

CARTA DEL SERVIZIO TRASPORTI SOCIALI

Approvata dal Comitato direttivo nella seduta del 19 dicembre 2025

Pag. 1/004

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei servizi è il documento attraverso il quale l'Associazione Auser Il Filò, assume una serie di impegni nei confronti dei Beneficiari.

Nella Carta dei servizi si informano i Beneficiari di quali sono le modalità per poter usufruire del trasporto e dell'accompagnamento e nel contempo illustrare ai Beneficiari quali comportamenti sono tenuti ad adottare.

CHI SONO I BENEFICIARI?

Le persone residenti o domiciliati nel Comune di Lamon, gli ospiti e loro familiari della casa di riposo "Casa Charitas", i degenti dimessi dal Centro di Riabilitazione di Lamon. Possono inoltre essere Beneficiari le persone residenti nei comuni limitrofi qualora non vi sia presente sul territorio un'associazione che ha le stesse finalità dell'Associazione Auser Il Filò, in caso contrario il servizio al Beneficiario dev'essere preventivamente autorizzato dall'associazione residente.

Sono Beneficiari le persone di cui sopra di qualunque età che si trovano in condizione di fragilità, fisica o economica e che hanno bisogno di raggiungere le strutture sanitarie o altri servizi e che trovino difficoltoso l'utilizzo dei mezzi di trasporto propriamente detti.

PERCHÉ SI RICHIEDE IL SERVIZIO?

Per raggiungere varie destinazioni quali:

1. Ospedali provinciali, regionali ed extra-regionali;
2. Ambulatori dei medici di base o altri professionisti;
3. Centri prelievi pubblici e centri di medicina privati;
4. Servizi Sociali pubblici o privati;
5. Municipi o sedi distaccate;
6. Attività varie (mercati, acquisto alimentari, visite parenti, Centri Servizi anziani e disabili).
7. Altre motivazioni dovranno essere valutate preventivamente caso per caso dalla Presidenza dell'Associazione.

CARTA DEL SERVIZIO TRASPORTI SOCIALI

Approvata dal Comitato direttivo nella seduta del 19 dicembre 2025

Pag. 2/004

DA CHI E SVOLTO IL TRASPORTO?

Persone volontarie aderenti all'Associazione Auser Il Filò che donano gratuitamente parte del loro tempo per gli altri. Il trasporto avviene con i mezzi messi a disposizione dall'Associazione e in via eccezionale con i mezzi di proprietà dei volontari stessi qualora preventivamente autorizzati dal presidente dell'Associazione.

COSA NON POSSONO FARE I VOLONTARI?

1. Occuparsi della vestizione e/o della svestizione del Beneficiario.
2. Ascoltare o essere parte attiva nei colloqui tra Beneficiario e altre persone (es. medici, altri professionisti, ecc.).
3. Riportare ai familiari del Beneficiario, Medici di base, Assistenti sociali, ecc. eventuali informazioni di cui sono venuti a conoscenza.
4. Richiedere pagamenti per il trasporto.
5. Trasportare persone che necessitano di trasporto sanitario (p.es da un centro di cura ad un altro).

QUALI SONO I PRINCIPI FONDANTI?

La Carta si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione del trasporto e dell'accompagnamento quale attività di interesse generale prevista dal Codice del Terzo Settore nel rispetto dei seguenti principi:

1. Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
2. Rispetto: ogni Beneficiario deve essere trattato con premura, cortesia, gentilezza ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
3. Chiarezza e trasparenza: al Beneficiario viene garantita, un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
4. Non obbligatorietà di effettuare il trasporto: l'Associazione che svolge il trasporto assume un impegno nei confronti del Beneficiario che non ha

CARTA DEL SERVIZIO TRASPORTI SOCIALI

Approvata dal Comitato direttivo nella seduta del 19 dicembre 2025

Pag. 3/004

natura di prestazione obbligatoria essendo svolta da volontari;

5. Libero impegno personale dei volontari;
6. Gratuità del servizio prestato dai volontari;
7. Rispetto di tutte le normative incidenti sul servizio di trasporto sociale, quali: la privacy e la sicurezza dei beneficiari, il codice della strada, le necessarie coperture assicurative, la regolare manutenzione dei mezzi di trasporto, le previsioni del Codice del Terzo Settore.

COME SI RICHIEDE IL SERVIZIO?

La casa di riposo “Casa Caritas” inserisce la richiesta tramite l'applicazione WhatsApp identificando il Beneficiario con la codifica preventivamente concordata specificando luogo di destinazione, data ora del trasporto, necessità speciali (necessità di automezzo attrezzato per il trasporto di carrozzine), la presenza di un loro accompagnatore.

Gli altri Beneficiari contattano l'Associazione al numero di cellulare dedicato comunicando il loro nome e numero di telefono alla segreteria telefonica attiva 24/7. Il volontario incaricato richiamerà appena possibile il Beneficiario richiedendo le indicazioni necessarie: il luogo di destinazione, data ora del trasporto, necessità speciali (necessità di automezzo attrezzato per il trasporto di carrozzine), la presenza o meno di un familiare loro accompagnatore, se si tratta di un Beneficiario che richiede il servizio per la prima volta verranno richieste anche le seguenti informazioni: nome e cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale, indirizzo di residenza.

Il volontario incaricato trasferirà la richiesta ai volontari tramite l'applicazione WhatsApp identificando il Beneficiario con la codifica preventivamente concordata.

Salvo urgenze, le richieste devono pervenire all'Associazione con almeno 48 ore di anticipo rispetto al trasporto per il quale si presenta la domanda.

COME AVVIENE IL TRASPORTO?

Il Beneficiario dovrà essere pronto 15 minuti prima dell'orario concordato di

CARTA DEL SERVIZIO TRASPORTI SOCIALI

Approvata dal Comitato direttivo nella seduta del 19 dicembre 2025

Pag. 4/004

partenza dalla propria abitazione. L'Associazione ha la facoltà di utilizzare il veicolo che riterrà più idoneo per il trasporto. Una volta giunti presso il luogo desiderato l'Associazione attenderà il ritorno del beneficiario per riportarlo a casa.

I VOLONTARI AUTISTI, ACCOMPAGNATORI O DI SEGRETERIA HANNO DEGLI OBBLIGHI VERSO I BENEFICIARI?

Sì, essi devono:

- a) garantire il corretto svolgimento del servizio nel rispetto del codice della strada e di tutte le norme vigenti e delle istruzioni operative del Trasporto Sociale;
- b) avere un comportamento improntato alla massima correttezza e professionalità;
- c) adottare tutte le ordinarie cautele, suggerite dalla normale prudenza, al fine di tutelare l'incolumità dei Beneficiari, sia durante il trasporto che durante le fermate;
- d) fermare il mezzo, qualora non ci siano le condizioni per viaggiare in sicurezza e ripartire solo quando sia ripristinata la possibilità di proseguire il percorso;
- e) informare tempestivamente il referente del servizio di qualsiasi episodio "anomalo" accaduto durante il servizio;
- f) chiamare il 118 / 112 al verificarsi di emergenze sanitarie durante il viaggio, agevolando l'intervento dei soccorsi.