



Rus Helorinum

CONFRATERNITA DI MISERICORDIA
DI ROSOLINI
ODV

CARTA
DEI SERVIZI



EDIZIONE 2020

INTRODUZIONE



Nell'anno dei festeggiamenti del venticinquennale dalla fondazione, la Misericordia di Rosolini si dota della presente **Carta dei Servizi** con la quale intende sempre più realizzare quella *conoscenza* e quella *trasparenza* che la avvicinano al territorio e ai cittadini.

La Carta dei Servizi definisce gli standard, i criteri, i tempi e i modi di erogazione dei nostri servizi, nonché gli strumenti di tutela degli utenti.

Caratterista di questo documento è la sua *comunicazione dinamica*, con la quale si vuole creare un dialogo costruttivo e di reciproca crescita con gli utenti e con quanti, a qualsiasi titolo, vengono a contatto o interagiscono con la Confraternita.

Per questo chiediamo a tutti di collaborare con noi, così da migliorare e arricchire la Carta dei Servizi e conseguentemente ogni nostra attività, aiutandoci in tal modo a perseguire con più attenzione e dedizione la nostra *mission*, che è l'esercizio delle opere di misericordia secondo lo stile del Buon Samaritano.

La Carta dei Servizi si compone di quattro parti.

La prima parte serve per farci conoscere meglio; nella seconda parte presentiamo i servizi e le modalità di erogazione; la terza parte tratta dei criteri di qualità. Infine, nella quarta parte, forniamo agli utenti notizie utili e strumenti di interazione e tutela.

La Carta dei Servizi è sottoposta a revisione annuale.

Rosolini 1 dicembre 2020

Il Governatore
Antonino Savarino

INDICE

PRIMA PARTE

1. Chi siamo
2. Dove siamo e come contattarci
3. Orari
4. Organigramma

SECONDA PARTE

1. Servizi
2. Modalità di accesso ai servizi
3. Quota spese
4. Principi fondamentali di erogazione dei servizi
5. Attività

TERZA PARTE – CRITERI DI QUALITÀ

1. Risorse logistiche – dotazione
2. Risorse umane – formazione
3. Verifiche interne

QUARTA PARTE

1. Tutela della riservatezza dei dati personali – Privacy
2. Indagine sulla soddisfazione dell'utente
3. Meccanismi di tutela e di verifica

PRIMA PARTE

1. CHI SIAMO



La Confraternita di Misericordia di Rosolini è nata il 5 giugno 1995 ed è una organizzazione di volontariato affiliata alla **Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia**.

È iscritta nel **Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)**.

Con decreto n. 274 del 24 settembre 2020 del Dirigente Generale del Dipartimento di Protezione Civile della Regione Siciliana, è stata altresì iscritta nell'**Elenco territoriale del volontariato di protezione civile**.

La nostra *mission* è quella di aiutare le persone bisognose e di intervenire nella rimozione del disagio sociale, agendo con lo stile del Buon Samaritano.

La Misericordia offre le proprie attività e servizi alla comunità attraverso il trasporto sanitario, la protezione civile, l'assistenza sociale e alla persona, il prontomisericordia e, più in generale, attraverso attività solidali di contrasto alle povertà vecchie e nuove e alla emarginazione.

La Misericordia svolge anche attività di promozione culturale, attraverso l'organizzazione di convegni, la pubblicazione di opere editoriali e l'organizzazione di eventi per la valorizzazione delle tradizioni locali e del territorio.

La Misericordia di Rosolini è una Confraternita Cristiana che si prefigge la crescita cristiana dei singoli confratelli attraverso percorsi formativi e motivazionali, sotto la direzione del Correttore.

Presso la nostra associazione molti giovani vivono l'entusiasmante esperienza del volontariato nel servizio civile universale.

L'Associazione è aperta a tutti, uomini e donne che vogliono dare il loro contributo, ispirato al Vangelo e alle Opere di Misericordia.

La Patrona della nostra Confraternita è l'**Addolorata**, festeggiata il 15 settembre di ogni anno.

2. DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

La Misericordia di Rosolini ha sede in via G. Maltese n. 65 a Rosolini, in provincia di Siracusa, nei locali dell'Oratorio Buon Pastore della Parrocchia Chiesa Madre – San Giuseppe.

Trovare la nostra sede è semplicissimo, perché si trova vicinissima al centro città.

Queste le nostre coordinate: 36°49'24.1"N 14°57'03.8"E.

I nostri contatti sono:

- ✓ telefono: **0931 855455**
- ✓ e-mail: **rosolinimisericordia@gmail.com**
- ✓ pec: **misericordiarosolini@pec.it**
- ✓ sito web: **www.misericordiarosolini.it**

Riferimenti bancari:

Banca Agricola Popolare di Ragusa - Agenzia di Rosolini (SR)

IBAN IT90S0503684770CC0301220420

INTESTATO A: CONFRATERNITA DI MISERICORDIA DI ROSOLINI

CAUSALE: inserisci sempre il tuo codice fiscale e indirizzo altrimenti la tua offerta ci perverrà anonima.

Per i versamenti dall'estero: CODICE BIC/SWIFT: POPRIT31030

3. ORARI

Gli orari di apertura della sede sono i seguenti:

Lunedì – Venerdì

08:00 – 20:00

Sabato e prefestivi

08:00 – 19:00

Domenica e festivi

08:00 – 12:00



Per qualsiasi emergenza fuori gli orari di apertura chiamare lo 0931 855455.

4. ORGANIGRAMMA

ORGANI STATUTARI

Governatore: Antonino Savarino

Vice governatore: Salvatore Magrì

Segretario: Gianfranco Bognandi

Amministratore: Giuseppe Bruno

Magistrato (organo direttivo)

Antonino Savarino

Salvatore Magrì (Responsabile Area Protezione Civile)

Gianfranco Bognandi

Giuseppe Bruno

Matassa Donato (Responsabile Area Motivazionale e Spirituale)

Maria Grazia Scatà (Responsabile Rapporti Confederazione e Articolazioni sul territorio)

Ippolito Branca

Giorgio Armenia

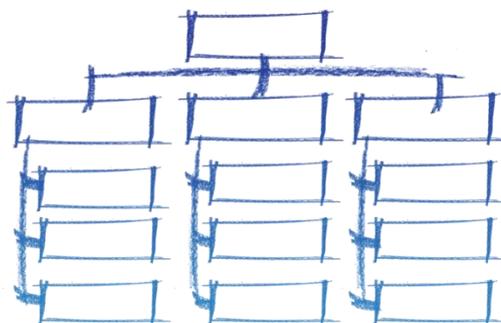
Corrado Iozia

Correttore: Don Luigi Vizzini

Collegio Probivirale

Carmela Scatà – Presidente

Rosetta Sframeli – Vice Presidente



Antonia Maria Bognandi – Segretario
Daniela Foti
Maria Scarso

Collegio Dei Sindaci Revisori

Daniela Pulino – Presidente
Orazio Migliore – Vice Presidente
Stefania Modica – Segretario
Dorotea Valvo – Membro Supplente
Luigi Macaudo – Membro Supplente

ORGANI OPERATIVI

Coordinatore: Adriano Gianni'

STRUTTURE OPERATIVE

Responsabile di **Segreteria:** Giuseppe Morale
Responsabile dell'**Ufficio Amministrazione:** Antonino Armeri
Responsabile del **Reparto Sanitario:** Giovanni Gennaro
Responsabile dei **Presidi Sanitari:** Assunta Guarino
Responsabile del **Parco Macchine:** Vincenzo Di Lorenzo
Responsabile delle **Sedi:** Daniela Foti
Responsabile dei **Magazzini:** Ippolito Branca
Responsabile **Radio e Strumentazioni:** Francesco Amore
Cerimoniere: Fabio Figura

GRUPPI OPERATIVI

Responsabile dei **Capiservizio** e Vice Coordinatore: Salvatore Armeri
Responsabile del **Gruppo dei Soccorritori:** Giovanni Gennaro
Responsabile del **Gruppo degli Autisti:** Orazio Migliore
Responsabile del **Gruppo degli Addetti al Centro Operativo:** Gianni Valeria
Responsabili del **Gruppo dei Tutor:** Gianfranco Bognandi e Teresa Motta
Responsabile del **Gruppo G.Emme:** Saro Cavallo
Responsabile del **Gruppo dei Servizi Sociali e alla Persona:** Assunta Guarino
Responsabile del **Gruppo Area 3:** Salvatore Cataudella

SETTORI OPERATIVI

Responsabile del **Gruppo di Protezione Civile:** Salvatore Magrì
Responsabile del **Gruppo IRC:** Gennaro Giovanni
Responsabile del **Servizio Civile:** Maria Grazia Scatà

Direttore Sanitario: dott.ssa Francesca Micieli
Responsabile della Sicurezza: Salvatore Modica
Responsabile Antincendio: Salvatore Modica

SECONDA PARTE

1. SERVIZI

La Misericordia di Rosolini 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

➤ **ProntoMisericordia**

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, in occasione di manifestazioni civili, religiose, ricreative e sportive

➤ **Prestito ausili e presidi sanitari**

La Misericordia mette 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: sedie a rotelle, stampelle, lettini, materassi antidecubito e simili

➤ **Interventi caritativi**

La Confraternita si fa carico, compatibilmente con le proprie risorse, delle piccole necessità dovute ad indigenza o a momentanee difficoltà



2. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Per accedere ai nostri servizi è sufficiente:

- presentarsi presso la nostra sede di via G. Maltese n. 65 durante l'orario di apertura
- telefonare al numero del Centro Operativo 0931 855455 durante l'orario di apertura della sede.

In caso di necessità è possibile comunque richiedere e prenotare i nostri servizi anche fuori l'orario di apertura, telefonando al numero 0931 855455.

Per una migliore pianificazione ed esecuzione dei servizi, è necessario fornire ai nostri operatori tutte le informazioni richieste.

Il Centro Operativo, una volta acquisita la richiesta, provvederà a confermare il servizio in tempo utile.

I servizi di trasporto scolastico sono presi in carico previa richiesta dell'Ufficio Comunale competente. Pertanto, si invitano gli utenti a recarsi in detto ufficio per la formalizzazione della pratica. Per maggiori informazioni sui servizi e su eventuali quote spese, telefonare al numero 0931 855455, oppure inviare una mail all'indirizzo rosolinimisericordia@gmail.com. Gli utenti sono invitati a comunicare in tempo utile, anche telefonicamente, eventuali circostanze sopraggiunte che modificano i tempi e/o i modi di svolgimento del servizio richiesto.

3. QUOTA SPESE

I nostri servizi sono erogati in forma gratuita, sostenendosi la Confraternita con le libere contribuzioni dei benefattori.

Per alcune tipologia di servizi, in ragione della frequenza e della destinazione, può essere richiesta una contribuzione di quota spese, secondo i parametri e i criteri stabiliti dal Magistrato della Misericordia.

Per informazioni e maggiori dettagli telefonare al numero 0931 855455 o recarsi al Centro Operativo di via G. Maltese. Può essere anche inviata una e-mail all'indirizzo rosolinimisericordia@gmail.com. La Misericordia si riserva, per comprovate difficoltà economiche, di ridurre o eliminare la prevista quota spese.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI



La Misericordia, nell'erogare i propri servizi, si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- ✓ EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.
- ✓ 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.
- ✓ PARTECIPAZIONE: la Misericordia garantisce 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.
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.
La Confraternita procede periodicamente a ricevere la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e il suo gradimento.
- ✓ ASSISTENZA: il personale della Misericordia garantisce sostegno e aiuto all'utente per l'accesso ai servizi e alle informazioni.
- ✓ 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.

- ✓ COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE: la Misericordia riconosce 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.

5. ATTIVITÀ

La Misericordia di Rosolini esercita 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. Essa svolge anche le seguenti ulteriori attività:

PROTEZIONE CIVILE



La Misericordia, sin dalla sua fondazione, si è impegnata ed ha formato i suoi volontari alla cultura della prevenzione e protezione, costituendo il Gruppo di protezione civile che è iscritto nell'Elenco Territoriale del Volontariato di Protezione Civile della Regione Siciliana ed è parte integrante del sistema di protezione civile della Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia.

Nei 25 anni di vita, il Gruppo è intervenuto in diverse situazioni emergenziali, distinguendosi – com'è comune nelle Misericordie – per impegno, capacità e spirito di abnegazione. Maggiori notizie possono aversi visitando il nostro sito www.misericordiarosolini.it.

IRC

Un altro gruppo di eccellenza è il Gruppo IRC (Italian Resuscitation Council Comunità) che si propone di promuovere la cultura dell'emergenza sanitaria per salvaguardare la vita umana attraverso la diffusione della rianimazione cardiopolmonare e cerebrale (RCP), dell'uso del defibrillatore semiautomatico e della cultura sanitaria in materia di assistenza in emergenza.

La conoscenza omogenea delle linee guida internazionali negli interventi di emergenza e la loro messa in pratica possono salvare molte vite umane.

Il Gruppo organizza corsi di formazione aperti anche ai laici e rilascia i relativi attestati aventi valore legale.



AREA 3

Il Gruppo Area 3, nato in occasione dei festeggiamenti del decennale della fondazione della Misericordia di Rosolini (2005), rappresenta il fiore all'occhiello della nostra Associazione.

Promuove la cultura e la salvaguardia delle tradizioni locali e del territorio, soprattutto in ambito enogastronomico.

Organizza feste, incontri, sagre e, in generale, ogni evento esterno che impegna la Misericordia.



SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

La Misericordia di Rosolini è sede accreditata per il Servizio civile universale. 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 la Misericordia 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.

I nostri referenti per il Servizio Civile

Responsabile - Maria Grazia Scatà

OLP – Figura Fabio

OLP – Calabrese Carmela

OLP – Occhipinti Francesco

OLP – Vaccaro Graziella

IL GRUPPO G.EMME

Il gruppo G.eMMe (Giovani delle Misericordie) è il gruppo dei giovani della nostra Misericordia che raggruppa tutti i confratelli, consorelle, volontari, di età compresa tra i 16 e i 30 anni, che partecipano alle iniziative, ai servizi, alle manifestazioni ed alla vita del nostro sodalizio, condividendone le finalità e impegnandosi concretamente a realizzarle.



Alcuni dei più importanti obiettivi di G.eMMe sono:

- Promuovere il valore del volontariato, non solo in ambito sanitario ma anche in materia sociale e di Protezione Civile;
- Rafforzare e consolidare la vita associativa dei giovani all'interno della Misericordia;
- Promuovere attività e/o metodologie innovative che permettano di attrarre giovani all'interno della Misericordia;
- Promuovere e partecipare alle attività di rilevanza nazionale, regionale o locale, promosse dalle Misericordie, dalle Federazioni o dalla Confederazione Nazionale delle Misericordie d'Italia.

SERVIZIO MESSA ALLA PROVA

La nostra Misericordia è sede convenzionata con il Tribunale di Siracusa:

1. 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:

2. 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.

SANTA MARTA

Il Gruppo Santa Marta, nato nel 2019, è la porta d'ingresso alla nostra associazione ed è formato da coloro che, in attesa di frequentare gli appositi corsi di formazione, vogliono mettersi a disposizione dei fratelli bisognosi.

TERZA PARTE CRITERI DI QUALITÀ

1. RISORSE LOGISTICHE



Tutti gli automezzi in dotazione sono sottoposti alle verifiche, omologazioni, certificazioni e revisioni previsti dalla normativa vigente.

La Misericordia di Rosolini, inoltre, ha adottato, con delibera di Magistrato del 30 dicembre 2019, il *Regolamento per l'uso e la circolazione dei veicoli*, con il quale sono stati previsti controlli più stringenti sia con riguardo al personale sia con riferimento a tutti gli automezzi.

In particolare sono previsti controlli quotidiani sull'efficienza delle ambulanze e controlli periodici su tutti gli altri automezzi.

La gestione delle risorse logistiche è affidata alla cura del Responsabile del Parco Macchine.

DOTAZIONE DEL PARCO MACCHINE AL 1 DICEMBRE 2020

Ambulanze	2 (di cui in classe A e una in classe B)
Trasporto disabili	3
Autocarro	1
Autovetture	2
Totale complessivo	8

2. RISORSE UMANE

La Misericordia si avvale di solo personale volontario che ha frequentato appositi corsi di formazione socio-sanitaria, di conduzione degli automezzi, di BLS e continui corsi di approfondimento e di aggiornamento.

Tutti i volontari frequentano corsi formazione motivazionale.

I confratelli, inoltre, partecipano a incontri e percorsi di formazione spirituale sotto la guida del Correttore.

3. VERIFICHE INTERNE

Per migliorare i servizi da noi erogati, è fondamentale un costante monitoraggio degli stessi al fine di individuare possibili defaillance o criticità.

In tale prospettiva sono previsti incontri periodici, e comunque almeno ogni tre mesi, del Coordinamento: organismo formato da tutti i responsabili dei gruppi e delle strutture operative, sotto la direzione del Coordinatore.

Gli incontri sono anche l'occasione di scambi esperenziali e di approfondimento delle tematiche riguardanti la vita associativa, oltre a garantire una concreta partecipazione democratica dei volontari ai processi decisionali.

QUARTA PARTE

1. TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI – PRIVACY



La Misericordia di Rosolini tutela la riservatezza dei dati raccolti per lo svolgimento dei servizi secondo le indicazioni della normativa in materia (D. Lgs. 196/03 e Regolamento generale sulla protezione dei dati).

Il Titolare del trattamento dei dati è la Confraternita di Misericordia di Rosolini, con sede in Rosolini, via G. Maltese n. 65, rappresentata dal governatore pro-tempore e può essere

contattato al seguente indirizzo email: rosolinimisericordia@gmail.com.

I dati raccolti saranno tenuti fino al completamento del servizio reso e successivamente saranno trattati per fini statistici e storici.

In qualunque momento potrà essere richiesta al Titolare del trattamento dei dati, anche per via postale o email, la modifica o la cancellazione dei dati personali.

2. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La Confraternita ha predisposto un apposito questionario per la valutazione del servizio reso che viene consegnato all'utente il quale può restituirlo anche in forma anonima.

I risultati dell'indagine saranno oggetto di valutazione per migliorare lo standard dei servizi erogati. La Misericordia, inoltre, avvia periodicamente una campagna conoscitiva del gradimento generale presso la cittadinanza delle sue attività e della sua presenza nel tessuto sociale di riferimento.

3. MECCANISMI DI VERIFICA E DI TUTELA

Verifica

La Misericordia di Rosolini si impegna alla costante verifica dell'adeguatezza dei servizi offerti e al miglioramento degli stessi. La collaborazione dei cittadini è determinante perché, da un lato, ci consente di individuare ad ampio spettro i punti di criticità del nostro operato così da poterlo migliorare e, dall'altro lato, si consolida la sinergia fra la Confraternita e il territorio. Sono, pertanto, fondamentali suggerimenti, segnalazioni, proposte, critiche provenienti dagli utenti, da soggetti intermedi e, in generale, da tutti i cittadini.



Tutela

La Misericordia tutela i propri utenti e/o familiari per eventuali disservizi, comportamenti e azioni che abbiano negato o limitato l'accesso ai servizi e la loro fruibilità.

A tal fine l'utente, personalmente o tramite parenti, affini o associazioni di tutela, può presentare apposito reclamo alla Segreteria della Confraternita.

Il reclamo può essere inviato anche per posta o per email ed è possibile inoltrarlo anche telefonicamente. In questo caso l'Addetto al Centro Operativo compilerà l'apposito modello per l'inoltro immediato alla Segreteria.

Il responsabile dell'Ufficio di Segreteria registra il reclamo nell'apposito Registro dei Reclami e lo invia entro 48 ore al Coordinatore, che svolge la funzione di difensore degli utenti.

Non sono presi in considerazione reclami o critiche manifestate via social.

Il Coordinatore provvede ad istruire la pratica, acquisendo ogni notizia utile sia presso l'utente che presso i soggetti e/o gruppi e/o strutture interessati.

Entro 10 giorni, il reclamo, corredato dalla relazione Coordinatore, viene trasmesso al Governatore per le decisioni di competenza e per l'eventuale interessamento del Magistrato.

Il Governatore e il Coordinatore, infine, provvederanno ad informare l'utente dell'esito del reclamo anche attraverso appositi incontri personali.



E questo è TOBIA: più che una mascotte, uno di noi!



A cura dell'Ufficio Formazione e Studio della Confraternita