato cristiano secondo l'ispirazione del Movimento delle Misericordie;
- b) tutelare i diritti e gli interessi delle Associate in sede decentrata rappresentandoli nei confronti delle autorità civili ed ecclesiastiche;

**Comitato Provinciale delle Misericordie Catania - O.D.V. - Via Pizzo Ferro, 5 – 95030 Pedara (CT)**

Tel. 095 915100 – Fax 095 2937608 – email: [areacatanese@misericordie.org](mailto:areacatanese@misericordie.org)

PEC: [areacatanese@pec.misericordie.org](mailto:areacatanese@pec.misericordie.org)

Internet: <http://www.misericordieareacatanese.it>

- c) promuovere la formazione dei quadri dirigenti delle Associate e la preparazione tecnica dei confratelli;
- d) assistere le Associate aderenti nelle trattative con gli organi provinciali e locali per addivenire alla gestione dei servizi che gli enti pubblici intendono loro affidare;
- e) stipulare accordi, convenzioni e contratti in nome e per conto delle Associate del territorio o di alcuni di essi, anche per lo svolgimento di servizi e di attività che essi intendano esercitare in forma congiunta;
- f) collaborare, per il raggiungimento dei rispettivi scopi statutari, con le corrispondenti articolazioni decentrate della Consociazione nazionale dei gruppi donatori di sangue "Fratres" delle Misericordie d'Italia previa formale autorizzazione da parte degli organi nazionali della Consociazione medesima. Ha inoltre fra i propri scopi: l'assistenza gestionale ed amministrativa alle Associate; il coordinamento e l'assistenza delle Associate nelle attività di soccorso, di aiuto ed assistenza sanitaria e socio sanitaria, di assistenza sociale, di aiuto agli individui ed alle famiglie, di protezione civile, di servizio civile, di formazione, di difesa dell'ambiente e di solidarietà.

## 2. DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

Il *Comitato Provinciale* delle Misericordie di Catania ODV ha sede in via Guglielmo Marconi, 107 a Pedara, in provincia di Catania, in un bene confiscato alla criminalità organizzata, ma la sede operativa è anche individuata presso le sedi operative di ciascuna Misericordia appartenente al *Comitato Provinciale*.

Di seguito le sedi delle Misericordie della Provincia di Catania appartenenti al *Comitato Provinciale*:

ACICASTELLO - Via Battiato, 13	GRAVINA DI CATANIA - Via F. Zangri, 10
ACIREALE - Via Paolo Vasta, 180	MASCALI delegazione di Giarre - Via Rosario Livatino - c/o Centro sociale " Karol Wojtyla"
ADRANO - Contrada Catena, snc	MISTERBIANCO - Via Vittorio Veneto, 245
BELPASSO - Via Alcide De Gasperi, 5	NICOLOSI - Piazza Vittorio Emanuele, 26
BIANCAVILLA - delegazione di S.M. di Licodia -	PATERNO' - Via A. De Gasperi, 32
BRONTE - Viale John Kennedy snc	PEDARA - Via Pizzo Ferro, 05
CATANIA - Via Etnea, 595	RAGALNA - Piazza Cisterna, 1
CATANIA - LIBRINO - Viale Castagnola, 4	RAMACCA - Piazza Elena, 25
CATANIA PORTO - Via Beato Card. G. B. Dusmet - interno Porto di Catania - palazzina ex fanalista - Banchina 19	SAN GIOVANNI LA PUNTA - Piazza Recupero, 1/B
CATANIA SANTA CROCE - Stradale S. Giorgio, 27	SAN GREGORIO DI CATANIA - Via Carlo Alberto, 2/4
CATANIA SAN LEONE - Via San Leone, 1	SANTA MARIA DI LICODIA - Via Isonzo, 4
CATANIA - S. M. DI OGNINA - Piazza Ognina, 11	SCORDIA - Via Berlinguer, 32
CATANIA - TRAPPETO NORD - Via Pelagie, 13	TRECASTAGNI - Via Benedetto Croce, 5
FIUMEFREDDO DI SICILIA - Piazza Chiesa Madre, 45	VALVERDE - Via Calì, 43
GIARRE - Piazza Ungheria, 11	ZAFFERANA ETNEA - Via Liberta 3

**Comitato Provinciale delle Misericordie Catania - O.D.V. - Via Pizzo Ferro, 5 – 95030 Pedara (CT)**

Tel. 095 915100 – Fax 095 2937608 – email: [areacatanese@misericordie.org](mailto:areacatanese@misericordie.org)

PEC: [areacatanese@pec.misericordie.org](mailto:areacatanese@pec.misericordie.org)

Internet: <http://www.misericordieareacatanese.it>

I nostri contatti sono:

- ✓ Telefono: **095 915100** (Misericordia Pedara)
- ✓ e-mail: [areacatanese@misericordie.org](mailto:areacatanese@misericordie.org)
- ✓ PEC: [areacatanese@pec.misericordie.org](mailto:areacatanese@pec.misericordie.org)
- ✓ sito web: <https://misericordieareacatanese.it>

### 3. ORARI

Gli orari di apertura della sede del *Comitato Provinciale* sono i seguenti:

lunedì - venerdì: dalle ore 09,00 alle ore 13,00; dalle ore 15,30 alle ore 19,30

sabato e prefestivi: dalle ore 09,00 alle ore 13,00

domenica e festivi: **chiuso**

Gli orari di apertura delle sedi operative del *Comitato Provinciale* seguono gli orari di apertura al pubblico di ogni singola Misericordia

**Per qualsiasi emergenza fuori gli orari di apertura chiamare il numero telefonico che è reso disponibile sul sito istituzionale del *Comitato Provinciale*.**

### 4. ORGANIGRAMMA

Consiglio Direttivo		
Carica	Cognome e Nome	Misericordia Appartenenza
Presidente Provinciale	Distefano Alfredo D.	Pedara
Vice Presidente	Bonaventura Giuseppe	Nicolosi
Amministratore	Crispi Luca	S. Maria di Licodia
Consigliere	Paparo Armando	Bronte
Consigliere	Garozzo Loredana Antonella	Catania – Santa Croce

Probiviri		
Carica	Cognome e Nome	Misericordia Appartenenza
Presidente	Vaccaro Rosario Salvatore	San Gregorio di Catania
Vice Presidente	Salice Gaetano	Catania - San Leone
Segretario	Colombo Alessandro Dario	Catania - Porto

Sindaci Revisori		
Carica	Cognome e Nome	Misericordia Appartenenza
Presidente	Giuffrida Giovanni	Misterbianco
Segretario	Alberto Maria Zappalà	San Giovanni La Punta
Consigliere	Branchina Pietro	Adrano

**Comitato Provinciale delle Misericordie Catania - O.D.V. - Via Pizzo Ferro, 5 – 95030 Pedara (CT)**

Tel. 095 915100 – Fax 095 2937608 – email: [areacatanese@misericordie.org](mailto:areacatanese@misericordie.org)

PEC: [areacatanese@pec.misericordie.org](mailto:areacatanese@pec.misericordie.org)

Internet: <http://www.misericordieareacatanese.it>

Incarichi operativi/tecnici:

Incarico	Cognome Nome	Misericordia Appartenenza
Responsabile Area Emergenza	Bertuna Giovanni	Catania - S. Maria di Ognina
DIMA	Colombo Alessandro	Catania - Porto
Responsabile della Comunicazione	Crispi Luca	S. Maria di Licodia
Responsabile medico	Manlio Leonardi	Catania - S. Maria di Ognina
Direttore Sanitario	Garozzo Giuseppe	Giarre
Referente Formazione Sanitaria	La Mela Andrea	S. Maria di Licodia
	Tringali Alberto	Pedara
Referente logistica	Rapisarda Michele	Pedara
Referente MAC	Salice Gaetano	Catania - San Leone
Referente Servizio Civile	Schillaci Annalisa	Pedara
Ufficio Servizio Civile	Graziana Di Bella	Pedara
Referente URP-Carta dei Servizi	Rocca Orazio	Acireale
L. 231/2001 - Anticorruzione	Giuffrida Giovanni	Misterbianco
	Rumasuglia Andrea	Catania Porto
Formazione SCU	Condorelli Antonio	Gravina di Catania
Formazione SCU Formazione Sanitaria (BLSD)	Contino Luana	Gravina di Catania
Formazione SCU Formazione Sanitaria (BLSD)	Messina Emanuele Carmelo	Gravina di Catania
Formazione Sanitaria (BLSD)	Pappalardo Santo	Pedara
Assistente Spirituale Provinciale	Longo Don Paolo SdB	

## 5. SERVIZI OFFERTI

### - Servizi Istituzionali:

- definizione della Missione Associativa;
- consulenza Giuridico legale;
- amministrativo e fiscale.
- gestione dei O.V. in S.C.U. (Operatori Volontari in Servizio Civile Universale);
- definizione di protocolli operativi, convenzioni, atti tra Misericordie ed Enti Locali;
- attività di formazione:
- formazione dei volontari nell'attività di primo soccorso;
- formazione dei volontari e/o eventuali dipendenti operatori di front office e back office di Centri Servizi per l'Immigrazione:
- formazione dei volontari e/o eventuali dipendenti impegnati nell'attività di trasporto sanitario inquadrati nel profilo professionale di "autista" anche con funzioni di guida d'emergenza;
- formazione dei volontari e/o eventuali dipendenti impegnati in attività di Protezione Civile;
- formazione dei quadri dirigenti delle Associate;
- Gestione specifici Progetti:
  - Regionali;
  - Nazionali;
  - Europei e extra Europei.



### - Servizi Socio Sanitari Attivi

- Servizi di trasporto sanitario;
- Servizi di trasporto sociale;
- Poliambulatori specialistici (in itinere);
- Centri diurni per anziani (esperienze pilota);
- Servizi di assistenza domiciliare per anziani e disabili;
- Servizi di Welfare leggero per categorie sociali deboli;
- Servizi di Telefonia Sociale per Anziani
- Collaborazione con i C.P.T. per immigrati gestite da altre Confraternite.



### - Servizi Socio Sanitari in fase di sviluppo/realizzazione

- Case di riposo / RSA per Anziani;
- Case famiglia per disabili;
- Centri di riabilitazione funzionale;
- Strutture di Accoglienza per persone senza fissa Dimora;
- Asili e Scuole Materne.



Comitato Provinciale delle Misericordie Catania - O.D.V. - Via Pizzo Ferro, 5 – 95030 Pedara (CT)

Tel. 095 915100 – Fax 095 2937608 – email: [areacatanese@misericordie.org](mailto:areacatanese@misericordie.org)

PEC: [areacatanese@pec.misericordie.org](mailto:areacatanese@pec.misericordie.org)

Internet: <http://www.misericordieareacatanese.it>

In sintesi le Misericordie sono impegnate quotidianamente nello svolgimento dei seguenti servizi e attività socio-sanitarie e di aiuto verso il prossimo:

✓ **Trasporto sanitario**

Il servizio concerne il trasporto sanitario ordinario, non d'urgenza, da o per qualsiasi ospedale italiano e in genere verso qualsiasi altra destinazione per il trasporto di persone allettate;

✓ **Trasporto sociale**

Il servizio assicura la mobilità sociale di persone non autosufficienti, diversamente abili e anziani e, in genere, di persone che sono impossibilitate, per qualsiasi motivo, a spostarsi da luogo a luogo;

✓ **Pronto Misericordia**

È rivolto a persone sole, non autosufficienti, anziani e in condizioni di indigenza che non hanno la possibilità di svolgere gli atti quotidiani della vita, anche relazionale: taxi solidale, fare la spesa, consegna medicinali, richiesta e ritiro di certificati, ritiro pensione, piccoli lavori domestici, compagnia...

✓ **Assistenza sanitaria**

Il servizio garantisce la presenza di una o più squadre sanitarie, se necessario con personale abilitato BLS/D, in occasione di manifestazioni civili, religiose, ricreative e/o sportive;

✓ **Prestito ausili e presidi sanitari**

Le Misericordie mettono a disposizione degli utenti una serie di ausili e presidi sanitari in caso di momentanea difficoltà o in attesa della erogazione da parte degli Enti Pubblici, quali: sedie a rotelle, stampelle, lettini, materassi antidecubito e simili;

✓ **Interventi caritativi**

Le Misericordie si fanno carico, compatibilmente con le proprie risorse, delle piccole necessità dovute ad indigenza o a momentanee difficoltà;

## 6. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI



Per accedere ai servizi offerti è sufficiente:

- contattare la Misericordia territorialmente più vicina presentandosi presso la sede operativa durante l'orario di apertura o chiamare ai numeri telefonici pubblicizzati durante l'orario di apertura della sede.
- Per una migliore pianificazione ed esecuzione dei servizi, è necessario fornire

**Comitato Provinciale delle Misericordie Catania - O.D.V. - Via Pizzo Ferro, 5 – 95030 Pedara (CT)**

Tel. 095 915100 – Fax 095 2937608 – email: [areacatanese@misericordie.org](mailto:areacatanese@misericordie.org)

PEC: [areacatanese@pec.misericordie.org](mailto:areacatanese@pec.misericordie.org)

Internet: <http://www.misericordieareacatanese.it>



ai nostri operatori tutte le informazioni richieste.

- La Misericordia contattata, una volta acquisita la richiesta, provvederà a confermare il servizio in tempo utile.

Per i servizi che riguardano attività strutturate, come assistenze sanitarie a manifestazioni che richiedono il coinvolgimento di più mezzi e/o volontari o attività di Protezione Civile sovra comunale, contattare direttamente il *Comitato Provinciale* nei recapiti già indicati al punto 3.

## 7. QUOTA SPESE

In generale, i servizi sono erogati in forma gratuita, ovvero i benefattori sostengono le varie Misericordie con offerte liberali. Tuttavia, con delibera assembleare del *Comitato Provinciale* del 15 ottobre 2022 è stata deliberata l'adozione del rimborso spese "minimo garantito", fermo restando che ogni Misericordia, nel proprio territorio, potrà decidere di adottarle o meno, continuando ad operare ad offerta, precisando che risulta ineccepibile che i volontari delle Misericordie – quali braccio operativo delle nostre associazioni che toccano con mano la fragilità umana ed economica degli infermi trasportati – di portare avanti azioni di discernimento specifiche adottando tutte le forme di carità che si ritengono necessarie.

Di seguito si riportano le tabelle riassuntive:

RIMBORSI SERVIZIO TRASPORTO SECONDARI A CARICO DEGLI ENTI RICHIEDENTI

Trasporto Sanitario Ambulanza MSA (l'importo include una percorrenza di 20 km)	€ 45,00
Trasporto Sanitario Ambulanza Automedica (l'importo include una percorrenza di 15 km)	€ 30,00
Trasporto Sanitario – Vettura - Pulmino Disabili (l'importo include una percorrenza di 15 km)	€ 20,00
Trasporto Sanitario Autovettura per trasporto Sangue ed Organi (l'importo include una percorrenza di 15 km)	€ 20,00
COSTO CHILOMETRICO con Ambulanza di Soccorso	€ 0,80 / Km
COSTO CHILOMETRICO con Automedica - Vettura - Pulmino	€ 0,60 / km
Personale Sanitario – Infermiere (ad personam)	€ 20,00 / h
Personale Sanitario – Medico (ad personam)	€ 30,00/h
SOSTA PER VISITA / DIAGNOSTICA con Ambulanza di Soccorso	€ 20,00 / h
SOSTA PER VISITA / DIAGNOSTICA con Automedica- Vettura	€ 10,00 / h
SPESE DI CIRCOLAZIONE	Rimborsate interamente

RIMBORSI SERVIZI TRASPORTO SECONDARI A CARICO DEL RICHIEDENTE

Trasporto Secondario in Ambulanza/Automedica (l'importo include una percorrenza di 15 km)	€ 30,00
Trasporto Sanitario in Auto / Pulmino Disabili (l'importo include una percorrenza di 15 km)	€ 20,00
Trasporto in Auto per Servizi alla Cittadinanza (l'importo include una percorrenza di 15 km)	€ 15,00
Costo chilometrico per Ambulanza e Automedica superati i primi 15 Km	€ 0,80 / Km

**Comitato Provinciale delle Misericordie Catania - O.D.V. - Via Pizzo Ferro, 5 – 95030 Pedara (CT)**

Tel. 095 915100 – Fax 095 2937608 – email: [areacatanese@misericordie.org](mailto:areacatanese@misericordie.org)

PEC: [areacatanese@pec.misericordie.org](mailto:areacatanese@pec.misericordie.org)

Internet: <http://www.misericordieareacatanese.it>

Costo chilometrico per Auto e Pulmino Trasporto Disabile superati i primi 15 Km	€ 0,60 / km
Diritto di Chiamata per Servizio	€ 10,00
Costi di Autostrada/Traghetto	a carico del richiedente

I rimborsi dovuti per le assistenze sanitarie sono direttamente collegati alla durata della manifestazione ed al percorso da compiersi. Si avrà quindi un rimborso spese di € 30,00 a titolo di diritto di chiamata (per ABZ o squadra appiedata) e di € 25,00 (venticinque/00) l'ora per ABZ e di € 15,00 (quindici/00) per squadra appiedata, arrotondando la frazione di ora all'ora successiva intera. Qualora si richieda anche la presenza del Medico, il compenso di quest'ultimo è di € 30,00 l'ora. I suddetti importi potranno essere versati anticipatamente all'E.T.S.

*\*le indicazioni dei rimborsi, sopra descritti, saranno oggetto di rivalutazione a seconda dell'andamento inflazionistico stabilito annualmente dall'ISTAT*

## 8. PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Le Misericordie ed in generale il *Comitato Provinciale*, nell'erogare i propri servizi, si impegnano a rispettare i seguenti principi fondamentali:



- A. **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.
- B. **RISPETTO E TUTELA DELLA DIGNITÀ:** i servizi sono erogati nel rispetto della dignità dell'utente, della sua personalità, tutelando la riservatezza e fornendo tutte le informazioni in modo completo, immediato e puntuale
- C. **PARTECIPAZIONE:** sono garantiti la partecipazione del cittadino ai processi di erogazione del servizio per una migliore e puntuale esecuzione, nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità e della dignità della persona.
- D. L'utente ha diritto di accesso, secondo le norme dei regolamenti interni, ai documenti e alle informazioni in possesso del *Comitato Provinciale* e delle proprie associate che lo riguardano. Egli può formulare osservazioni, critiche e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.
- E. Il *Comitato Provinciale* e le proprie associate procedono periodicamente a ricevere la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e il suo gradimento.
- F. **ASSISTENZA:** il personale delle Misericordie garantiscono sostegno e aiuto all'utente per l'accesso ai servizi e alle informazioni.
- G. **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il nostro personale è costantemente impegnato ad aggiornare e migliorare il proprio bagaglio conoscitivo per una azione sempre più efficiente ed efficace, avendo ben chiara la supremazia dell'amore cristiano.
- H. **COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE:** le Misericordie riconoscono l'importanza della comunicazione e di una informazione costante e completa, non soltanto per le finalità proprie dei servizi resi, ma anche con riferimento alla sua azione generale.

**Comitato Provinciale delle Misericordie Catania - O.D.V. - Via Pizzo Ferro, 5 – 95030 Pedara (CT)**

Tel. 095 915100 – Fax 095 2937608 – email: [areacatanese@misericordie.org](mailto:areacatanese@misericordie.org)

PEC: [areacatanese@pec.misericordie.org](mailto:areacatanese@pec.misericordie.org)

Internet: <http://www.misericordieareacatanese.it>

## 9. ATTIVITÀ

Il *Comitato Provinciale* e le proprie associate esercitano una serie di attività con lo scopo di aiutare le persone in stato di bisogno, per contrastare le cause del disagio sociale, per la promozione sociale e culturale della comunità, per la tutela del territorio e della natura e nell'intervento nelle emergenze di massa.

Esso svolge anche le seguenti ulteriori attività:

### A. PROTEZIONE CIVILE

Il *Comitato Provinciale* sin dalla sua costituzione, si è impegnato ed ha formato i suoi volontari alla cultura della prevenzione e protezione; è iscritto nell'Elenco Territoriale del Volontariato di Protezione Civile della Regione Siciliana come Organizzazione di II livello ed è parte integrante del sistema di protezione civile della Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia. Il *Comitato Provinciale* è intervenuto in diverse situazioni emergenziali, distinguendosi – com'è comune nelle Misericordie – per impegno, capacità e spirito di abnegazione.



### B. CORSI OTSSA E OTSEA



Le Misericordie, attente all'evoluzione tecnica e scientifica del soccorso, hanno sempre creduto nell'uniformità dei livelli di conoscenza formativa al fine di raggiungere una efficace ed efficiente organizzazione del soccorso e del trasporto sanitario sia nell'ordinario sia in emergenza. La formazione sanitaria è uno dei cardini del nostro movimento fornendo competenze appropriate ai volontari ed offrendo alla comunità interventi qualificati.

Con la pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale n° 48 del 9 novembre 2018 del Decreto Assessoriale del 29 ottobre 2018 avente per oggetto "Approvazione delle linee guida per la realizzazione dei corsi di formazione per operatori volontari per il trasporto sanitario secondario in ambulanza I e II livello (OTSSA) (OTSEA)", la Regione Siciliana ha disposto un nuovo sistema di formazione per tutti i volontari siciliani adeguandolo, di fatto, alla nuova normativa del terzo

settore 117/2017, abrogando gli "standard formativi" – a suo tempo normati con Decreto Assessoriale del 2011 - rendendo necessario adeguare e/o convertire i titoli esistenti con le nuove linee guida.

Le novità introdotte dal nuovo Decreto sono in linea con la riforma del terzo settore prevedendo maggiore responsabilità dei Legali rappresentanti delle Associazioni e delle loro strutture aggregative provinciali, come il nostro Comitato Provinciale. Tra le novità sostanziali il fatto che potranno effettuare corsi unicamente gli Enti del Terzo Settore iscritti al relativo Albo e, se presenti, le loro strutture regionali o provinciali formalmente costituite. Altra novità sostanziale riguarda il Direttore

**Comitato Provinciale delle Misericordie Catania - O.D.V. - Via Pizzo Ferro, 5 – 95030 Pedara (CT)**

Tel. 095 915100 – Fax 095 2937608 – email: [areacatanese@misericordie.org](mailto:areacatanese@misericordie.org)

PEC: [areacatanese@pec.misericordie.org](mailto:areacatanese@pec.misericordie.org)

Internet: <http://www.misericordieareacatanese.it>

del Corso che, sia egli Medico o Infermiere, diviene il garante della correttezza didattica ed organizzativa del corso stesso.

Tutto ciò si traduce in una responsabilità diretta (e immediata, sin dall'attivazione della fase formativa) anche sulle attestazioni formative che verranno rilasciate ai volontari.

La formazione ripropone, per come già previsto nello standard formativo precedente, due livelli:

- OTSSA: Operatore Trasporto Secondario in Ambulanza (equivalente al vecchio 1° Livello);
- OTSEA: Operatore Trasporto Emergenza in Ambulanza (equivalente al vecchio 2° Livello).

I Corsi permettono di acquisire competenze differenti ma sequenziali, quindi per ottenere l'attestato di OTSEA (2° livello) bisognerà prima possedere l'attestato OTSSA (1° livello) e i due attestati non potranno essere rilasciati contemporaneamente.

I volontari che otterranno l'attestato di OTSSA (1° livello), frequentando un corso di 80 ore (attestato responsabilmente dal Governatore della Misericordia e dal Direttore del Corso) e superando l'esame valutativo previsto dal Decreto, potranno essere utilizzati in ambulanza esclusivamente per attività di trasporto secondario e NON per attività di emergenza urgenza o di eccedenze 118;

I volontari che otterranno l'attestato di OTSEA (2° livello), frequentando un ulteriore corso di 60 ore (attestato dal Governatore della Misericordia e dal Direttore del Corso) e superando l'esame valutativo previsto dal Decreto, potranno essere utilizzati, oltre che per i servizi secondari, anche per tutte le attività sanitarie di emergenza urgenza e/o di eccedenza 118.

Già per la formazione di primo livello, i volontari e non (quindi volontari in servizio civile, dipendenti, etc), dovranno aver compiuto il 18° anno di età e dovranno essere coperti, sin dall'inizio della formazione, di assicurazione ed essere in possesso di certificato medico di idoneità psicofisica rilasciata dal Medico Legale (certificazione necessaria per la partecipazione agli esami finali).

La formazione sanitaria in Sicilia risulta legata al rilascio dell'atto autorizzativo al trasporto infermi a mezzo autoambulanza.

Il *Comitato Provinciale* delle Misericordie di Catania ha concertato con l'ASP territorialmente competente insieme al SUES 118 le procedure necessarie per l'attivazione dei corsi e il successivo rilascio delle certificazioni.

### C. SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Il *Comitato Provinciale* è un Ente Capofila accreditato all'Albo degli enti di servizio civile universale – sezione Regione Sicilia.

Grazie ai nostri progetti, molti giovani di età compresa tra i 18 ed i 28 anni, possono dedicare 12 mesi della propria vita al servizio di difesa, non armata e non violenta, della Patria, all'educazione, alla pace tra i popoli e alla promozione dei valori fondativi della Repubblica italiana, attraverso azioni per le comunità e per il territorio.

Il Servizio civile universale è un'importante occasione di formazione e di crescita personale e professionale al servizio degli altri.

I settori di intervento in Italia nei quali il *Comitato Provinciale* propone i progetti che vedono impegnati gli operatori volontari sono:

- Assistenza
- protezione civile
- patrimonio ambientale e riqualificazione urbana
- patrimonio storico, artistico e culturale



**Comitato Provinciale delle Misericordie Catania - O.D.V. - Via Pizzo Ferro, 5 – 95030 Pedara (CT)**

Tel. 095 915100 – Fax 095 2937608 – email: [areacatanese@misericordie.org](mailto:areacatanese@misericordie.org)

PEC: [areacatanese@pec.misericordie.org](mailto:areacatanese@pec.misericordie.org)

Internet: <http://www.misericordieareacatanese.it>

- educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, dello sport, del turismo sostenibile e sociale
- agricoltura in zona di montagna, agricoltura sociale e biodiversità
- promozione della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata; promozione e tutela dei diritti umani; cooperazione allo sviluppo; promozione della cultura italiana all'estero e sostegno alle comunità di italiani all'estero.

#### D. SERVIZIO MESSA ALLA PROVA

Il *Comitato Provinciale* ha intrapreso l'iter per il convenzionamento con il Tribunale di Catania:

- per lo svolgimento del lavoro di pubblica utilità per la messa alla prova ai sensi degli artt. 168 bis c.p., art. 464 bis c.p.p. e art. 2, comma 1 del D.M. 8 giugno 2015, n. 88 del Ministro della Giustizia;
- per lo svolgimento del lavoro di pubblica utilità ai sensi degli artt. 54 D.Lvo n. 274/2000 e 2 DM 26.03.2001, 186, comma 9 bis e 187, comma 8 CdS.

## 10. ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI INERENTI IL SERVIZIO

Per ogni servizio che richieda l'emissione di documenti contenenti dati personali e/o sensibili dell'utente, si garantisce la loro conservazione e il loro trattamento nel rispetto della L. 675/96 e successive modificazioni sulla riservatezza nel trattamento dei dati personali, in particolare in ottemperanza del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).



## 11. PERSONALIZZAZIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE



All'utente sarà garantita:

- ✓ la conoscenza della presente carta dei servizi anche con la pubblicazione nel sito istituzionale del Comitato Provinciale;
- ✓ un servizio di informazione e di ausilio;
- ✓ la parità relazionale;
- ✓ la possibilità di riconoscimento e identificazione del personale tramite cartellini di riconoscimento.

**Comitato Provinciale delle Misericordie Catania - O.D.V. - Via Pizzo Ferro, 5 – 95030 Pedara (CT)**

Tel. 095 915100 – Fax 095 2937608 – email: [areacatanese@misericordie.org](mailto:areacatanese@misericordie.org)

PEC: [areacatanese@pec.misericordie.org](mailto:areacatanese@pec.misericordie.org)

Internet: <http://www.misericordieareacatanese.it>

## 12. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Presso la sede del Comitato Provinciale e delle sue associate è predisposto un apposito questionario per la valutazione del servizio offerto in tutti i suoi aspetti, a disposizione dell'utente per la compilazione; la scheda viene consegnata all'utente che – se lo desidera – può restituirla, compilata anche in forma anonima. I risultati dell'indagine forniscono elementi utili per effettuare la relazione annuale d'autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti.



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Sia il Comitato Provinciale che le sue associate, sulla base del Regolamento dei servizi, effettueranno un monitoraggio partecipato con gli utenti al fine di rilevare gli eventuali eventi critici ed effettuare interventi migliorativi e/o correttivi.

## 13. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA - MONITORAGGIO

Il Comitato Provinciale e le sue associate riconoscono come loro impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità. A questi fini si avvalgono anche della collaborazione degli utenti dei suoi servizi e delle altre associazioni del volontariato per la tutela dei diritti dei cittadini.



## 14. RECLAMI



Il Comitato Provinciale e le sue associate garantiscono 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:

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

**Comitato Provinciale delle Misericordie Catania - O.D.V. - Via Pizzo Ferro, 5 – 95030 Pedara (CT)**

Tel. 095 915100 – Fax 095 2937608 – email: [areacatanese@misericordie.org](mailto:areacatanese@misericordie.org)

PEC: [areacatanese@pec.misericordie.org](mailto:areacatanese@pec.misericordie.org)

Internet: <http://www.misericordieareacatanese.it>

- ✓ La tutela degli utenti viene garantita tramite il responsabile dei Rapporti con il Pubblico raggiungibile a mezzo email [urp@misericordieareacatanese.it](mailto:urp@misericordieareacatanese.it)

## 15. MODALITÀ DI RICHIESTA E DI ATTIVAZIONE DELLA TUTELA

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi del Comitato Provinciale o delle sue associate. 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 registrato su un registro all'uopo predisposto ed inoltrato al Presidente del Comitato Provinciale entro 48 ore.



## 16. 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 dei Rapporti con il Pubblico svolge le seguenti funzioni:

- riceve i reclami;
  - predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture operative interessate;
  - presenta il reclamo al Presidente Provinciale;
- d) presenta, con il coordinatore dei servizi alla persona, i reclami alle sedute di monitoraggio partecipato con gli utenti.

## 17. SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Analogamente il Comitato Provinciale o le sue associate ricevono le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e/o delle Associazioni di tutela e volontariato e provvedono a catalogarne gli elementi che saranno



Segnalazioni &  
Suggerimenti

**Comitato Provinciale delle Misericordie Catania - O.D.V. - Via Pizzo Ferro, 5 – 95030 Pedara (CT)**

Tel. 095 915100 – Fax 095 2937608 – email: [areacatanese@misericordie.org](mailto:areacatanese@misericordie.org)

PEC: [areacatanese@pec.misericordie.org](mailto:areacatanese@pec.misericordie.org)

Internet: <http://www.misericordieareacatanese.it>

utilizzati 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.

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi del Comitato o dalle sue associate. 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 a mezzo mail al seguente indirizzo di posta elettronica [urp@misericordieareacatanese.it](mailto:urp@misericordieareacatanese.it)

## 18. RISORSE TECNOLOGICHE

Tutti gli autoveicoli appartenenti al Comitato Provinciale o alle sue associate sono sottoposti alle verifiche, alle omologazioni, alle certificazioni, alle revisioni previste dalla normativa vigente. Il Responsabile degli automezzi per ogni unità operativa (Comitato o sue associate) è responsabile di mantenere aggiornate le schede di ciascun automezzo riportando tutti gli interventi effettuati.

### Autoveicoli per il trasporto sociale.

Ogni giorno:

- ✓ viene controllato il livello del lubrificante;
- ✓ viene controllato il livello di liquido nel radiatore;
- ✓ viene controllato il corretto funzionamento dei fari, delle frecce, dei tergicristalli;
- ✓ viene verificato il funzionamento dei segnalatori di posizione;
- ✓ viene verificato il livello di carburante nel serbatoio;
- ✓ viene verificata la pulizia dei cristalli;
- ✓ viene verificata la pulizia generale del veicolo;
- ✓ viene verificato il corretto funzionamento dei servomeccanismi per disabili eventualmente installati;



Ogni settimana:

- ✓ viene controllata la pressione degli pneumatici;
- ✓ viene controllata l'acqua dei tergicristalli;
- ✓ viene controllato il funzionamento del climatizzatore;

Ogni mese:

- ✓ viene controllato l'olio dell'impianto frenante;

Manutenzione programmata:

Gli autoveicoli sono sottoposti ai controlli periodici - in base ai km percorsi e/o agli anni trascorsi - consigliati dal costruttore nel libretto di manutenzione e d'uso dell'autoveicolo, con la sostituzione delle parti meccaniche e dei consumabili (pneumatici, pastiglie dei freni, cinghia dell'alternatore, ecc.) con ricambi omologati e materiali autorizzati.

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.

**Comitato Provinciale delle Misericordie Catania - O.D.V. - Via Pizzo Ferro, 5 – 95030 Pedara (CT)**

Tel. 095 915100 – Fax 095 2937608 – email: [areacatanese@misericordie.org](mailto:areacatanese@misericordie.org)

PEC: [areacatanese@pec.misericordie.org](mailto:areacatanese@pec.misericordie.org)

Internet: <http://www.misericordieareacatanese.it>



### Autoambulanze per il trasporto ordinario

In aggiunta alle disposizioni di cui al punto precedente:



Ogni giorno:

- ✓ viene verificato il corretto funzionamento dei segnalatori visivi e sonori di emergenza;
- ✓ viene verificato il corretto funzionamento dei dispositivi eventualmente presenti a bordo;
- ✓ viene lavato e disinfettato il vano sanitario dell'autoambulanza;
- ✓ vengono controllati i cestini portarifiuti;
- ✓ viene controllato il corretto funzionamento dell'impianto d'ossigeno e le relative scorte;
- ✓ viene controllata la presenza delle attrezzature previste dalle vigenti normative;
- ✓ viene controllata la presenza del materiale di consumo previsto dai vigenti protocolli;

### Autoambulanze per il trasporto sanitario d'emergenza/urgenza

In aggiunta a quanto segnalato nei precedenti due punti:

Ogni giorno:

- ✓ il personale responsabile del servizio, seguendo la check list presente su ogni mezzo, controlla la completezza della dotazione di farmaci per l'emergenza, la loro corretta conservazione, l'assenza di farmaci scaduti, la corretta gestione dei rifiuti eventualmente prodotti e il loro smaltimento a norma di legge;
- ✓ il personale responsabile controlla il corretto funzionamento delle apparecchiature di emergenza in dotazione al mezzo di soccorso;
- ✓ il personale responsabile verifica le condizioni igieniche del mezzo di soccorso;



Le apparecchiature elettromedicali presenti sull'autoambulanza sono sottoposte ad un programma di manutenzione preventiva e correttiva.

In caso di guasto agli apparecchi vitali, questi sono sostituiti da analoghe apparecchiature di riserva e immediatamente affidati alla ditta incaricata della manutenzione correttiva.

## 19. RISORSE UMANE



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

### Trasporto sociale

- ✓ **Autista** - in possesso di patente tipo B (o equivalente)
- ✓ **Uno (o più) accompagnatori** - che abbiano frequentato apposito corso di formazione.

### Trasporto sanitario ordinario

- ✓ **Autista** - in possesso di patente tipo B da almeno tre anni e di attestato di I o II livello;
- ✓ **Uno (o più) soccorritori** di I o II livello

### Trasporto sanitario d'emergenza

- ✓ **Autista** - di età compresa tra i 21 ed i 67 anni, in possesso di patente tipo B da almeno tre anni e di attestato di soccorritore di II livello avanzato con frequenza ad un corso di guida di mezzi di soccorso;
- ✓ **Almeno un soccorritore** di II livello.