

# CARTA DEI SERVIZI



## INDICE

<b>PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>3</b>
<b>CHI SIAMO</b>	<b>4</b>
<b>DOVE SIAMO</b>	<b>5</b>
<b>DESTINATARI DELLE ATTIVITÀ SVOLTE</b>	<b>6</b>
<b>MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>6</b>
<b>GLI OBIETTIVI</b>	<b>6</b>
<b>PER RAGGIUNGERE GLI OBIETTIVI</b>	<b>7</b>
<b>I NOSTRI SERVIZI</b>	<b>7</b>
<b>I NOSTRI OPERATORI</b>	<b>10</b>
<b>I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>11</b>
<b>MODALITÀ DI TUTELA DELL'UTENTE</b>	<b>11</b>
<b>PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI</b>	<b>12</b>

## Principi fondamentali della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi dell'Associazione Angeli in Moto nasce con l'intento di attivare un efficace sistema di informazioni riguardo alle attività svolte dai Volontari e alle modalità di partecipazione e accesso ai servizi offerti.

La Carta dei Servizi riconosce inoltre il diritto dell'utente a cui si rivolge l'attività di volontariato a valutare la qualità del servizio che ha ricevuto; in questo modo l'utente diventa un soggetto attivo e si apre così un dialogo con l'Associazione, finalizzato al miglioramento continuo della qualità delle attività svolte.

In questo modo la Carta dei Servizi non è soltanto uno strumento di comunicazione, bensì un'interfaccia tra l'Associazione e i cittadini e costituisce un vero e proprio contratto tra le parti.

L'Associazione Angeli in Moto impronta tutte le proprie attività sul rispetto dei seguenti principi:

**Uguaglianza:** tutti i servizi che svolgiamo rispettano il principio di uguaglianza dei diritti delle persone, fondato sull'art. 3 della Costituzione. Gli Angeli in Moto rifiutano qualsiasi forma di discriminazione e fondano la loro attività sul rispetto della dignità e della centralità della persona.

**Partecipazione:** alle persone cui eroghiamo servizi diamo informazioni semplici e complete e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure. Promuoviamo la partecipazione dei nostri utenti, affinché gli stessi possano verificare il corretto funzionamento del servizio fornito, collaborare al miglioramento dello stesso, presentare reclami ed istanze e formulare proposte per il miglioramento.

**Imparzialità e Continuità:** svolgiamo la nostra attività con obiettività, rispetto, imparzialità, senza alcun giudizio, garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni erogate.

**Efficienza ed Efficacia:** offriamo i nostri servizi mediante l'attivazione di procedure che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, le prestazioni erogate, i risultati ottenuti. L'efficacia dell'intervento inoltre è raggiunta attraverso la formazione costante ed uniforme sul territorio nazionale dei nostri Volontari.

**Riservatezza:** i nostri Volontari garantiscono sempre il rispetto di quanto previsto dalla Normativa Europea sulla Privacy GDPR 2016/679 e prestano particolare

attenzione agli aspetti della comunicazione, fondamentale in un lavoro di squadra che coinvolge figure ed enti diversi.

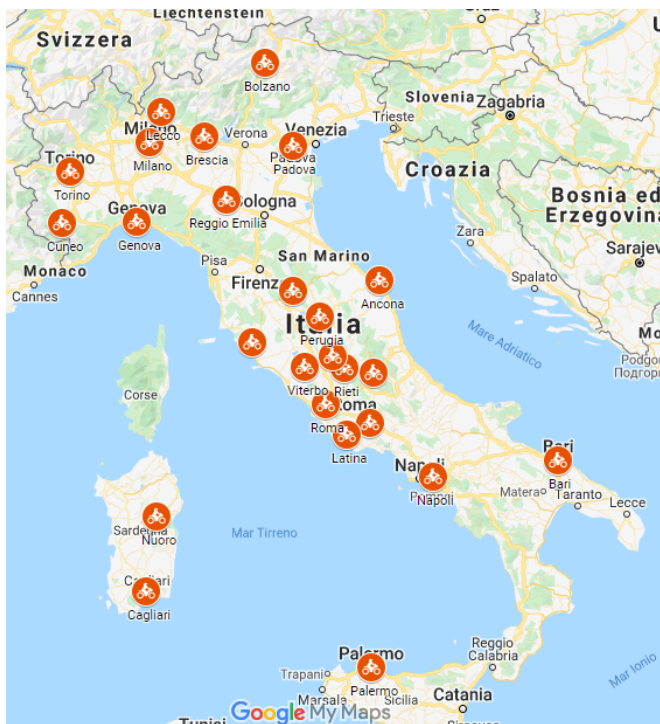
## Chi Siamo

---

*“Da soli si va veloci, ma insieme si va più lontano”.*

Angeli in Moto è una associazione di volontariato senza scopo di lucro nata a Roma nel 2015 dal desiderio di Maria Sara Feliciangeli e ad oggi è composta da più di 600 motociclisti che su tutta Italia distribuiscono farmaci e sostegno alle famiglie in difficoltà. Il nostro servizio è svolto esclusivamente a titolo volontario. Collaboriamo con l'associazione Salvamamme AISM UILDM, AISLA, APMARR. Facciamo consegne in tutta Italia per le persone con sclerosi multipla e con patologie degenerative e famiglie disagiate. Il nostro progetto è stato riconosciuto dalle istituzioni per poter aiutare le famiglie e le persone in stato di emergenza che non possono procurarsi i farmaci da soli e per supportare famiglie in stato di abbandono. Il nostro è un servizio completamente gratuito, attivo 365 giorni l'anno, che cerca di rispondere alle richieste di aiuto che ci giungono da realtà diverse su tutto il territorio nazionale.

## Dove Siamo



La sede legale si trova a Roma in Via Bruno De Finetti 384, ma l'Associazione è attiva in 12 regioni d'Italia con sezioni locali presenti in oltre 40 province.

Le sezioni locali svolgono la loro attività in maniera omogenea e sinergica tra di loro, costituendo una fitta rete sul territorio. Ciascuna sezione ha un proprio responsabile locale, che coordina l'attività territoriale, facendo costante riferimento al Consiglio Direttivo nazionale.

Email: [info.angeliinmoto@gmail.com](mailto:info.angeliinmoto@gmail.com)

Pec: [angeliinmoto@pec.it](mailto:angeliinmoto@pec.it)

[www.angeliinmoto.it](http://www.angeliinmoto.it)

## Destinatari delle attività svolte

---

I destinatari delle attività svolte dall'Associazione sono:

- persone con Sclerosi Multipla, seguite da AISM;
- persone con Distrofia Muscolare, seguite da UILDM;
- mamme in difficoltà, seguite da Salvamamme
- persone che Sclerosi Laterale Amiotrofica, seguite da AISLA
- persone con patologie reumatologiche croniche e rare, seguite da APMARR
- persone bisognose che richiedono l'assistenza di Angeli in Moto per il trasporto di farmaci e beni di prima necessità

## Modalità di accesso ai servizi

---

Si accede ai servizi tramite mail, portale web o contatto telefonico diretto alla segreteria dell'associazione. I servizi sono attivati tramite protocolli di intesa con le Associazioni o con gli Enti che gestiscono l'utenza finale o direttamente con l'utenza finale che ne fa richiesta se non rientra nelle utenze gestite dalle associazioni o Enti con quali con cui collaboriamo. E' possibile accedere all'Associazione spontaneamente; l'Associazione collabora con altri servizi pubblici o privati.

## Gli obiettivi

---

L'associazione esercita attività di interesse generale per il perseguimento, senza scopo di lucro, di finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale in favore di terzi. Si avvale in modo prevalente delle prestazioni dei Volontari associati su tutto il territorio nazionale, che perseguono i seguenti obiettivi:

- offrire sostegno a specifici target, in particolare persone bisognose o in situazioni di emergenza sociale o con patologie varie;

- fornire alle persone in difficoltà informazioni e consulenza per l'accesso alla rete dei servizi e attività di primo ascolto, informazione e orientamento;
- prevenire possibili forme di disagio dei cittadini, con lo scopo di assicurare un miglior livello di vita sul piano fisico ed emozionale;
- offrire servizi di sensibilizzazione e formativi finalizzati alla prevenzione del rischio stradale;
- offrire supporto a persone con ridotta autonomia, o a rischio di emarginazione, o con gravi patologie che richiedono interventi di cura e di igiene della persona, di aiuto nella gestione della propria abitazione, di sostegno psicologico, di assistenza sociale e/o educativa a domicilio, di supporto logistico per le loro necessità primarie.

## Per raggiungere gli obiettivi

---

L'Associazione collabora attivamente con importanti realtà del Terzo Settore presenti a livello nazionale e locale, alle quali offre in maniera spontanea e gratuita i servizi svolti dai propri volontari motociclisti. I protocolli di intesa sono finalizzati a descrivere in modo dettagliato le attività che vengono svolte dai volontari compatibilmente con il mezzo di trasporto utilizzato.

## I nostri servizi

---

Di seguito i servizi erogati dall'Associazione:

### **Ritiro e consegna Farmaci da Asl ed Ospedali**

Il servizio di ritiro farmaci si fa in base a deleghe che gli interessati inviano direttamente o tramite le associazioni di appartenenza ai volontari che di volta in volta vengono designati al servizio. Il ritiro si effettua direttamente dalle farmacie delle ASL o degli Ospedali in base al piano terapeutico. I farmaci che lo richiedono vengono trasportati con borsa termica.

### **Ritiro e consegna Farmaci da Farmacie territoriali**

Il servizio di ritiro farmaci dalle farmacie territoriali avviene su attivazione degli stessi interessati o tramite le associazioni di appartenenza. I volontari si recano all'abitazione dell'interessato dove ricevono la documentazione necessaria ed il corrispettivo monetario per effettuare il ritiro in farmacia e la successiva consegna a domicilio.

### **Ritiro e consegna Presidi e Ausili**

Il servizio di ritiro presidi ed ausili si fa in base a deleghe che gli interessati inviano direttamente o tramite le associazioni di appartenenza ai volontari che di volta in volta vengono designati al servizio. Il ritiro si effettua direttamente dalle farmacie delle ASL o degli Ospedali in base al piano terapeutico. Il servizio copre solo i presidi e gli ausili trasportabili con un contenitore di dimensioni 30 Litri.

### **Ritiro e consegna Cartelle Cliniche**

Il servizio di ritiro cartelle cliniche si fa in base a deleghe che gli interessati inviano direttamente o tramite le associazioni di appartenenza ai volontari che di volta in volta vengono designati al servizio. Il ritiro si effettua direttamente agli ospedali.

### **Ritiro e consegna Esami di Laboratorio**

Il servizio di ritiro cartelle cliniche si fa in base a deleghe che gli interessati inviano direttamente o tramite le associazioni di appartenenza ai volontari che di volta in volta vengono designati al servizio. Il ritiro si effettua direttamente agli ospedali o presso i laboratori di analisi interessati.

### **Ritiro e consegna Piani Terapeutici**

Il servizio di ritiro piani terapeutici si fa in base a deleghe che gli interessati inviano direttamente o tramite le associazioni di appartenenza ai volontari che di volta in volta vengono designati al servizio. Il ritiro si effettua direttamente agli ospedali con successiva consegna all'interessato.

### **Smaltimento medicinali**

Il servizio di smaltimento medicinali e materiali medici avviene su attivazione degli stessi interessati o tramite le associazioni di appartenenza. I volontari si recano all'abitazione dell'interessato dove ricevono i materiali da smaltire negli appositi pacchi messi a disposizione dall'utenza e provvedono a consegnare il materiale ai centri di raccolta specializzati.

### **Prenotazioni al CUP**



Il servizio di prenotazione al CUP avviene su attivazione degli stessi interessati o tramite le associazioni di appartenenza. I volontari si recano al centro CUP con i dati completi dell'interessato ricevuti via mail e provvedono ad effettuare la prenotazione e a darne comunicazione diretta all'interessato via telefono.

### **Divulgazione della conoscenza territoriale**

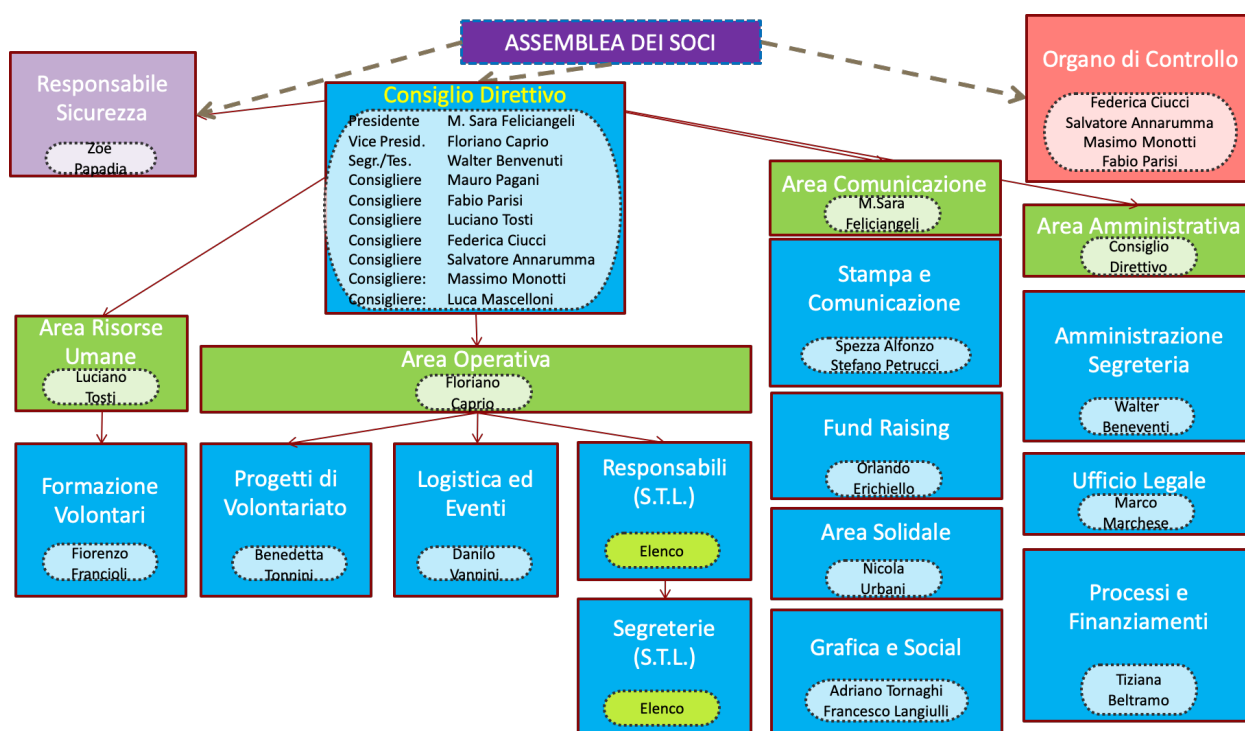
Il servizio di divulgazione territoriale è attivato direttamente dagli Enti o dalle Associazioni con cui collaboriamo per far giungere ai loro utenti informazioni o documentazione formativa specifica.

### **Supporto alla raccolta fondi**

Il servizio di supporto alla raccolta fondi è attivato direttamente dagli Enti o dalle Associazioni con cui collaboriamo. Il processo di raccolta fondi vede i volontari motociclisti impegnati nella consegna a domicilio o in specifici luoghi di aggregazione dei beni oggetto della raccolta fondi. I volontari si fanno carico della raccolta dei fondi derivanti in apposite buste sigillate e numerate che vengono poi consegnate agli Enti o Associazioni.

## I nostri operatori

Le attività svolte dall'Associazione sono gestite da Volontari, denominati "Angeli in Moto" che, condividendo i fini istituzionali dell'Associazione, mettono a disposizione degli altri parte del proprio tempo, delle proprie risorse materiali, professionali e morali, in modo spontaneo e gratuito. La formazione omogenea dei Volontari su tutto il territorio nazionale, effettuata attraverso videoconferenze e condivisione di materiale informativo, consente di garantire un servizio qualificato. L'Associazione si avvale per i ruoli, ove richiesta una preparazione di base specifica, di consulenze esterne.



## I nostri standard di qualità

---

Nei confronti degli utenti del nostro servizio:

- Riservatezza
- Cortesia
- Competenza
- Disponibilità
- Umanità
- Diritto all'informazione e partecipazione
- Personalizzazione dell'intervento

Nei confronti dei Volontari dell'Associazione:

- Competenza
- Continuità
- Flessibilità
- Formazione e aggiornamento
- Sicurezza
- Efficienza
- Trasparenza

## Modalità di tutela dell'utente

---

Presso l'archivio dell'Associazione sono registrati i dati personali, il tipo di servizio offerto e le modalità di partecipazione di ciascun volontario. All'atto del rilascio dei propri dati sensibili, ciascuno sottoscrive il proprio consenso relativamente al loro trattamento, in base a quanto prescritto dal D.lgs. 196 del 30 giugno 2003 art. 13 e dalla Normativa Europea sulla Privacy GDPR 2016/679. Nella raccolta, nella conservazione e nell'impiego dei dati, gli operatori si atterranno alle disposizioni contrattuali e di legge in materia di riservatezza, nonché a quanto prescritto dalle normative vigenti.

## Partecipazione degli utenti

---

L'Associazione Angeli in Moto si pone il problema della tutela e della verifica della qualità delle prestazioni erogate relative agli standard dichiarati. Garantire ai propri utenti e Volontari la possibilità di proporre segnalazioni o sporgere reclami o lamentele a seguito di un disservizio fornisce gli elementi utili a correggere e modificare ciò che non si ritiene funzionale nell'ottica di un continuo miglioramento. Nel caso l'utente o il Volontario voglia sporgere un reclamo o dare suggerimenti potrà farlo lasciando un messaggio presso la sede dell'Associazione.