



FRATERNITA DI MISERICORDIA DI S.M. DI LICODIA - ODV **CARTA DEI SERVIZI**



vers. 1.0 del 03/07/2026

Fraternita di Misericordia di S.M. di Licodia - O.D.V.
Via Isonzo n. 4 – 95038 S.M. di Licodia (CT)
C.F. 93017080875 - P.IVA 06231920874
Tel. 095 628802 – email: santamariadicodia@misericordia.org
PEC: misericordiasmlicodia@pec.it
Internet: <http://www.misericordiasantamariadicodia.it/>

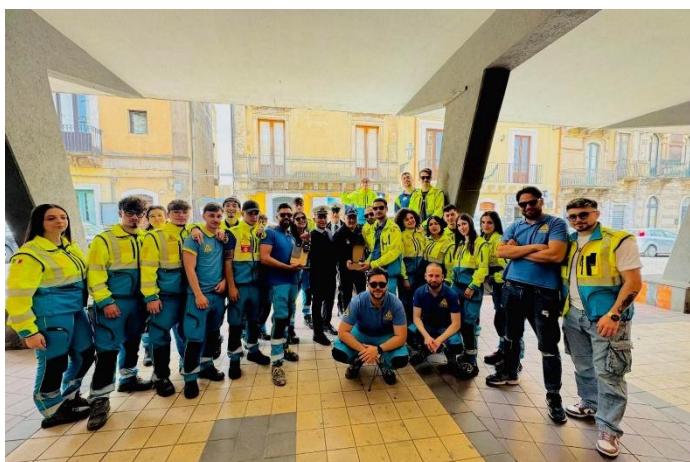
Sommario

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



Fraternita di Misericordia di S.M. di Licodia - O.D.V.
Via Isonzo n. 4 – 95038 S.M. di Licodia (CT)
C.F. 93017080875 - P.IVA 06231920874
Tel. 095 628802 – email: santamariadicodia@misericordie.org
PEC: misericordiasmlicodia@pec.it
Internet: <http://www.misericordiasantamariadicodia.it/>

1. CHI SIAMO



La **Fraternita di Misericordia di Santa Maria di Licodia**, da ora detta anche solo "*Misericordia*" è stata costituita con atto pubblico in data 29 Aprile 1986 dinnanzi al notaio Salvatore Torresi. A seguito dell'adeguamento dello statuto ai sensi del D.lgs 117/2017, in data 10 settembre 2019 ha assunto l'attuale denominazione in **Fraternita di Misericordia di Santa Maria di Licodia - O.D.V.**

La Misericordia di S. M. di Licodia è una associazione di Volontariato iscritta al RUNTS e al DRPC ed opera nel settore del soccorso sanitario ordinario e dell'emergenza-urgenza dal 1986.

L'associazione, in possesso anche di Personalità Giuridica, è divenuta negli anni punto di riferimento per il comprensorio - e non solo - specializzandosi nell'ambito della Protezione Civile e nella gestione delle Maxi-Emergenze, dotandosi del più importante Posto Medico Avanzato in possesso di una ODV siciliana.

La Misericordia oggi è:

- Iscritto al R.U.N.T.S. per trasmigrazione con D.D.G. n. 2113 del 03 novembre 2022 – Ufficio Regionale Sicilia R.U.N.T.S.;
- Organizzazione di I livello iscritta nell'Elenco Territoriale del Volontariato di Protezione Civile con D.D.G. n. 64 DRPC Sicilia del 10 marzo 2009;
- Associata alla Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia al n. 615 del libro soci;
- Socia del Comitato Provinciale delle Misericordie di Catania – ODV;
- Socia del Centro di Servizi per il Volontariato Etneo;
- Sede di attuazione Servizio Civile Universale dell'Ente Titolare Comitato Provinciale delle Misericordie di Catania – ODV;

La *Misericordia di Santa Maria di Licodia* aderisce alla **Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia** ed 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.

La Misericordia 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

La Misericordia esercita i seguenti compiti:

In particolare, la Misericordia di Santa Maria di Licodia svolgere in via esclusiva o prevalente - per il perseguimento di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale - le seguenti attività:

Fraternita di Misericordia di S.M. di Licodia - O.D.V.

Via Isonzo n. 4 – 95038 S.M. di Licodia (CT)

C.F. 93017080875 - P.IVA 06231920874

Tel. 095 628802 – email: santamariadicodia@misericordia.org

PEC: misericordiasmlicodia@pec.it

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

- a) l'elevazione spirituale mediante pratiche di pietà, di carità, di mutuo aiuto e di culto affinché si affermi la "Civiltà dell'amore";
- b) gli interventi e le prestazioni sanitarie, tra le quali il soccorso e il trasporto dei feriti, degli infermi e dei portatori di disabilità;
- c) gli interventi, i servizi e le prestazioni sociali e socio-sanitarie, anche per l'assistenza ai malati, agli anziani ed ai bisognosi in genere nei luoghi di cura e ricovero e a domicilio anche realizzando idonee strutture di accoglienza, di diagnosi, di cura e di prevenzione;
- d) la promozione della donazione di organi;
- e) l'attività nei diversi settori della Protezione Civile nonché gli interventi e i servizi finalizzati alla salvaguardia ed al miglioramento delle condizioni dell'ambiente e all'utilizzazione accorta e razionale delle risorse naturali;
- f) iniziative di educazione, istruzione e formazione, anche professionale, nonché l'attività di informazione e culturali di interesse sociale con finalità educative;
- g) iniziative di formazione anche extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;
- h) l'organizzazione e la gestione di attività culturali, artistiche, ricreative e sportive di interesse sociale, incluse le attività di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale, anche attraverso elementi di informazione e promozione delle attività istituzionali, oltre ad attività di editoria e stampa in genere ed iniziative di radio/video-diffusione;
- i) l'organizzazione e la gestione di attività turistiche di interesse sociale, culturale o religioso;
- j) l'organizzazione e la gestione di attività sportive dilettantistiche;
- k) la protezione dell'infanzia abbandonata;
- l) l'alloggio sociale nonché ogni altra attività di carattere residenziale temporaneo diretta a soddisfare bisogni sociali, sanitari, culturali, formativi o lavorativi;
- m) l'accoglienza umanitaria ed integrazione sociale dei migranti;
- n) iniziative di agricoltura sociale;

- o) l'erogazione di sussidi ed elargizioni, beni o servizi a persone colpite da indigenza ed infermità od a persone svantaggiate, anche fornendo strumenti che facilitino l'accesso al credito nonché attraverso la cessione gratuita di alimenti o prodotti od il sostegno a distanza;
- p) la tutela, la valorizzazione ed il recupero del patrimonio artistico e culturale e del paesaggio nonché la riqualificazione di beni pubblici inutilizzati e di beni confiscati alla criminalità organizzata;
- q) iniziative di cooperazione allo sviluppo nonché attività nell'ambito o a favore di filiere del commercio equo e solidale;
- r) la promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata nonché promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco;
- s) dare impulso e attivare esperienze di autorganizzazione sociale delle famiglie, promuovere e gestire esperienze di sostegno e valorizzazione della famiglia, favorire il mutuo aiuto nel lavoro domestico e nell'attività di cura familiare anche attraverso le madri di giorno e le banche del tempo;
- t) promuovere iniziative di politiche attive del Lavoro, di tirocini e stage formativi professionali finalizzati all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati;
- u) promuovere il contrasto dei fenomeni di discriminazione e la promozione della parità di trattamento;
- v) promuovere iniziative anche nell'ambito della formazione continua e congressuale in ambito sanitario (ECM);
- w) ogni altra attività diversa stabilita dal Magistrato e consentita dalla legge.

La Misericordia di Santa Maria di Licodia può esercitare attività diverse da quelle di interesse generale, secondarie e strumentali rispetto a queste ultime, secondo criteri e limiti definiti dalla norma di settore. A questo fine, la Misericordia di Santa Maria di Licodia può, tra le altre attività, effettuare operazioni finanziarie, mobiliari ed immobiliari, compresa la costituzione di enti e società, nonché l'assunzione di partecipazioni ed interessenze in altri enti, purché risultino strumentali al perseguimento dei fini istituzionali. L'individuazione di ulteriori attività sarà successivamente operata da parte del Magistrato.

L'associazione può esercitare anche attività di raccolta fondi – attraverso la richiesta a terzi di donazioni, lasciti e contributi di natura non corrispettiva - al fine di finanziare le proprie attività di interesse generale e nel rispetto dei principi di verità, trasparenza e correttezza nei rapporti con i sostenitori e con il pubblico.

2. DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

La *Fraternita di Misericordia di Santa Maria di Licodia - ODV* ha sede in via Isonzo n. 4 a Santa Maria di Licodia, in provincia di Catania, all'interno di una struttura messa a disposizione attraverso un comodato d'uso gratuito da parte del Comune. La sede legale ed operativa, coincidono

I nostri contatti sono:

- ✓ Telefono: **095 628802**
- ✓ e-mail: santamarialicodia@misericordie.org
- ✓ PEC: misericordiasmlicodia@pec.it
- ✓ sito web: <http://www.misericordiasantamariadilicodia.it/>

3. ORARI

Gli orari di apertura della sede della *Misericordia* sono i seguenti:

lunedì - sabato: dalle ore 07,00 alle ore 21:00;

domenica e festivi: **chiuso**

4. ORGANIGRAMMA

MAGISTRATO	
Carica	Cognome e Nome
Governatore	Luca Crispi
Vice Governatore	Gianluca Sangiorgio
Amministratore	Carmelo Sorce
Segretario	Andrea La Mela
Consigliere	Giuseppe Tomasello

PROBIVIRI	
Carica	Cognome e Nome
Presidente	Annalisa Patti
Vice Presidente	Melinda Patanè
Segretario	Salvatore Crispi

REVISORI	
Carica	Cognome e Nome
Presidente	Salvatore Liotta
Vice Presidente	Federico Consoli
Consigliere	Filippo Indaco

Fraternita di Misericordia di S.M. di Licodia - O.D.V.
Via Isonzo n. 4 – 95038 S.M. di Licodia (CT)
C.F. 93017080875 - P.IVA 06231920874
Tel. 095 628802 – email: santamarialicodia@misericordie.org
PEC: misericordiasmlicodia@pec.it
Internet: <http://www.misericordiasantamariadilicodia.it/>

Incarico	Cognome Nome
Responsabili automezzi	Carmelo Sorce
Coordinatore SCU	Gianluca Sangiorgio
Referente SCU	Annalisa Patti
Responsabile Protezione Civile e Maxi Emergenze	Carmelo Sorce
Direttore Sanitario	Martina Paternò
Responsabile 118, referente postazione territoriale	Andrea La Mela
Referente Formazione Sanitaria	La Mela Andrea – Gianluca Sangiorgio
Responsabile Farmacia	Giuseppe Tomasello
Responsabile Social Media	Luca Crispi – Fabio Sangiorgio
Correttore Spirituale	Don Roberto Caprino Campana

5. SERVIZI OFFERTI

- **Servizi Socio Sanitari Attivi**
 - Servizi di trasporto sanitario;
 - Servizi di trasporto sociale;
 - Servizi di Assistenza ad eventi e manifestazioni;
 - Servizi di soccorso in emergenza-urgenza (Eccedenze 118)
 - Servizi di assistenza domiciliare per anziani e disabili;
 - Servizi di Welfare leggero per categorie sociali deboli;
 - Servizi di Telefonia Sociale per Anziani
- **Servizi di Protezione Civile:**
 - Assistenza in Calamità ed Emergenze;
 - Allestimento Posto Medico Avanzato di II Livello;
 - Spargimento Sale per calo temperature;
 - Soccorso in generale alla popolazione

- **Servizi di Formazione**

- formazione dei volontari nell'attività di primo soccorso;
- formazione dei volontari e/o eventuali dipendenti operatori di front office e back office
- 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;

In sintesi la Misericordia è impegnata 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 BLSD, 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 presentandosi presso la sede operativa durante l'orario di apertura, chiamare ai numeri telefonici pubblicizzati durante l'orario di apertura della sede o inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica.
- Per una migliore pianificazione ed esecuzione dei servizi, è necessario fornire ai nostri operatori tutte le informazioni richieste.
- La Misericordia, 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, è necessario contattare l'associazione con un congruo tempo di anticipo.

7. QUOTA SPESE

In generale, i servizi della misericordia sono erogati in forma gratuita, ovvero i benefattori sostengono le attività con offerte liberali. Tuttavia, per meglio fronteggiare i costi di gestione dell'associazione, la Misericordia di Santa Maria di Licodia si uniforma a quanto deliberato dall'assemblea del *Comitato Provinciale* del 15 ottobre 2022, avente come oggetto l'adozione del rimborso spese "minimo garantito. Risulta ineccepibile che i volontari della Misericordia – quali braccio operativo che toccano con mano la fragilità umana ed economica degli infermi trasportati – porteranno avanti azioni di discernimento specifico, adottando tutte le forme di carità che si ritengono necessarie.

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 sarà indicato successivamente a seconda della richiesta del medico impiegato. I suddetti importi potranno essere versati anticipatamente all'E.T.S.



8. PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Misericordia, nell'erogare i propri servizi, si impegna 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 della Misericordia che lo riguardano. Egli può formulare osservazioni, critiche e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.
- E. La Misericordia procede periodicamente a ricevere la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e il suo gradimento.
- F. ASSISTENZA: il personale della Misericordia garantisce 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.

9. ATTIVITÀ

Le Misericordie 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. AIUTI ALIMENTARI

Dal 2026, la nostra Fraternita è punto di distribuzione ufficiale del Banco Opere Carità, portando concretamente sostegno alimentare alle famiglie del territorio che si trovano in difficoltà. Un servizio discreto, rispettoso della dignità di ogni persona, gestito con cura dai nostri volontari che sanno quanto valga — nei momenti di bisogno — sentirsi



Fraternita di Misericordia di S.M. di Licodia - O.D.V.
Via Isonzo n. 4 – 95038 S.M. di Licodia (CT)
C.F. 93017080875 - P.IVA 06231920874
Tel. 095 628802 – email: santamarialicodia@misericordie.org
PEC: misericordiasmlicodia@pec.it
Internet: <http://www.misericordiasantamariadicodia.it/>

accolti senza essere giudicati. Perché la carità non è solo un gesto di generosità ma rappresenta il cuore pulsante di tutto ciò che siamo e che facciamo, ogni giorno, da quarant'anni.

B. SERVIZI DI TRASPORTO SANITARIO E SECONDARIO



La Misericordia di S.M. di Licodia effettua trasporti sanitari programmati su tutto il territorio provinciale, regionale e nazionale, garantendo un servizio puntuale, sicuro e attento alle esigenze di ogni persona. Che si tratti di un anziano, di un paziente oncologico o di chi necessita di cure periodiche, ogni trasporto viene affrontato con la stessa dedizione: quella di chi sa che dietro ogni servizio c'è una storia, una famiglia, una speranza.

C. SERVIZI DI ECCEDENZE 118

Quando ogni secondo conta, la Misericordia di Santa Maria di Licodia è pronta a intervenire. Dal 31 maggio 2022 siamo accreditati al sistema di Ecceденze 118, garantendo una postazione di soccorso attiva sul territorio per 12 ore al giorno, 6 giorni su 7. Una presenza concreta e continuativa, affidata a volontari altamente formati e qualificati, che operano a bordo di ambulanze attrezzate per rispondere alle emergenze sanitarie con rapidità e professionalità. Essere parte del sistema 118 significa per noi assumerci una responsabilità grande e preziosa, ovvero essere il primo punto di contatto tra chi si trova in difficoltà e il sistema di soccorso. Un impegno che portiamo avanti ogni giorno con serietà, passione e il profondo senso del servizio che da sempre anima la nostra comunità di volontari.



D. PROTEZIONE CIVILE



La Misericordia di S.M. di Licodia si è impegnata ed ha formato i suoi volontari alla cultura della prevenzione e protezione; è iscritta nell'Elenco Territoriale del Volontariato di Protezione Civile della Regione Siciliana come Organizzazione di I livello ed è parte integrante del sistema di protezione civile della Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia. L'Associazione è intervenuta in diverse situazioni emergenziali, distinguendosi – com'è comune nelle Misericordie – per impegno, capacità e spirito di abnegazione.

E. 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

Fraternita di Misericordia di S.M. di Licodia - O.D.V.
Via Isonzo n. 4 – 95038 S.M. di Licodia (CT)
C.F. 93017080875 - P.IVA 06231920874
Tel. 095 628802 – email: santamariadicodia@misericordie.org
PEC: misericordiasmlicodia@pec.it
Internet: <http://www.misericordiasantamariadicodia.it/>

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 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 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.

Fraternita di Misericordia di S.M. di Licodia - O.D.V.

Via Isonzo n. 4 – 95038 S.M. di Licodia (CT)

C.F. 93017080875 - P.IVA 06231920874

Tel. 095 628802 – email: santamariadicodia@misericordia.org

PEC: misericordiasmlicodia@pec.it

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

F. SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

La Misericordia di Santa Maria di Licodia è un sede di attuazione dell'ente Ente Capofila Comitato Provinciale delle Misericordie di Catania 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
- 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.



G. SERVIZIO MESSA ALLA PROVA

La Misericordia è convenzionata 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 della Misericordia di S.M. di Licodia;
- ✓ un servizio di informazione e di ausilio;
- ✓ la parità relazionale;
- ✓ la possibilità di riconoscimento e identificazione del personale tramite cartellini di riconoscimento.

12. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Presso Misericordia di Santa Maria di Licodia 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.

La Misericordia, effettuerà 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

La Misericordia riconosce 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



La Misericordia garantisce 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;
- ✓ La tutela degli utenti viene garantita tramite il responsabile dei Rapporti con il Pubblico raggiungibile a mezzo email santamarialicodia@misericordie.org

15. MODALITÀ DI RICHIESTA E DI ATTIVAZIONE DELLA TUTELA

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi della Misericordia. 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 Governatore della Misericordia 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:

- a) riceve i reclami;
- b) predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture operative interessate;
- c) 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 la Misericordia riceve le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e/o delle Associazioni di tutela provvedono a catalogarne gli elementi che saranno 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.



Fraternita di Misericordia di S.M. di Licodia - O.D.V.
Via Isonzo n. 4 – 95038 S.M. di Licodia (CT)
C.F. 93017080875 - P.IVA 06231920874
Tel. 095 628802 – email: santamarialicodia@misericordie.org
PEC: misericordiasmlicodia@pec.it
Internet: <http://www.misericordiasantamariadicodia.it/>

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi della Misericordia . 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 santamarialicodia@misericordie.org

18. RISORSE TECNOLOGICHE

Tutti gli autoveicoli appartenenti alla Misericordia sono sottoposti alle verifiche, alle omologazioni, alle certificazioni, alle revisioni previste dalla normativa vigente. Il Responsabile degli automezzi 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:

Fraternita di Misericordia di S.M. di Licodia - O.D.V.

Via Isonzo n. 4 – 95038 S.M. di Licodia (CT)

C.F. 93017080875 - P.IVA 06231920874

Tel. 095 628802 – email: santamarialicodia@misericordie.org

PEC: misericordiasmlicodia@pec.it

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

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.



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. QUALIFICA 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** OTSSA o OTSEA
- ✓

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 OTSEA;
- ✓ **Almeno un soccorritore** OTSEA;