



A.V.S.S. CROCE BLU O.D.V.
Assistenza Trasporti Urgenza ed Emergenza Sanitaria
Registro Regione Veneto delle Organizzazioni Di Volontariato al n° VR 0280



CARTA DEI VALORI E DEI SERVIZI



Associazione Volontari Soccorso Sanitario CROCE BLU Odv
37036 SAN MARTINO BUON ALBERGO (VR) – Via Firenze 1/A – tel. 045 8799237
CODICE FISCALE 93089910231
www.crocebluverona.it – info@crocebluverona.it – avsscroceblu@pec.csv.verona.it



PRESENTAZIONE

La Carta dei Valori e dei Servizi, redatta conformemente alla normativa nazionale e regionale, ha lo scopo di esplicitare i valori che animano l'Associazione e fornire:

- una guida ai servizi offerti da Croce Blu ODV;
- un impegno nel migliorare il rapporto con l'utente, in segno della trasparenza;
- uno strumento per la verifica della qualità dei servizi;
- una garanzia della tutela e del rispetto dei diritti della persona;
- una facilitazione all'utilizzo dei servizi stessi.

L'Associazione Volontari del Soccorso Sanitario Croce Blu è un'Associazione di Volontariato ai sensi della Legge 266/91 ed è una ODV (Organizzazione Di Volontariato) in conformità al Decreto Legislativo n°117 del 2017 che esplica la propria attività nel settore dell'assistenza sanitaria. E' in possesso dell'Autorizzazione all'esercizio ai sensi della L.R. Veneto 22/2002 e D.G.R. Veneto 1080/2007 rilasciata con Determinazione Dirigenziale Azienda Zero n° 411 del 27/09/2018 .



Associazione Volontari Soccorso Sanitario CROCE BLU Odv
37036 SAN MARTINO BUON ALBERGO (VR) – Via Firenze 1/A – tel. 045 8799237
CODICE FISCALE 93089910231
www.crocebluverona.it – info@crocebluverona.it – avsscroceblu@pec.csv.verona.it





MISSION

CROCE BLU ODV è una organizzazione di volontariato senza scopo di lucro che si occupa di assistenza sanitaria extra ospedaliera e aggregazione sociale. La nostra missione è di garantire servizi efficaci, svolti da personale preparato, qualificato e puntualmente aggiornato che opera ispirandosi all'atto costitutivo, allo statuto associativo, al regolamento attuativo, alla carta dei valori ed al codice etico.

Il nostro impegno è di supportare la vita delle persone nel massimo rispetto della loro dignità e nella totale riservatezza.

I NOSTRI VALORI

Il riferimento fondamentale di ogni nostra azione in ambito sanitario rimane la Costituzione della Repubblica Italiana, che, all'articolo 32, afferma: "La Repubblica tutela la salute con diritto fondamentale dell'individuo e della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti".

Nell'intento di tutelare i diritti del cittadino, l'Associazione Volontari del Soccorso Sanitario Croce Blu Odv si ispira ai seguenti principi:

- **Solidarietà:**

"esprimiamo solidarietà verso i pazienti che assistiamo, ai loro familiari ed alla cittadinanza. Condividiamo le loro difficoltà, le esigenze e le aspettative di qualità nel servizio"

- **Rispetto:**

"consideriamo fondamentale il rispetto verso i pazienti, i colleghi, la cittadinanza e le istituzioni; questo è uno degli aspetti più importanti del nostro agire e questo ci porta a comprendere e a non giudicare, ma supportare le persone nelle loro difficoltà"

- **Equità:**

"ci ispiriamo a principi di equità nello svolgimento del nostro servizio e ci impegnamo a non fare distinzione di razza, sesso, religione e stato sociale tra le persone che assistiamo "

- **Professionalità**

"ci impegnamo a perseguire un continuo miglioramento attraverso una costante formazione. Siamo consapevoli dell'attenzione e della preparazione che il servizio richiede pertanto l'addestramento e le periodiche esercitazioni sono alla base della nostra formazione "

- **Spirito di squadra**

"svolgiamo il nostro servizio sostenendoci a vicenda. Siamo consci che un buon affiatamento e spirito di squadra ci aiutano a qualificare ciò che facciamo"

- **Riservatezza**

"ci impegnamo a mantenere la massima riservatezza riguardo alle informazioni sensibili di cui entriamo in possesso nello svolgere il servizio e a non divulgare fatti o accadimenti inerenti al nostro servizio"

Associazione Volontari Soccorso Sanitario CROCE BLU Odv

37036 SAN MARTINO BUON ALBERGO (VR) – Via Firenze 1/A – tel. 045 8799237

CODICE FISCALE 93089910231

www.crocebluverona.it – info@crocebluverona.it – avsscroceblu@pec.csv.verona.it





PROFILO STORICO

Croce Blu Odv nasce dalla volontà di alcuni soccorritori che, dopo lo scioglimento del nucleo operativo dell'A.I.S. (Associazione Italiana Soccorritori), si riunì per fondare una nuova realtà. Con la supervisione di Graziano Borella si trovò un locale presso la piazza principale del Comune di San Martino Buon Albergo. Dopo aver chiesto alla Croce Bianca di Torri del Benaco un'ambulanza in comodato d'uso, a fine 1994 si iniziò ad operare creando un nuovo distaccamento. Ben presto però, la lontananza con la sede principale e le differenze operative che esistevano tra territorio cittadino e quello lacustre, motivarono la costituzione di una nuova associazione di volontariato.

Con scrittura pubblica, redatta presso il Notaio Marino a Verona il 25 Settembre 1995, nacque l'Associazione Volontari del Soccorso Sanitario Croce Blu Onlus depositata anche con il nome AVSS CROCE BLU.

I soci fondatori furono:

- Borella Graziano
- Arvelli Enrico
- Pieresca Luigi
- Massini Stefano
- Grigoletti Alberto
- Schiavo Marino
- Vurro Vito
- Salomoni Andrea
- Speri Roberto
- Dani Marzio
- Rollino Walter

Nata sin da subito come ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale), Croce Blu si è prefissò lo scopo di operare sul territorio provinciale con un servizio qualificato di emergenza sanitaria extra ospedaliera effettuata con ambulanze attrezzate.

Nel Febbraio del 1996, CROCE BLU Onlus iniziò ad operare nella sede di Piazza del Popolo a San Martino Buon Albergo. Presieduta dal Dottor Luigi Pieresca, coordinata operativamente dal Sig. Graziano Borella, con la supervisione del Direttore Sanitario Dr. Giordano Perus e circa 50 volontari, venne garantita in orario diurno la disponibilità del mezzo di soccorso alle chiamate della Centrale Operativa del SUEM 118.

Determinante fu l'appoggio dell'Associazione Italiana Soccorritori che, sebbene non più operativa nel soccorso su strada, mise a disposizione i suoi istruttori per formare i soccorritori. La crescita fu molto rapida e nei primi quattro anni furono acquistate ulteriori 2 ambulanze. La sede intanto si spostò in Via Fenil Novo dove spazi più generosi consentirono una migliore gestione associativa e un puntuale rimessaggio dei mezzi.



Si susseguirono i Presidenti, Umberto Venturi, Paolo Foresti, Alberto Grigoletti e Cristian Ferro tuttora in carica. Nel mentre si affiancarono illustri direttori sanitari quali la Dott.ssa Lorella Morando, la Dott.ssa Luisa Corubolo, la Dott.ssa Nicoletta Pertica, la Dott.ssa Micol Sandri, D.ssa Marta Cernich e attualmente ancora la Dott.ssa Micol Sandri.

Dal 2006 ad oggi viene garantito in esclusiva il servizio di primo soccorso all'interno del quartiere fieristico di Veronafiere Spa di Verona. Grazie a questo accordo viene assicurato il servizio di emergenza sanitaria tutto l'anno all'interno della struttura fieristica.

Attualmente la sede principale di Croce Blu Odv è in Via Firenze 1 sempre nel Comune di San Martino Buon Albergo, in un locale dato in concessione dall'amministrazione comunale.

Viene garantito il servizio di assistenza sanitaria mediante sette ambulanze e due automediche; quest'ultime, grazie ad un accordo con l'azienda ospedaliera di Verona, garantiscono, coordinate dal NIT (Nord Italia Trapianti), una copertura H24 per le equipe mediche che devono effettuare interventi di espanto e trapianto di organi.

L'operatività dei mezzi è ad oggi assicurata da una convenzione siglata con ULSS9 Scaligera di Verona che richiede una copertura con ambulanza equipaggiata di Cat. A dalle 7 del mattino fino a mezzanotte. Inoltre l'Associazione è convenzionata con l'Azienda Ospedaliera di Verona per la gestione dei trasporti sanitari secondari con una presenza giornaliera dalle 7.00 alle 24.00.

Dal Settembre 2010 è operativo un distaccamento in Loc. Mizzole, alle porte del comune di Verona. Anche in questo caso i locali sono dati in comodato dal Comune. In questa sede si svolge anche una considerevole attività formativa, i locali dispongono di spazi adeguati ad ospitare fino a 30 persone impegnate in attività tecnico-pratiche di formazione e aggiornamento.

Dal Gennaio 2012 Croce Blu dispone di un centro di formazione BLS-D accreditato e di istruttori formati da IRC COMUNITA', ovvero l'organismo nazionale che divulga le manovre salvavita in caso di arresto cardiaco e istruisce all'utilizzo del defibrillatore nel mondo dell'emergenza extra ospedaliera.

L'accreditamento ci consente di insegnare e aggiornare i nostri soccorritori secondo i protocolli BLS-D di IRC (Italian Resuscitation Council), ma anche personale laico che, per necessità sportive ed in conformità alla normativa vigente, hanno bisogno di essere educati sulle manovre salvavita.

Dal 28 giugno 2017 a Croce Blu è stato conferito l'accreditamento istituzionale per l'attività di soccorso e trasporto con ambulanza presso la Regione Veneto in ottemperanza alla DGR 1515 del 2015 (DGR. N° 804 DEL 06/06/2017 di cui ha presentato domanda di rinnovo in data 24/04/2020).

Da gennaio 2023 è stato raggiunto un importante traguardo, la copertura di un'ambulanza di soccorso MSB presso lo stazionamento di San Martino B.A. a copertura del nostro territorio con presenza h.12 dalle 7:00 alle 19:00 per 365 giorni/anno in paternariato con IPAB Croce Verde.



AGGREGAZIONE A RETI ASSOCIATIVE

UNI.VER.SO.

Animata dal motto "fare rete per fare squadra" Croce Blu ha sentito la necessità di co-fondare e aderire ad una rete associativa di 2° livello denominata "UNI.VER.SO", ovvero l'UNione VERonese della associazioni di volontariato che si occupano di assistenza e SOccorso sanitario.

Da tre anni infatti, tramite progetti di rete, si è in grado di uniformare gli standard qualitativi e formativi con lo scopo non solo di armonizzare l'operato delle singole associazioni, ma anche a ottimizzarne la gestione ed i costi che, giorno dopo giorno, sempre più influiscono sulla vita di ogni singola ODV.

Vi sono molte aspettative in questa iniziativa e l'impegno profuso da tutte le associazioni ne fanno presagire uno splendido avvenire.

UNI.VER.SO è formata da Croce Blu, dal SOS di Sona, Il Servizio Operativo di Valeggio, il Polo Emergency di Villafranca e Als Soccorso di Colognola ai Colli; successivamente si sono aggregate altre associazioni ODV come la PAV Croce Bianca Di Verona, l'Opera Assistenziale Toffoli di Valeggio S.M. la protezione civile ambientale PAC di Bussolengo.

C.S.V.

Centro di Servizio per il Volontariato della Provincia di Verona che valorizza il volontariato come strumento di cittadinanza attiva e ne promuove la crescita. Ha il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del terzo settore;

A.N.P.A.S.

Associazione Nazionale delle Pubbliche Assistenze Sanitarie che riunisce oltre 880 pubbliche assistenze in 19 regioni con lo scopo di sviluppare una cultura della solidarietà, promuovere la crescita civile e l'educazione della cittadinanza, attivare forme di partecipazione civile ed agire in modo diretto per la tutela, il riconoscimento e l'accesso effettivo ai diritti sia in Italia che all'estero.

IRC Comunità

il cui scopo primario è di salvaguardare la vita umana attraverso la diffusione delle manovre di rianimazione cardiopolmonare (RCP) e l'uso del defibrillatore, con particolare riguardo alla informazione e formazione di coloro che non appartengono alle professioni sanitarie riconosciute. IRC Comunità sostiene le iniziative e l'azione dell'Italian Resuscitation Council.



CERTIFICAZIONE ETICA "MERITA FIDUCIA"

Certificazione di Merita fiducia, che porta l'Associazione a dimostrare la capacità di rendicontare la propria attività dal punto di vista economico e sociale, documentare le raccolte fondi in modo trasparente e apprendere modalità efficaci di raccontare e promuovere il proprio operato al mondo esterno, in particolare ai potenziali donatori e sostenitori fornendo loro certezze.

Periodicamente l'associazione è soggetta al rinnovo del marchio, rinnovo che comporta un percorso, denominato "carte in regola", fatto insieme a CSV e che porta a verifiche e auto-verifiche interne sui processi di rendicontazione che "trascinano" con sé anche verifiche sui processi organizzativi. Il mantenimento del marchio e il percorso di verifica/rinnovo periodico aiuta l'associazione a mantenere alti gli standard etico-qualitativi.

I SERVIZI OFFERTI DA CROCE BLU ODV

- Servizio di urgenza ed emergenza extra ospedaliera con ambulanza;
- Trasferimenti, dimissioni, ricoveri e visite ospedaliere con ambulanza;
- Assistenza sanitaria in manifestazioni sportive, fiere, ed eventi di massa;
- Corsi di primo soccorso e di educazione sanitaria;
- Formazione BLS-D a personale laico;
- Servizio civile Universale per ragazzi dai 18 ai 28 anni presso la nostra associazione in accreditamento con Anpas
- Incontri divulgativi con la popolazione in collaborazione con le autorità comunali.

MODALITA' DI UTILIZZO DEI SERVIZI

Sull'ambulanza è presente un equipaggio composto da minimo due persone, di cui almeno uno autorizzato all'uso del defibrillatore semi-automatico (DAE), composto da autista soccorritore e soccorritori (eventuale Medico/Infermiere su richiesta), in possesso dei requisiti previsti dalla DGRV 870/22 (parte E) in relazione al tipo di servizi (trasporto e soccorso).

• Servizio di urgenza ed emergenza

Per i ricoveri urgenti, gravi malori, incidenti stradali, domestici e sul lavoro ed in ogni situazione certa o presunta di pericolo di vita **telefonare al 118** (è la centrale operativa che coordina le richieste di emergenza ed urgenza sanitaria di tutta la provincia) la quale darà indicazioni all'equipaggio come gestire la situazione di soccorso. Il servizio è in patnershiato con l'IPAB Croce Verde di Verona.



Sull'ambulanza è presente un equipaggio composto da minimo due persone, di cui almeno uno autorizzato all'uso del defibrillatore semi-automatico (DAE), composto da autista soccorritore e soccorritori in possesso dei requisiti previsti dalla DGRV 870/22 (parte E) in relazione al tipo di servizio.

Durante i soccorsi in convenzione con il SUEM 118 in cui opera il mezzo MSB Bravo17, vengono utilizzati i moduli cartacei predisposti dal SUEM in duplice copia, una copia da consegnare presso il pronto soccorso dove il paziente viene indirizzato e una copia mantenuta presso l'archivio Associativo gestita da procedura privacy.

- **Trasferimenti, dimissioni, ricoveri e visite ospedaliere con ambulanza**

Il servizio è in convenzione a chiamata con l'ULSS 9 Scaligera e l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona con le seguenti modalità:

Per le dimissioni dall'ospedale il servizio viene richiesto direttamente dal reparto; per i trasporti con partenza dal domicilio (per visite, accertamenti e/o terapie) è necessaria la proposta di trasporto in ambulanza del Medico di Base convalidata dal Distretto Sanitario di appartenenza.

Per i ricoveri ospedalieri è necessaria l'impegnativa del Medico di Base in cui si richiede il trasporto in ambulanza. Sull'ambulanza è presente un equipaggio composto da minimo due persone, di cui almeno uno autorizzato all'uso del defibrillatore semi-automatico (DAE), composto da autista soccorritore e soccorritori, in possesso dei requisiti previsti dalla DGRV 870/22 (parte E) in relazione al tipo di servizio.

Durante il trasporto vengono acquisiti solo i dati strettamente necessari all'assistenza del paziente mediante il modulo associativo VERBALE DI TRASPORTO SANITARIO, qualora le condizioni sanitarie del paziente dovessero aggravarsi o modificarsi si procederà come il **Servizio di urgenza ed emergenza**.

- **Trasporti con onere a carico del cittadino**

Chiamata diretta ai numeri nei giorni feriali dalle 08.00 alle 18.00, il sabato dalle 08.00 alle 14.00

- CELL. 348 7275884
- TEL. 045 8799237

Sull'ambulanza è presente un equipaggio composto da minimo due persone, di cui almeno uno autorizzato all'uso del defibrillatore semi-automatico (DAE), composto da autista soccorritore e soccorritori in possesso dei requisiti previsti dalla DGRV 870/22 (parte E) in relazione al tipo di servizio.





Durante il trasporto vengono acquisiti solo i dati strettamente necessari all'assistenza del paziente mediante il modulo associativo VERBALE DI TRASPORTO SANITARIO, qualora le condizioni sanitarie del paziente dovessero aggravarsi o modificarsi si procederà come il **Servizio di urgenza ed emergenza**.

- **Assistenza con ambulanza a manifestazioni sportive, fiere, sagre ed eventi di massa**

Il servizio è a disposizione della cittadinanza e di associazioni con le seguenti modalità:

- con congruo anticipo rispetto la data dell'evento
- a chiamata diretta
- TEL.: 045 8799237
- FAX : 045 995511
- E-mail : info@crocebluverona.it

Sull'ambulanza è presente un equipaggio composto da minimo due persone, di cui almeno uno autorizzato all'uso del defibrillatore semi-automatico (DAE), composto da autista soccorritore e soccorritori (eventuale Medico/Infermiere su richiesta), in possesso dei requisiti previsti dalla DGRV 870/22 (parte E) in relazione al tipo di servizio.

Nel caso in cui vengano erogate prestazioni sanitarie durante l'assistenza vengono utilizzati i moduli cartacei predisposti dal SUEM in duplice copia, una copia da consegnare presso il pronto soccorso dove il paziente viene indirizzato e una copia mantenuta presso l'archivio Associativo gestita da procedura privacy.

- **Corsi di primo soccorso e di educazione sanitaria**

Il servizio è a disposizione dell'intera cittadinanza e viene svolto mediante:

- corsi di formazione sul primo soccorso (diretto all'intera cittadinanza ma destinato a formare soccorritori di ambulanza)
- corsi di formazione sul primo soccorso (elementi di base)
- corsi per addetti di primo soccorso in azienda (D.M. 388, D.Lgs. 381/08 e succ. modifiche)

Il servizio si può richiedere alla e-mail: formazione@crocebluverona.it .



- **Corsi BLS-D ed uso del defibrillatore DAE**

Il servizio è a disposizione di coloro che svolgono o gestiscono attività sportive, squadre o allenatori di varie discipline sportive per le quali la legislazione vigente impone la disponibilità di un defibrillatore nelle aree dove l'attività sportiva stessa viene svolta.

Il servizio può essere richiesto via email a : cdf@crocebluverona.it

STANDARD DI QUALITA'

L'Associazione Volontari del Soccorso Santario Croce Blu ODV si impegna a garantire gli standard qualitativi seguenti:

Formazione del personale:

- tutto il personale che opera a bordo delle ambulanze e addetto all'assistenza del paziente ha seguito almeno un corso di cui all'allegato B alla DGR N. 1515 del 2015 e successivo DGR 870/22.
- tutti gli autisti hanno svolto un corso di formazione specialistico UNI.VER.SO in conformità all'allegato B alla DGR N. 1515 del 2015 e successivo DGR N. 870/22;
- il personale partecipa a corsi di aggiornamento annuali obbligatori per tutti i soccorritori in conformità all'allegato B alla DGR N. 1515 del 2015 e successivo Dgr. 870/22;
- durante gli interventi di soccorso e assistenza è sempre presente un operatore abilitato BLS-D
- tutto il personale addetto alla guida degli automezzi di soccorso e trasporto sanitario dell'Associazione devono ricevere un'adeguata formazione in conformità agli standard prefissati dalla normativa nazionale e regionale vigente (es. DGRV n. 1080 del 17.04.2007, DRGV n. 1515 del 29.10.2016, codice della Strada, ecc.)

Attrezzature e mezzi

- I mezzi sono omologati ai sensi Norma UNI En 1789 e conformi alla normativa vigente Regionale all'allegato A alla DGR N. 1515 del 2015 e successivo Dgr. 870/22;

Igiene e pulizia

L'Associazione deve garantire che i locali della sede associativa e operativa, le attrezzature, i presidi e gli automezzi siano funzionali e mantenuti sotto l'aspetto dell'igiene e della pulizia, in particolare:

- predisporre protocolli e programmi di pulizia, d'igiene, sanificazione e disinfezione periodica e post-utilizzo degli ambienti, dei presidi, delle attrezzature, degli automezzi mezzi e dei materiali.
- predisporre gli spazi e i presidi necessari per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti ordinari (secco, umido, plastica, carta, vetro, ecc.) secondo le norme vigenti e secondo le direttive, le modalità e i calendari locali per la raccolta differenziata



- predisporre gli spazi e i presidi necessari per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti speciali secondo le norme vigenti, e le direttive sanitarie locali (Ulss, ecc.)
- stipulare contratti con ditte specializzate per il conferimento dei rifiuti speciali quali il materiale potenzialmente infetto
- dotare la sede associativa e operativa di attrezzature e prodotti idonei alla pulizia, sanificazione e disinfezione
- fornire un'adeguata formazione e informazione al proprio personale fin dal momento del reclutamento

Sicurezza

L'Associazione deve garantire il rispetto delle normative in materie di sicurezza e prevenzione e in particolare:

- applicare le norme di riferimento come il D. Lgs. 81/80 e s.m.e.i. • nominare il RSPP e, qualora previsto, il Medico competente
- redigere del DVR (documento per la valutazione dei rischi) e del PMS (piano delle misure di sicurezza), con particolare attenzione all'attuazione delle misure preventive previste
- garantire la presenza dei DPI conformi e prescritti dalle normative
- predisporre e programmare le manutenzioni e il mantenimento in efficienza dei mezzi, delle attrezzature, dei presidi e dei DPI
- fornire un'adeguata formazione e informazione al proprio personale fin dal momento del reclutamento

Raccolta valutazione degli utenti

- eventuali segnalazioni di disservizi vanno effettuate mezzo e-mail (info@crocebluverona.it) o fax e verranno indirizzate al Responsabile competente.

DIRITTI DEI CITTADINO

Il cittadino che utilizza i servizi erogati dall'Associazione ha il diritto di:

- essere assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;
- essere sempre chiamato con il proprio nome e cognome;
- ottenere informazioni tempestive e corrette sull'accesso ai servizi e di poter identificare gli operatori con i quali entra in contatto;
- ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la patologia sofferta;
- proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta.
- ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la patologia sofferta; I dati personali, oggetto di trattamento, sono custoditi e controllati nell'Associazione in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Nel

Associazione Volontari Soccorso Sanitario CROCE BLU Odv

37036 SAN MARTINO BUON ALBERGO (VR) – Via Firenze 1/A – tel. 045 8799237

CODICE FISCALE 93089910231

www.crocebluverona.it – info@crocebluverona.it – avsscrobeblu@pec.csv.verona.it





caso di trattamento senza strumenti elettronici le misure sono finalizzate al controllo e alla custodia dei dati, per tutto il ciclo necessario allo svolgimento delle operazioni per le quali sono stati raccolti. Viene garantita un'adeguata formazione in materia di sicurezza dei dati personali a tutti gli operatori.

DOVERI DEI CITTADINO

Il cittadino che fruisce dei servizi dell'Associazione ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari;
- comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto assistenziale;
- informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione, di cui ha diritto, di rinunciare a prestazioni di servizio o della scelta di recarsi autonomamente presso diversa struttura sanitaria rispetto a quella di competenza;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli automezzi e gli arredi dell'Associazione, considerandoli patrimonio di tutti;
- rispettare le indicazioni relativi all'utilizzo dei servizi.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Tra gli scopi della Carta dei Servizi vi è quello di garantire ai Cittadini, utenti del servizio erogato, la possibilità di tutelarsi verso qualsiasi disservizio o comportamento lesivo.

Per comunicare con l'associazione è presente e ben monitorata l'email associativa INFO@CROCEBLUVERONA.IT quale canale di comunicazione tra l'utente e l'Associazione.

Le Sue funzioni principali sono:

- Richiedere e fornire informazioni sulle modalità di utilizzo dei servizi, sugli atti amministrativi, sui responsabili dei procedimenti e sui tempi di conclusione dei procedimenti;
- Accogliere segnalazioni e reclami contro atti e comportamenti che impediscono o limitano la fruibilità delle prestazioni;
- Monitorare sistematicamente i bisogni ed i livelli di soddisfazione degli utenti verso i servizi dell'Associazione e proporre adeguamenti e correttivi per migliorare la qualità delle prestazioni;
- Cittadini, organismi di tutela possono inviare a questa email segnalazioni, richieste e reclami, ai quali viene data, quando è possibile, una risposta immediata. Nei casi complessi si acquisisce la documentazione necessaria ed ogni elemento utile per consentire al Legale Rappresentante dell'Associazione di predisporre una risposta esauriente.
- la segreteria inoltre è aperta per ogni chiarimento o informazione dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 14:00



A.V.S.S. CROCE BLU O.D.V.
Assistenza Trasporti Urgenza ed Emergenza Sanitaria
Registro Regione Veneto delle Organizzazioni Di Volontariato al n° VR 0280



DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI VALORI E DEI SERVIZI

L'Associazione Volontari del Soccorso Sanitario Croce Blu ODV diffonde la carta dei servizi tramite:

- sito internet: www.crocebluverona.it
- distribuzione di copie su supporto cartaceo a utenti attuali e potenziali

RECAPITI E INFORMAZIONI

Sul sito istituzionale sono disponibili, oltre alle news associative, tutti i documenti istituzionali quali l'atto costitutivo, lo statuto, i bilanci sociali ed economici, la carta dei servizi, le dispense formative, le modalità di richiesta servizi o prestazioni, ecc.

Indirizzo sede principale : Via Firenze 1, 37036 San Martino Buon Albergo (VR)
Telefono : 045-8799237
Sito: WWW.CROCEBLUVERONA.IT
E-mail : info@crocebluverona.it

Associazione Volontari Soccorso Sanitario CROCE BLU Odv
37036 SAN MARTINO BUON ALBERGO (VR) – Via Firenze 1/A – tel. 045 8799237
CODICE FISCALE 93089910231
www.crocebluverona.it – info@crocebluverona.it – avsscrobeblu@pec.csv.verona.it

