



# CROCE VERDE BASSO FRIULI ONLUS

## M04 – CARTA DEI SERVIZI

**Emergenze  
Sanitarie: 118**  
Per informazioni,  
dimissioni, consulenze,  
trasporti secondari:  
**+ 0431-31111**  
Per inviare FAX:  
**+ 0431-370306**



### Indice

1	PRESENTAZIONE .....	3
1.1	I principi fondamentali .....	3
2	PROFILO DELL' ASSOCIAZIONE .....	4
2.1	Generalità .....	4
2.2	Missione .....	4
2.3	Qualità .....	4
3	INFORMAZIONI SUI SERVIZI SANITARI OFFERTI E MODALITÀ DI ACCESSO .....	5
3.1	Sito web .....	5
3.2	Servizi, impegni ed informazioni .....	5
3.3	Promozione della sicurezza .....	5
4	IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E DELLA SICUREZZA.....	6
4.1	Piano degli investimenti .....	6
4.2	Prevenzione e controllo del rischio infettivo.....	7
4.3	Miglioramento continuo della sicurezza di Utenti e Operatori .....	7
5	IMPEGNI DELL' AZIENDA.....	8
6	STANDARD DI QUALITÀ.....	9



### 1 PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi della CROCE VERDE BASSO FRIULI ONLUS di Cervignano (UD) è uno strumento volto a migliorare i rapporti tra Utenti ed Associazione.

La Carta dei Servizi è il risultato del lavoro di organizzazione interna realizzato dall'Associazione per coordinare l'assistenza e migliorare la comunicazione con gli Utenti e, più in generale, con la Comunità Locale.

La Carta dei Servizi illustra i seguenti aspetti:

- l'organizzazione generale della CROCE VERDE BASSO FRIULI ONLUS;
- le informazioni sui servizi offerti e sulle modalità di accesso;
- gli impegni assunti dall'Associazione nel rapporto con gli Utenti;
- le attività di tutela.

#### 1.1 I principi fondamentali

Nello svolgimento delle sue attività la CROCE VERDE BASSO FRIULI ONLUS attua i seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza.** Non deve essere compiuta nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.
- **Servizio.** L'Associazione opera perseguendo la regolarità e la continuità del servizio.
- **Solidarietà.** L'Associazione opera per l'aggregazione dei cittadini che, attraverso la partecipazione diretta, contribuiscono alla vita ed allo sviluppo della collettività.
- **Partecipazione.** Gli Operatori e gli Utenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta dei Servizi, attraverso una gestione partecipata nell'ambito delle procedure vigenti.

L'Associazione garantisce un'informazione completa e trasparente e si impegna a favorire l'accesso alle informazioni e a migliorare il servizio in termini di tempestività e di correttezza dei comportamenti.

L'attività si sviluppa sulla base di criteri di efficienza e di efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio.

L'Associazione garantisce ed organizza la formazione e l'aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, con particolare attenzione a coloro la cui attività comporta un rapporto diretto con gli Utenti.



## 2 PROFILO DELL'ASSOCIAZIONE

### 2.1 Generalità

La CROCE VERDE BASSO FRIULI ONLUS (Associazione) è stata costituita il 2 marzo 1990 come ONLUS.

Opera nel trasporto sanitario ed assistenziale, sulla base di convenzioni stipulate con Enti Pubblici e Privati, operanti a loro volta nell'ambito assistenziale.

Attualmente svolge la propria attività dalla sede di Cervignano (UD) ed ha una struttura composta da oltre 70 Volontari e 30 tra Dipendenti e Collaboratori.

Dispone complessivamente di 5 ambulanze, 3 vetture per il trasporto sanitario ed 1 ambulatorio mobile.

### 2.2 Missione

L'Associazione svolgere la propria attività per promuovere e sviluppare l'aggregazione dei cittadini che, attraverso la partecipazione diretta, contribuiscono alla vita ed allo sviluppo della collettività, sulla base dei principi della solidarietà umana.

Promuove i valori di **responsabilità** ed **appartenenza** nel rispetto della **centralità della persona**.

**Responsabilità** assumere la responsabilità del proprio agire, rendendo conto delle proprie azioni.

**Appartenenza**: sentirsi parte attiva di un territorio che, attraverso l'Associazione, valorizza comportamenti di collaborazione e di condivisione delle scelte in ambito sociale.

**Centralità della persona**: rispettare valori, credo religiosi, differenze di genere e di cultura per favorire la crescita sociale del territorio in cui opera.

### 2.3 Qualità

L'Associazione ha definito i suoi valori e dichiara il suo impegno nel garantire che la qualità e la sicurezza nel servizio siano garantite attraverso la sistematica applicazione di regole che siano radicate nel lavoro quotidiano dei singoli Operatori.

L'applicazione di queste regole deve garantire il mantenimento di elevati standard nell'erogazione dei servizi e nella garanzia della sicurezza, sia degli Utenti che degli Operatori.



### **3 INFORMAZIONI SUI SERVIZI SANITARI OFFERTI E MODALITÀ DI ACCESSO**

#### **3.1 Sito web**

Tutte le informazioni sulle modalità di accesso ai servizi dell'Associazione sono sintetizzate nel sito internet, aggiornato periodicamente.

#### **3.2 Servizi, impegni ed informazioni**

L'Associazione ha descritto nel presente documento i propri servizi, gli impegni assunti con l'Utente e la collettività e le principali informazioni a questi collegate.

#### **3.3 Promozione della sicurezza**

L'Associazione promuove corsi in materia di primo soccorso ed assistenza, destinati alle persone che vivono nel territorio, per sensibilizzare la popolazione alla materia della sicurezza e per promuovere la propria attività e raccogliere adesioni all'attività di volontariato.



### 4 IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E DELLA SICUREZZA

L'Associazione ha definito i suoi valori e ha dichiarato il suo impegno nel garantire che la qualità e la sicurezza nel servizio siano garantite attraverso la sistematica applicazione di regole radicate nel lavoro quotidiano dei singoli Operatori.

L'impegno per il miglioramento continuo è rivolto sia agli Utenti che agli Operatori.

Per la sua valutazione vengono tenuti in considerazione la sicurezza, l'efficacia, l'efficienza e l'appropriatezza dei processi aziendali.

Per raggiungere questi obiettivi L'Azienda opera per

- la gestione del rischio degli Utenti e degli Operatori;
- la gestione degli accreditamenti istituzionali;
- la valutazioni delle prestazioni attraverso indicatori di qualità del servizio.

Il sistema di gestione coinvolge

- la **Direzione**, impegnata nella definizione delle linee politiche, nell'allocazione delle risorse e nella gestione dei relativi budget,
- tutto il **Personale**, impegnato nell'attuazione quotidiana delle proprie attività,
- **entrambi** nel controllo dell'efficienza del sistema, attraverso la raccolta di tutte le informazioni essenziali al servizio.

La Direzione ha individuato una Funzione Qualità, le cui principali attività sono:

- assicurare il coordinamento dei programmi per la qualità e la sicurezza;
- monitorare e valutare i risultati di qualità e sicurezza;
- organizzare la formazione specifica degli Operatori;
- individuare proposte di miglioramento per le aree e le attività più critiche per la qualità e la sicurezza degli Utenti e del Personale;
- fornire periodica informazione alla Direzione sui programmi di qualità e sicurezza, al fine di supportarne le decisioni.

#### 4.1 Piano degli investimenti

L'Associazione predisporre il piano annuale di investimenti in mezzi ed attrezzature, tenendo conto di:

- coerenza degli investimenti con la missione dell'Associazione;
- coerenza con i finanziamenti disponibili;
- implementazione del piano per la sicurezza aziendale;
- incremento atteso di efficacia e/o produttività;



- completamento di investimenti avviati negli anni precedenti;
- obsolescenza delle apparecchiature.

### **4.2 Prevenzione e controllo del rischio infettivo**

L'Associazione promuove e diffonde protocolli e procedure relative al controllo e alla prevenzione delle infezioni legate alle pratiche assistenziali.

Valuta l'introduzione di nuovi prodotti, tecnologie o strategie per la prevenzione delle infezioni e forma il personale per la prevenzione del rischio infettivo.

### **4.3 Miglioramento continuo della sicurezza di Utenti e Operatori**

La Funzione Qualità controlla i programmi per la sicurezza e ne valuta gli esiti.

Progetta e realizza la formazione specifica degli Operatori Sanitari e predispone proposte di miglioramento e report periodici per la Direzione.



### 5 IMPEGNI DELL'AZIENDA

L'Associazione si impegna a

- rispettare i tempi d'intervento concordati con gli Utenti,
- rispettare le indicazioni delle convenzioni sottoscritte e quelle regionali in materia,
- garantire la massima tempestività e disponibilità negli interventi,
- raccogliere le segnalazioni degli Utenti ed utilizzarle per adottare azioni di miglioramento,
- mantenere un comportamento improntato al rispetto reciproco senza discriminazioni,
- garantire sicurezza, igiene e confort, per quanto le situazioni operative lo consentano,
- dotare gli operatori di un cartellino di riconoscimento,
- garantire l'informazione sui trattamenti al fine di rendere l'Utente informato e consapevole,
- garantire la comunicazione in modo da favorire la conoscenza dei servizi erogati e delle modalità di accesso,
- rendere conto della propria attività ai cittadini attraverso il proprio sito web o altri media, con pubblici dibattiti ed attraverso la propria attività associativa.

Gli Utenti ed i Cittadini in generale sono invitati a fare le loro segnalazioni attraverso l'indirizzo di posta elettronica [croceverde2003@libero.it](mailto:croceverde2003@libero.it) o telefonando al numero **0431 31111**.

Possono anche recarsi direttamente nelle strutture dell'Associazione presso la sede di via Aquileia 33 a Cervignano (UD). A tal fine, sono disponibili dei moduli in cui indicare, anche in maniera anonima, disservizi, ritardi, suggerimenti. Una volta compilati possono essere consegnati alla Direzione oppure inseriti nell'apposita cassetta. Sarà premura della Direzione leggere con attenzione tali documenti e agire al fine di migliorare il servizio.





## 6 STANDARD DI QUALITÀ

L'Azienda ha fissato i propri standard di qualità in relazione agli impegni enunciati al capitolo precedente.

### Tempistica

- rispettare i tempi d'intervento concordati con gli Utenti e rispettare le indicazioni regionali,
- garantire la massima tempestività e disponibilità negli interventi,

***Indicatore: Numero di interventi di trasporto sanitario programmato effettuati in ritardo***

### Qualità degli interventi

- raccogliere le segnalazioni degli Utenti ed utilizzarle per adottare azioni di miglioramento,
- mantenere un comportamento improntato al rispetto reciproco senza discriminazioni,
- garantire l'informazione sui trattamenti al fine di rendere l'Utente informato e consapevole,
- garantire sicurezza, igiene e confort, per quanto le situazioni operative lo consentano,

***Indicatore: Raccolta e trattamento dei dati sulla soddisfazione dell'Utenza***

- dotare gli operatori di un cartellino di riconoscimento che indica nome e professione,

***Indicatore: Dotazione del cartellino per il 100% degli Operatori***

### Comunicazione

- garantire la comunicazione in modo da favorire la conoscenza dei servizi erogati e delle modalità di accesso,
- rendere conto della propria attività ai Cittadini attraverso il proprio sito web o altri media, con pubblici dibattiti ed attraverso la propria attività associativa.

***Indicatore: Organizzazione di almeno due corsi sul primo soccorso di base***

***Indicatore: Organizzazione di almeno un corso a tema sociale da definire***