CROCE VERDE BASSO FRIULI ODV

M04 – CARTA DEI SERVIZI

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
3.4 Servizi
4 IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E DELLA SICUREZZA 6
4.1 Prevenzione e controllo del rischio infettivo 6
4.2 Miglioramento continuo della sicurezza di Utenti e Operatori....7
4.3 Gestione dell'emergenza COVID-19....7
5 IMPEGNI DELL'AZIENDA....8
6 STANDARD DI QUALITÀ....9

1 PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi della CROCE VERDE BASSO FRIULI ODV 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 ODV;
- 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 ODV 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 ODV (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 circa 50 Volontari e 30 tra Dipendenti e Collaboratori.

Dispone complessivamente di 6 ambulanze, 4 vetture per il trasporto sanitario.

La CROCE VERDE BASSO FRIULI, in seguito alle indicazioni previste dalla Riforma del Terzo Settore, ha posto delle modiche allo statuto e risponde ora al nominativo di CROCE VERDE BASO FRIULI ODV.

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 Impegni ed informazioni

L'Associazione ha descritto nel presente documento i propri servizi, gli impegni assunti con l'Utenza 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.

3.4 Servizi

La Croce Verde Basso Friuli ogni giorno svolge il servizio di emergenza territoriale "112" h 24, sette giorni su sette ed a questo si aggiungono i servizi di trasporto cosiddetti secondari (accompagnamento a visite mediche, dimissioni e trasferimenti ospedalieri, servizio accompagnamento pazienti nefropatici e con disabilita'). L'Associazione fornisce anche assistenza a manifestazioni sportive ed eventi.

Inoltre dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 11.00 è aperto, a disposizione dell'utenza, previo appuntamento, un ambulatorio infermieristico. Si effettuano iniezioni intramuscolo o sottocute, medicazioni semplici, (sempre con prescrizione medica), rilevazione dei parametri vitali non invasiva, rilevazione glicemia. Una deroga agli orari di apertura dell'ambulatorio è stata effettuata per la giornata del mercoledì (15.30-17.30) fino al 31-12-2025. La nostra sede ospita ogni mercoledì mattina l'ambulatorio di vaccinazioni infantili dell'ASUFC (sede di competenza è in fase di ristrutturazione).

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 valutazione 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 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.

4.2 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.

4.3 Gestione dell'emergenza COVID-19 (superata)

L'Associazione per far fronte all'emergenza COVID-19 ha adottato i protocolli diramati dall'ASUFC con cui opera in convenzione. E'presente un Registro gestione rischi COVID-19 in cui sono indicati tutti i fattori di rischio, i protocolli adottati e la modulistica necessaria, al fine di garantire lo svolgimento delle attività in piena sicurezza. In parte questi protocolli sono rimasti in essere.

Per usufruire del servizio ambulatoriale è necessario come sempre prendere appuntamento chiamando il 0431 31111.

Sono stati adottati tutti i protocolli per la pulizia e sanificazione di tutti i locali della Sede e di tutti i mezzi utilizzati per il soccorso ed il trasporto dei pazienti/utenti.

Tutti gli operatori sono stati formati e vengono costantemente aggiornati sulle misure di sicurezza da adottare.

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:

- gli indirizzi di posta elettronica **croceverde2003@libero.it** e **croceverdebassofriul@libero.it**
- 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. Sara 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

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

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

Il calendario relativo alla formazione viene redatto annualmente, in base alle esigenze dell'Associazione ed alle richieste provenienti dall'esterno.

Proficue le collaborazioni con la scuola dell'Infanzia e primaria di I grado del plesso scolastico di Fiumicello/Villa Vicentina, con il comune di Aquileia (centro estivo), con il Ricreatorio San Michele di Cervignano e Visco con mini corsi di Primo Soccorso ottendendo un buon riscontro dai Piccoli Amici che lo hanno frequentato e dai loro educatori.

Anche per l'anno 2025 e' stata fatta richiesta di istituire dei corsi di Primo Soccorso sempre per l'istituto comprensorio i Fiumicello Villa Vicentina, estendendoli anche ai ragazzi della Scuola Primaria di II grado (ragazzi di 3 media).

La diffusione della cultura del Soccorso è da sempre nei progetti della Croce Verde Basso Friuli ODV.