



A.V.S.S. CROCE BLU ONLUS

CARTA DEI SERVIZI



A.V.S.S. CROCE BLU ONLUS

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi, redatta in base ai principi della normativa di riferimento nazionale e regionale, si propone come un opuscolo e, ci auguriamo, di facile consultazione. E':

- una guida ai servizi offerti;
- un impegno a migliorare il rapporto con l'utente, nel segno della trasparenza;
- uno strumento di 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 Onlus (Organizzazione non lucrativa di utilità sociale) ai sensi del Decreto legislativo 460/97, che esplica la propria attività nel settore sanitario.

PRINCIPI GUIDA

Riferimento fondamentale di ogni azione in ambito sanitario è 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".

Nel suo operato, per tutelare i diritti del cittadino, l'Associazione Volontari del Soccorso Sanitario Croce Blu si ispira alla propria carta dei valori di:

- **Solidarietà:**

"siamo solidali con i pazienti che assistiamo e con i loro familiari, con la cittadinanza e con i colleghi. Ne condividiamo le difficoltà, le esigenze e le aspettative di qualità di servizio"

- **Rispetto:**

"consideriamo il rispetto verso i pazienti, i colleghi, la cittadinanza e le istituzioni come uno degli aspetti più importanti del nostro agire. Ci adoperiamo affinché le nostre azioni siano improntate al rispetto dell'altro. Tale rispetto ci porta a comprendere, a non giudicare e a supportare le persone nelle loro difficoltà"

- **Equità:**

"nel prestare il nostro servizio ci ispiriamo a principi di equità, che ci impegnano a non fare distinzione di razza, sesso, religione e status sociale tra le persone che assistiamo "

- **Professionalità**

"perseguiamo il miglioramento continuo attraverso la formazione e la preparazione. Siamo consci che il tipo di servizio che svolgiamo richiede attenzione e preparazione, pertanto l'addestramento e le periodiche esercitazioni sono alla base della nostra preparazione "

- **Spirito di squadra**

"ci sosteniamo a vicenda nello svolgimento del servizio. Siamo consci che un buon affiatamento e coordinamento di squadra aiuta a qualificare e concretizzare il servizio che svolgiamo"

- **Riservatezza**

"manteniamo la massima riservatezza riguardo ai servizi che svolgiamo e alle informazioni sensibili di cui entriamo in possesso. Ci impegniamo a non divulgare all'esterno fatti o cose inerenti il nostro servizio"



A.V.S.S. CROCE BLU ONLUS

PROFILO STORICO

Nasce dalla volontà di alcuni soccorritori che, dopo lo scioglimento nucleo operativo dell'A.I.S. (Associazione Italiana Soccorritori), si è riunito con molto entusiasmo davanti ad un tavolo per poter ricominciare.

Sotto il coordinamento di Graziano Borella si è trovato un piccolo locale in comodato d'uso gratuito presso la piazza principale del Comune di San Martino Buon Albergo.

Sono bastati quattro sguardi per capire che la nuova avventura sarebbe partita da lì a poco.

Dopo aver chiesto alla Croce Bianca di Torri del Benaco un'ambulanza in gestione, si è cominciato a fine 1994 ad operare presso questo nuovo distaccamento. Dopo alcuni mesi però, vista la lontananza con la sede principale e le differenze operative che esistevano tra territorio cittadino e quello lacustre, si è deciso di costituire una nuova associazione di volontariato.

Con scrittura pubblica redatta presso il Notaio Marino a Verona il 25 Settembre 1995 nasceva pertanto 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) si è sempre prefissata lo scopo di esercitare sul territorio provinciale e non, un servizio qualificato di emergenza sanitaria extra ospedaliera con ambulanze attrezzate.

Il primo mezzo associativo è stato acquistato autotassando alcuni soci fondatori che, trovato non molto lontano da Vr Est un mezzo di recente costruzione ma non utilizzato da una Associazione omologa, ha deciso di investire in questo primo mezzo di soccorso.

Questo mezzo ancor'oggi a disposizione dell'ente (seppur non attivo) era stato all'epoca denominato DELTA 1 dalla centrale operativa di Verona Emergenza. Un Fiat Ducato 2.8 con allestimento Bollanti di Latina.

Da lì a poco e più precisamente nel Febbraio del 1996 iniziava ad operare in autonomia la CROCE BLU Onlus di San Martino B.A nella sede di Piazza del Popolo.

Presieduta dal Dottor Luigi Pieresca e coordinata operativamente dal Sig. Graziano Borella grazie alla supervisione del Direttore Sanitario il Dr. Giordano Perus, con l'attività di circa 50 volontari in orario diurno si garantiva la disponibilità del mezzo alla Centrale Operativa del SUEM 118 che all'occorrenza impegnava il mezzo associativo di soccorso.

Molto importante è stato l'appoggio dell'Associazione Italiana Soccorritori che anche se non più operativa nel soccorso su strada ha collaborato con i suoi istruttori al fine di formare nuove leve che si affacciavano al mondo delle emergenze.

Persona fondamentale è stata quella del Cav. Fabio De Bortoli, A tutt'oggi presidente nazionale di A.I.S.



A.V.S.S. CROCE BLU ONLUS

La crescita è stata subito molto rapida anche se non esente da difficoltà.

Nei primi quattro anni di vita sono state acquistate altre 2 ambulanze sempre di tipologia FIAT DUCATO. Delta 2 di vecchia concezione e Delta 3 acquistata e allestita ex novo dalla ditta Bell's Car di Seregno (MI)

La sede intanto si era spostata poco lontano in Via Fenil Novo dove spazi più generosi consentivano sia una comoda gestione associativa sia un puntuale rimessaggio dei mezzi a disposizione.

Anni molto intensi e non esenti da servizi particolarmente impegnativi dove Croce Blu si è impegnata e distinta quali l'incidente aereo del 13 dicembre 1995 presso l'aeroporto di Villafranca con 49 vittime, la maxi emergenza in A4 tra Soave e Montebello del 12 Febbraio 1996, intervento costato la vita a 11 persone o il terremoto del 1997 che colpì l'Umbria e il Molise impegnando forze e soccorsi da tutta l'Italia; da ultimo il nostro intervento con 1 ambulanza e alcuni volontari presso un campo per gli sfollati all'Aquila in occasione del terremoto di aprile 2009.

Tanta strada da lì in poi è stata fatta.

I mezzi aumentano e i volontari crescono giorno dopo giorno.

Si susseguono i Presidenti Umberto Venturi, Paolo Foresti, Alberto Grigoletti e Cristian Ferro tutt'ora in carica.

Mentre dal punto di vista sanitario si alternano illustri direttori sanitari quali la Dottoressa Lorella Morando, la Dottoressa Luisa Corubolo, Dottoressa Nicoletta Pertica e l'attuale direttore Dottor Marco Redivo.

Dal 2006 garantiamo in esclusiva il servizio sanitario di primo soccorso all'interno dell'Ente Fiera di Verona.

Assicuriamo infatti grazie a questo accordo, il servizio di emergenza sanitaria tutto l'anno all'interno della struttura fieristica. Servizio che ci impegna molto, specialmente durante le grosse manifestazioni di livello mondiale quali Vinitaly, Fieracavalli, Marmomacc o Solarexpo che ogni anno attirano presso il quartiere fieristico cittadino, centinaia di migliaia di spettatori.

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

Garantiamo il servizio di soccorso utilizzando 6 ambulanze e un'automedica.

Molto utile è quest'ultima che grazie ad un accordo con l'azienda ospedaliera di Verona garantisce una copertura H24 per le équipes mediche che devono effettuare interventi chirurgici di espanto e reimpianto degli organi.

Coordinati dal NIT (Nord Italia Trapianti), garantisce un servizio di infinita utilità sociale nonché di elevatissimo spessore formativo per gli equipaggi impegnati a riguardo.

Attualmente l'operatività dei mezzi è legata ad una convenzione siglata con ULSS 20 di Verona, che impone una copertura con mezzo equipaggiato di Cat. A dalle 7 del mattino sino a mezzanotte.

Durante le ore notturne il servizio viene coperto dai volontari ma in regime di FUORI CONVENZIONE e quindi senza un vero e proprio obbligo di stazionamento.

Dal Settembre 2010 è operativa un secondo distaccamento operativo in Loc. Mizzole alle porte del comune di Verona. Anche in questo caso i locali sono dati in uso gratuito dal Comune a fronte però di una massiccia ristrutturazione effettuata ai locali stessi dai volontari.

In questa sede è possibile fare oltre che il servizio di soccorso sia diurno che notturno anche una grossa attività formativa; la sede infatti è attrezzata con un aula capace di contenere circa 30 discenti impegnati sia nei corsi di formazione sia in quelli di aggiornamento periodico.



A.V.S.S. CROCE BLU ONLUS

Altro fiore all'occhiello di Croce Blu è quello di essere dal Gennaio 2012 un centro di formazione BLS E BLSD per conto di IRC Comunità, ovvero l'organismo principale che cura e organizza la formazione sanitaria nel mondo dell'emergenza extra ospedaliera.

Questa certificazione ci consente di formare e aggiornare secondo i protocolli BLSD sia i soccorritori sia tutti coloro che per necessità sportive o non richiedono una specifica certificazione.

Croce Blu è inoltre centro di formazione FERNO in materia di traumatologia pediatrica e conseguente uso di dispositivi di immobilizzazione appositi.

Croce Blu è attualmente l'unico centro di riferimento regionale in tale materia.

Ultimo in ordine di tempo ma non di meno di importanza, è quello relativo alla costituzione del consorzio UNI.VER.SO, ovvero l'unione della associazioni di volontariato veronesi che si occupano di soccorso sanitario.

Gruppo attualmente formato da Croce Blu, dal SOS di Sona, Il Servizio Operativo di Valeggio, il Polo Emergency di Villafranca e Als Soccorso di Colognola ai Colli.

Unire gli sforzi per condividere gli stessi obiettivi ci sembrava un atto più che dovuto.

Da tre anni infatti tramite i progetti di rete siamo in grado di uniformare gli standard qualitativi, formativi e di gestione associativa.

Il tutto volto non solo ad armonizzare l'operato delle singole associazioni, ma anche a limitare i costi che giorno dopo giorno limitano la vita di ogni singola ONLUS.

Da questa iniziativa ci si aspetta molto e l'impegno profuso da tutte le associazioni ne fanno presagire uno splendido avvenire.

Le prerogative ci sono tutte e di sicuro tutto il Consiglio Direttivo e i suoi volontari faranno di tutto perché i sogni si trasformino in una splendida e utile realtà.

I SERVIZI OFFERTI

- 1) Servizio di urgenza ed emergenza;
- 2) trasferimenti, dimissioni, ricoveri e visite ospedaliere con ambulanza;
- 3) assistenza con ambulanza a manifestazioni sportive, fiere, sagre ed eventi di massa;
- 4) corsi di primo soccorso e di educazione sanitaria.



A.V.S.S. CROCE BLU ONLUS

MODALITA' DI UTILIZZO DEI SERVIZI

- **servizio di urgenza ed emergenza**

Per 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).

Il servizio è in convenzione esclusiva con l'ULSS 20 con le seguenti modalità:

- emergenza con ambulanza: chiamata diretta esclusiva dal 118 tutti i giorni feriali dalle 07.00 alle 24.00
→ Sull'ambulanza sono sempre presenti dai 2 ai 4 soccorritori di cui 1 autista.
- **trasferimenti, dimissioni, ricoveri e visite ospedaliere con ambulanza**

Il servizio è in convenzione a chiamata con l'ULSS 20 e l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona con le seguenti modalità:

- chiamata diretta al numero verde 800292229 (servizio trasporto sanitari ordinari di Verona Emergenza) nei giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 17.00 e nei giorni festivi infrasettimanali dalle ore 08.00 alle ore 14.00

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.

Per i trasporti con onere a carico del cittadino il servizio è disponibile:

- a chiamata diretta ai numeri:
 - CELL. 348 7275884
 - TEL. 045 8799237
- nei giorni feriali dalle 08.00 alle 18.00
- al sabato dalle 08.00 alle 14.00

Sull'ambulanza è presente un equipaggio di almeno due soccorritori tra cui un soccorritore abilitato e autorizzato all'uso del defibrillatore semi-automatico (DAE), e un autista.

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

Il servizio è a disposizione della cittadinanza 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



A.V.S.S. CROCE BLU ONLUS

Sull'ambulanza è presente un equipaggio di almeno due soccorritori tra cui un soccorritore abilitato e autorizzato all'uso del defibrillatore semi-automatico (DAE), e un autista.

- **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 .

STANDARD DI QUALITA'

L'Associazione Volontari del Soccorso Santario Croce Blu Onlus garantisce i seguenti standard di qualità:

Formazione e gestione dei soccorritori:

- tutto il personale che opera a bordo delle ambulanze e addetto all'assistenza del paziente ha seguito almeno un corso BLS di cui all'allegato B alla DGR N. 1080 del 17/04/2007
- tutto il personale addetto alla guida dell'ambulanza ha svolto un corso di formazione specialistico
- corsi di aggiornamento annuali obbligatori per tutti i soccorritori
- l'associazione ha stipulato un'assicurazione per gli infortuni del personale, la responsabilità civile verso terzi per danni conseguenti agli interventi
- durante gli interventi di soccorso e assistenza è sempre presente o una figura professionale o un operatore abilitato BLS
- durante gli interventi di trasporto e di soccorso l'ambulanza opera con un minimo di due persone;
- programmazione mensile dei turni con regole di turnazione.

Attrezzature e mezzi

- sulle ambulanze sono sempre presenti le seguenti attrezzature:
 - sistema di erogazione dell'ossigeno
 - barella a carrello retrattile
 - aspiratore di secreti
 - materiale sanitario per l'assistenza respiratoria di base
 - materiale per disinfezione e medicazione
 - strumenti di immobilizzazione del rachide cervicale e degli arti
 - tavola spinale
 - defibrillatore semiautomatico (con monitor multiparametrico se presente a bordo una figura professionale)
 - barella a cucchiaio con set di cinture
 - sedia portantina
 - materassino a depressione
 - telo portaferiti
 - 2 bombole di ossigeno portatili (da 2 litri) e 2 bombole di ossigeno fisse (da 7 litri)
 - zaino di soccorso avanzato con materiale sanitario per la rianimazione asportabile dal mezzo
 - dotazione farmacologica di base con relativa check-list (se presente a bordo un Medico)



A.V.S.S. CROCE BLU ONLUS

- dispositivi di protezione individuali prescritti dalle normative
- 2 estintori
- sistema di condizionamento
- telefono cellulare e apparato radio connesso alla rete locale della Centrale Operativa del SUEM
- i mezzi:
 - sono omologati ai sensi delle normative vigenti
 - allestimento, impiantistica, e dotazione di bordo rispondono alle normative vigenti

Igiene

- pulizia quotidiana dei locali, delle attrezzature e delle ambulanze
- sanificazione e disinfezione periodica degli ambienti, mezzi e materiali
- smaltimento dei rifiuti speciali secondo le norme vigenti

Sicurezza

- particolare attenzione alle norme di sicurezza con attuazione di misure preventive
- presenza di dispositivi di protezione individuali prescritti dalle normative
- attuazione del manuale D.lgs 81/08 e modifiche D.lgs 106/2009

Raccolta valutazione degli utenti

- segnalazione eventuali disservizi a mezzo e-mail (info@crocebluverona.it) o fax, che verranno indirizzate al Responsabile competente.

DIRITTI DEI CITTADINI

Il cittadino che usa 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 malattia;
- proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta.

DOVERI DEI CITTADINI

Il cittadino che usa i 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.



A.V.S.S. CROCE BLU ONLUS

DIFFUSIONE DELLA CARTA

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

- sito internet: www.crocebluverona.it
- distribuzione di copie su supporto cartaceo a utenti attuali e potenziali
- pubblicazione sul giornale di San Martino B.A. – Peresteso

ADESIONI ED ASSOCIAZIONI

- C.S.V. Centro di Servizio per il Volontariato della Provincia di Verona
- UNI.VER.SO Unione Veronese Onlus del Soccorso sanitario
- IRC Comunità

RECAPITI

Presidenza (Sig. Cristian Ferro)
Sede: San Martino Buon Albergo (Vr), Via Firenze 1
Cell. 348.4713565
e-mail : presidente@crocebluverona.it

Direzione sanitaria (Dott. Marco Redivo)
Sede: San Martino Buon Albergo (Vr), Via Firenze 1
Cell. 345.4875726
e-mail : dir.sanitario@crocebluverona.it

Tesoriere (Sig. Dino Girelli)
Sede: San Martino Buon Albergo (Vr), Via Firenze 1
Te. 0458799237
e-mail : economato@crocebluverona.it

Segretario (Sig. Marco Crippa)
Sede: San Martino Buon Albergo (Vr), Via Firenze 1
Tel. 045.8799237
e-mail : info@crocebluverona.it

Responsabile del trattamento dei dati personali (Sig. Cristian Ferro)
Sede: San Martino Buon Albergo (Vr), Via Firenze 1
Cell. 348.4713565
e-mail : presidente@crocebluverona.it

Responsabile della formazione dei Soccorritori (Dott. Marco Redivo)
Sede: San Martino Buon Albergo (Vr), Via Firenze 1
Tel. 045 8799237
e-mail : formazione@crocebluverona.it



A.V.S.S. CROCE BLU ONLUS

Responsabile Servizio Assistenze (Sig. Dino Girelli)
Sede: San Martino Buon Albergo (Vr), Via Firenze 1
Tel. 045.8799237
e-mail : servizi.sportivi@crocebluverona.it

Responsabile mezzi (Sig. Cristian Rubele)
Sede: San Martino Buon Albergo (Vr), Via Firenze 1
e.mail: mezzi@crocebluverona.it

Responsabile formazione autisti (Sig. Daniele Bonizzato)
Sede: San Martino Buon Albergo (Vr), Via Firenze 1
e.mail: autisti@crocebluverona.it

Responsabile divise (Sig. Aldo Tessari)
Sede: San Martino Buon Albergo (Vr), Via Firenze 1
e.mail: divise@crocebluverona.it

Responsabile dipendenti (Sig. ra Silvana Raffa)
Sede: San Martino Buon Albergo (Vr), Via Firenze 1
e.mail: info@crocebluverona.it

Responsabile delle sedi (Sig. ra Mariangela Bagolin)
Sede: San Martino Buon Albergo (Vr), Via Firenze 1
e.mail: sede@crocebluverona.it

Responsabile farmaci e presidi (Sig. Emanuel Rossi)
Sede: San Martino Buon Albergo (Vr), Via Firenze 1
e.mail: presidi@crocebluverona.it