



SOS Malnate ODV

Organizzazione di volontariato aderente all'ANPAS
Fondata nel 1982

SOS MALNATE ODV

Organizzazione di volontariato aderente 

CF 01299620128

Via I ° Maggio n°10

21046 – Malnate (VA)

CARTA DEI SERVIZI

Rev.12 – 2024

INTRODUZIONE



La **Carta dei servizi** costituisce un importante mezzo di comunicazione particolarmente utile per istituzioni che operano nel settore assistenziale e sanitario. Tramite la **Carta dei servizi SOS Malnate** descrive i servizi erogati, i principi cui si ispira e le modalità per utilizzare al meglio i servizi erogati. Aiuta l'istituzione a migliorare la qualità professionale, organizzativa e relazionale. Definisce gli standard di qualità in linea con quanto i cittadini si aspettano.

SOS Malnate ODV è un'organizzazione di volontariato ai sensi del D. Lgs 117/17, iscritta al RUNTS n. repertorio 86721, che esplica la propria attività nel settore assistenziale e sanitario con l'obiettivo di rispondere ai bisogni concreti del territorio.

PRINCIPI GUIDA

Per tutelare i diritti del cittadino, nello svolgimento delle proprie attività *SOS Malnate* si ispira a principi di:

- **Uguaglianza**
L'accesso alla struttura e il trattamento riservato agli utenti erogati non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.
- **Imparzialità**
Il comportamento nei confronti degli utenti è informato a criteri di obiettività e pertinenza delle prestazioni.
- **Continuità**
La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate, evitando interruzioni o sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.
- **Efficienza ed efficacia**
L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è informata al criterio del miglioramento continuo.
- **Partecipazione**
Gli utenti possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza di norme di legge. È garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme sulla sicurezza individuale e collettiva; vengono acquisite periodicamente le valutazioni degli utenti dei servizi tramite questionari e monitoraggi; viene garantita risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni e alle osservazioni degli utenti.

DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

SOS Malnate diffonde la carta dei servizi tramite:

- sito internet www.sosmalnate.it
- distribuzione di copie su supporto cartaceo a utenti attuali e potenziali
- affissione presso sede e centro prelievi

PROFILO STORICO

Lo spirito mutualistico e di solidarietà è stato alla base dell'idea di alcuni cittadini Malnatesi nel 1981 di istituire una "croce volontaria" per il pronto soccorso ed il trasporto con ambulanze. I primi incontri furono promossi da AVIS, AIDO e UNITALSI ispirandosi alla vicina SOS di Olgiate. Da allora comincia a svilupparsi una serie di attività nel settore assistenziale e sanitario. Qui di seguito le tappe significative dello sviluppo dell'associazione:

- **1982** *SOS Malnate* si costituisce come Associazione volontaria di pubblica Assistenza con sede in via Tasso in locali del Comune. Inizio dei lavori di sistemazione della sede e dei corsi di addestramento per la formazione di 120 volontari.
- **1983** Inizio del servizio di pronto soccorso e di trasporto con ambulanza disponibile 24 ore su 24.
- **1990** Ottenimento della personalità giuridica con DPGR n.18981 del 21/11/1990.
- **1991** Nascono i distaccamenti di Travedona-Monate, Porto Ceresio e Carnago, che con il tempo diventano Associazioni a se stanti.
- **1994** Trasferimento nella nuova sede intitolata a "Paolo Malnati" in Via I Maggio n°10 nei locali dell' ex stabilimento Bombaglio. Attivazione del servizio di Telesoccorso e Teleassistenza. Inizio di Attività medico-infermieristiche ambulatoriali. Si istituisce il Comitato provinciale varesino ANPAS con sede presso Sos Malnate.
- **1997** Sos è tra i fondatori del Centro Servizi per il Volontariato della Provincia di Varese.
- **1999** Nasce il distaccamento di Cunardo che nel 2003 diventa associazione autonoma.
- **2000** Stipula della convenzione "118" con l'Azienda Ospedaliera "Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi" relativo al servizio emergenza urgenza.
- **2002** Autorizzazione all'esercizio di poliambulatorio specialistico da parte di ASL di Varese. Stipula della convenzione con l'Azienda Ospedaliera "Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi" per il prelievo di campioni ematici presso l'ambulatorio *SOS* di Malnate.
- **2003** Stipula della convenzione con l'Azienda Ospedaliera "Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi" per il prelievo di campioni ematici presso i punti di prelievo delle ASL di Viggiù, Gavirate, Azzate, Besozzo.
- **2005** Sistema di Gestione della Qualità certificato secondo la norma Uni En Iso 9001:2000 per le attività di supporto per prestazioni medico specialistiche ambulatoriali, assistenza infermieristica, gestione del servizio prelievi ematici e servizio di telesoccorso.
- **2008** L'assemblea dei soci approva il nuovo statuto sociale.
- **2009** Vengono effettuati importanti lavori di adeguamento del centro prelievi. La gestione degli ambulatori specialistici e dell'assistenza infermieristica viene trasferita ed è interrotta la Certificazione. L'Assemblea approva il nuovo regolamento dei soci.
- **2010** Vengono effettuati importanti lavori di adeguamento degli uffici della sede.
- **2011** Presso la sede "Paolo Grizzetti" è installato un impianto con pannelli fotovoltaici.
- **2012** Registrato il documentario sui trent'anni della nostra Associazione
- **2014** Vengono realizzate le nuove tettoie per riparare i mezzi
- **2017-18** Casa Grizzetti è completamente ristrutturata.
- **2019** Cessa la convenzione con l'Azienda Ospedaliera per la gestione dei punti prelievo ematici di Malnate, Viggiù, Azzate e Gavirate e nuova gestione con laboratorio BIANALISI. Nuovo Statuto Sociale per adeguamento alle disposizioni del Codice del Terzo Settore.
- **2020** In prima linea durante l'anno della pandemia da Coronavirus. Riceviamo due importanti lasciti.
- **2021** Continua l'impegno per fronteggiare pandemia Coronavirus. Acquistato immobile di via Redipuglia 12 destinato a nuova sede. Nuovo regolamento.
- **2022** Iscrizione al RUNTS. Diventa operativo il nuovo statuto. Nuova denominazione sociale SOS MALNATE ODV.
- **2023** Iniziano i lavori di ristrutturazione della nuova sede di via Redipuglia 12.

ATTIVITA' ISTITUZIONALI

Attualmente l'associazione per il perseguimento diretto della propria missione offre i seguenti servizi:

1. **SERVIZI DI TRASPORTO CON AMBULANZE, MEZZI SPECIALI ED ATTIVITÀ CORRELATE**
 - servizio di urgenza ed emergenza 24 ore su 24 (convenzionato con Areu - ANPAS)
 - trasferimenti, dimissioni, ricoveri e visite ospedaliere con ambulanza
 - assistenza con ambulanza a manifestazioni sportive e fiere
 - trasporto e accompagnamento disabili, con auto e automezzi speciali
 - attività di Protezione Civile
 - corsi di Primo Soccorso e di educazione sanitaria
2. **CENTRO PRELIEVI EMATICI**
 - Convenzione per la gestione del punto prelievo ematico Bionalisi di Malnate
3. **SERVIZIO DI TELECOMPAGNIA**
4. **PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO GIOVANILE ED EUROPEO**

Sos Malnate ...

- *Iscritta al RUNTS – n. repertorio 86721.*
- *Riconosciuta con DPGR n. 18981 del 21/11/1990.*
- *Iscrizione Registro delle Persone Giuridiche Private n. 906 del 21/04/2001.*
- *Iscrizione Camera Commercio REA VA 252620.*
- *Autorizzazione al trasporto sanitario n. 228 03/03/2004.*
- *Codice ATECO 86.90.42*
- *Atto costitutivo 28/01/1982*
- *Inizio attività 21/03/1983*
- *Codice INAIL: 3953528*
- *Matricola INPS: 8709363042*

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI EROGATI

RECAPITI

Sede "Paolo Malnati"

Via I Maggio 10 – Porta n.5
21046 Malnate (Varese)
Tel. 0332-428555
Fax 0332-426554
www.sosmalnate.it
info@sosmalnate.it sosmalnate@pec.it

*Servizi ambulanza e mezzi speciali
Corsi primo soccorso
Promozione del volontariato giovanile ed europeo*

Sede "Paolo Grizzetti"

Via Settembrini 33/G
21046 Malnate (Varese)
<https://www.facebook.com/casagrizzetti>

*Magazzino Protezione civile
Promozione del volontariato giovanile ed europeo*

Ambulatorio – Centro Prelievi Bianalisi

Via I Maggio 10 – Porta n.2
21046 Malnate (Varese)
Tel. 0332-860067 (anche WhatsApp)
Fax 0332-426554
prelievi.malnate@bianalisi.it
<https://sosmalnate.it/centri-prelievi-ematici/>

Centro prelievi ematici

Sede – Via Redipuglia

Via Redipuglia, 12
21046 Malnate (Varese)

Sede in ristrutturazione.

MODALITÀ DI UTILIZZO DEI SERVIZI

1. SERVIZI DI TRASPORTO CON AMBULANZE, MEZZI SPECIALI E ATTIVITÀ CORRELATE

1.1 Servizio di EMERGENZA/URGENZA con ambulanza.

Per ricoveri urgenti, gravi malori, incidenti stradali, domestici e sul lavoro ed in ogni situazione certa o presunta di pericolo di vita telefonare al 112. Non contattare i numeri associativi e non presentarsi in sede.

Costo: il servizio è gratuito e coperto dal Servizio Sanitario.

1.2 Servizio di trasporto NON URGENTE con ambulanze e mezzi speciali.

Per tutti gli altri servizi elencati non al punto 1.1 (ad esempio: trasferimenti, dimissioni, ricoveri programmati, visite, terapie, ecc.) contattare il numero 0332-428555 o l'email secondari@sosmalnate.it

Costo: rimborsi come da Deliberazione Giunta Regione Lombardia XII 437 del 12 06 2023 .

<https://sosmalnate.it/trasporti-in-ambulanza-e-automezzi-speciali-non-urgenti/>

1.3 Servizio di trasporto sociale.

Per chi deve fare una piccola commissione, andare in farmacia o a trovare un parente; per chi deve fare un prelievo, una visita o la spesa. Per quelle piccole attività quotidiane che, per chi è senza una macchina o ha difficoltà a deambulare, diventano un grosso problema. Il servizio è reso gratuitamente all'interno della città di Malnate (eventuali offerte libere possono essere rilasciate con le consuete modalità) e per anziani o per chi è in difficoltà. Il servizio è attivo nella mattina del GIOVEDÌ dalle 8 alle 13 e all'interno della nostra città.

Solo su prenotazione al numero 0332.428555 o via email secondari@sosmalnate.it

Costo: gratuito.

1.4 Servizio assistenza manifestazioni.

Inviare richiesta a sportivi@sosmalnate.it per un preventivo personalizzato specificando il giorno e gli orari. L'organizzatore dovrà compilare la richiesta su portale Games di Areu Lombardia.

1.5 Corsi di primo soccorso.

L'associazione organizza periodicamente corsi di primo soccorso BLS (manovre salvavita) e corsi per uso Defibrillatore.

Costo: gratuito.

Info:

corsi@sosmalnate.it (per corsi BLSD – uso defibrillatore)

corsipopolazione@sosmalnate.it (corsi BLS, PBLS -pediatrici, corsi personalizzati per enti, scuole, associazioni, ...)

2. CENTRO PRELIEVI EMATICI

Nei nostri locali di Via I Maggio 10 è attivo il Centro Prelievi BIANALISI www.bianalisi.it. Il centro non si trasferirà presso la sede di Via Redipuglia e resterà attivo presso via I Maggio 10 porta n. 2.

Documentazione richiesta

- richiesta medica completata in ogni sua parte con particolare riguardo alle eventuali esenzioni da ticket sanitari
- codice fiscale – carta regionale servizi

Calendario e orari prelievi – Porta n. 2

Effettuazione prelievi dal lunedì al sabato con accesso diretto senza necessità di prenotazione, orario di accettazione dalle ore 7 alle 9.

Ritiro referti - Porta n. 5

Dalle 7 alle 20 dal lunedì al venerdì. Sabato dalle 7 alle 13. I referti possono essere consegnati a persona diversa dal paziente solo se munita di delega da parte di quest'ultimo. E' possibile attivare il servizio di ricezione referti via email.

Richiesta informazioni – Porta n. 2

Dal lunedì al sabato dalle 9.30 alle 12. Puoi richiedere in questi orari i contenitori per i tuoi esami. Servizio attivo anche via WhatsApp 0332860067.

Costo: il punto prelievi è convenzionato con il Servizio Sanitario. Si possono effettuare esami sia in regime di Servizio Sanitario sia privato. Maggiori informazioni: <http://www.sosmalnate.it/centri-prelievi-ematici/>

3. SERVIZIO DI TELECOMPAGNIA

Scopo del servizio è quello di fornire a persone anziane e/o diversamente abili, che vivono sole e risiedono nel territorio provinciale, una telefonata periodica di compagnia effettuata dal nostro personale volontario.

Per l'attivazione del servizio contattare i seguenti recapiti: 0332 428555 info@sosmalnate.it

Costo: gratuito.

4. PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO GIOVANILE ED EUROPEO

L'associazione promuove lo sviluppo del volontariato giovanile attraverso:

- percorsi per avviamento al volontariato a partire dai 15 anni
- servizio civile universale
- leva civica lombarda
- corpo europeo di solidarietà
- alternanza scuola lavoro

Info: junior@sosmalnate.it info@sosmalnate.it 0332428555

Costi: gratuiti.

STANDARD DI QUALITÀ

SOS Malnate ODV garantisce nelle proprie strutture i seguenti standard di qualità:

Accoglienza

- assenza di barriere architettoniche
- sala di attesa centro prelievi con posti a sedere, tv e radio in diffusione, aria condizionata presso il centro prelievi
- distributori bevande con prodotti solidali del commercio equo
- presenza di personale in grado di fornire informazioni, riconoscibile attraverso un apposito cartellino di riconoscimento con nome e qualifica
- dispositivo di distribuzione numeri di precedenza e display segnalazioni numeri
- Info Point con le principali informazioni del centro

Igiene

- pulizia quotidiana dei locali e delle attrezzature
- sanificazione periodica degli ambienti
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti

Sicurezza

- particolare attenzione alle norme di sicurezza con attuazione di misure preventive

Raccolta valutazione degli utenti

- segnalazione eventuali disfunzioni con risposta in tempi brevi

Adesioni ad associazioni

- ANPAS (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze) e ANPAS Lombardia
- CSV Insubria - Centro Servizi per il Volontariato della provincia di Varese e Como
- Consulta sociale del Comune di Malnate