

SOMMARIO

PRESENTAZIONE.....	2
PARTE I: PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE	3
PARTE II: LE NOSTRE ATTIVITÀ	4
PARTE III: I NOSTRI STANDARD ED IMPEGNI	6
PARTE IV: LA VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI	7



Pubblica Assistenza
Croce Blu

Mirandola
Assistenza Socio-Sanitaria
Protezione Civile
Aiuti Umanitari

Presentazione

La Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti principali di dialogo tra le Associazioni e i cittadini; per questo la nostra Carta dei Servizi è stata pensata e realizzata con l'obiettivo di renderla il più possibile fruibile ed utile per i cittadini: ogni Associazione comunica le prestazioni offerte, come e quando accedere, insieme ad alcune garanzie ed obiettivi di miglioramento.

Questi i principi di riferimento che ci hanno guidato nella costruzione della Carta dei Servizi:

■ **Eguaglianza ed equità:** a tutti devono essere garantiti l'accessibilità e la qualità delle prestazioni. I nostri servizi vengono erogati secondo criteri e regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

■ **Partecipazione ed informazione:** il cittadino ha diritto ad essere informato in modo chiaro, completo e trasparente ed è invitato a far sentire la propria voce per contribuire al miglioramento dei nostri servizi.

■ **Rispetto dei diritti, della dignità e della riservatezza:** per tutte le persone che si rivolgono alle Associazioni vogliamo garantire il rispetto della dignità e delle informazioni di cui veniamo a conoscenza.

La nostra Carta dei Servizi è quindi strutturata in modo che ogni Associazione si presenta, esplicita le prestazioni di maggior rilievo assicurate ai cittadini (nome della prestazione, in cosa consiste, come e quando viene fornita), esplicita gli standard e gli impegni assicurati e le modalità di valutazione seguite per assicurare il rispetto degli standard medesimi.

Questa la sintesi dei contenuti:

Parte I - Presentazione dell'Associazione

Parte II - Prestazioni principali assicurate (nome della prestazione, Come accedere; Quando, Dove, Tempi d'attesa ed informazioni pratiche da sapere)

Parte III - La qualità: i nostri standard ed impegni: esplicitazione dei principali standard assicurati ai cittadini (Informazione e Consenso, Riservatezza; Riconoscibilità degli operatori; Sicurezza; Tempestività, adozione ed utilizzo di procedure, Formazione ed Aggiornamento)

Parte IV - Strumenti e strategie utilizzate per la valutazione del rispetto degli standard assicurati.

Desidero infine ringraziare tutto coloro che hanno reso possibile la realizzazione di questo progetto e che vorranno nel tempo contribuire al suo miglioramento.

Alessandra Trabucco

Parte I: presentazione dell'Associazione

L'Associazione CROCE BLU di MIRANDOLA vuole darle il benvenuto e con questo opuscolo vuole presentarsi e fornirle alcune informazioni sull'attività svolta.

Chi siamo

La CROCE BLU di Mirandola è un'Associazione di volontariato che ha aderito all'A.N.P.AS (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze), ente che da più di 100 anni si occupa di trasportare infermi.

Nasce ufficialmente il 14 febbraio 1989 grazie ad alcuni cittadini mirandolesi, persone come lei, come tanti di noi, che hanno scelto di dedicare se stesse e parte del proprio tempo a servizio della cittadinanza che si trova in difficoltà, portando un aiuto concreto.

La CROCE BLU di Mirandola, grazie al centinaio di Volontari effettivi, si occupa delle necessità e delle urgenze principalmente nella comunità denominata UNIONE COMUNI MODENESI AREA NORD che con i suoi 86121 abitanti distribuiti su una superficie di ben 462 Km² crea una notevole mole di lavoro.

Dove siamo

La nostra sede si trova:

VIA 11 SETTEMBRE n° 44/46 41037 MIRANDOLA MO

Tel 0535.20104 fax 0535.20203 e-mail : info@croceblumirandola.it.

Orari per il centralino

Dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 8,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle 18,00

Sede locale

VIA VALLI (EX AIPROCO) 41037 SAN MARTINO SPINO MO

Tel 0535.33450 fax 0535.33079 e-mail : sanmartino@croceblumirandola.it

Entrambe le sedi attuali sono sedi provvisorie, a seguito del sima del maggio 2012.

Parte II: le nostre attività

Attività di Emergenza Urgenza Territoriale

In cosa consiste: L'attività di emergenza urgenza territoriale dell'Associazione si configura come attività di soccorso sanitario erogato nell'ambito del Servizio 118, a cui le Pubbliche Assistenze della provincia di Modena collaborano per integrare il sistema e non per sostituirsi al servizio pubblico.

Da chi può essere richiesta: Tale servizio prevede soltanto un accesso telefonico prioritariamente tramite il numero 118 stesso o i numeri degli Enti di soccorso collegati (112, 113, 115).

Quando: L'attivazione del 118 deve avvenire in tutte le situazioni traumatiche e non, che necessitino di una valutazione/trattamento urgente del paziente, compreso l'eventuale trasporto al Pronto Soccorso.

Tempi di attesa: I tempi di attesa ovviamente variano secondo alcuni criteri assistenziali - operativi, potendo distinguere eventi con carattere di emergenza (massima criticità e massima rapidità), urgenza e differibili, rimanendo abitualmente nei cosiddetti codice ROSSO all'interno dei limiti ministeriali che prevedono un'attesa fino a 8 minuti in ambito urbano e 20 minuti in ambito extra-urbano

Altre informazioni pratiche da sapere: Per una corretta identificazione del carattere d'urgenza, il cittadino-utente deve affidarsi all'infermiere della Centrale Operativa 118 che, con una rapida intervista, può meglio individuare il livello di risposta da attivare.

Attività trasporto secondario interospedaliero

In cosa consiste: L'attività di trasporto secondario interospedaliero di pazienti è una funzione indispensabile nell'attuale organizzazione in rete degli ospedali provinciali, dovendo prevedere una "mobilità" interna per assicurare la massima equità e disponibilità di prestazioni sanitarie, assicurando durante il trasporto sufficiente garanzia di sicurezza al paziente trasportato.

Da chi può essere richiesta: Tale attività è gestita direttamente dai diversi presidi ospedalieri provinciali che, o tramite uffici interni o la Centrale Operativa 118, coordinano le risorse necessarie.

Quando: I trasporti sono solitamente programmati, pur dovendo prevedere una quota di urgenze che più spesso sono gestite in accordo con la Centrale 118.

Tempi di attesa: *relativamente ai trasporti programmati gli stessi non sono oggetto di particolari tempistiche d'attesa; relativamente a quei trasporti "improvvisi" i tempi di attesa sono derivanti dalla disponibilità più o meno immediata di un'ambulanza con equipaggio idoneo allo svolgimento di tale servizio.*

Trasporti e altri servizi sociali

In cosa consiste: trasporto anziani – trasporto disabili a scuola/lavoro/centri diurni

Da chi può essere richiesta: Servizi Sociali del Comune di Mirandola o A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

Quando: quando se ne presenta la necessità

Tempi di attesa: si tratta quasi sempre di servizi preventivamente programmati e concordati con gli Enti stessi

Trasporti socio-sanitari per la cittadinanza

In cosa consiste: trasporti in strutture pubbliche o private per visite e/o esami clinici e di laboratorio per persone che non dispongono di mezzi propri oppure semplicemente non sono autosufficienti; servizio di trasporto domiciliare di persone dimesse da strutture ospedaliere.

Tali trasporti possono essere richiesti da qualunque cittadino qualora se ne trovi in condizioni di necessità.

Tempi di attesa: solitamente i servizi vengono programmati in modo tale che non vi debbano essere tempi di attesa per l'utente; possono verificarsi concomitanze legate a specificità di alcuni servizi (visite e/o esami) presso le Strutture Ospedaliere non imputabili all'Associazione.

Altre informazioni pratiche da sapere: un'adeguata informativa da parte dell'utente circa le proprie condizioni reali di trasporto, permette all'Associazione di organizzare al meglio il servizio da svolgere.

Attività di assistenza sanitaria in occasione di eventi o manifestazioni

In cosa consiste: appoggio di tipo sanitario in occasione di eventi sportivi (tornei, gare, corse, ecc) e manifestazioni locali (sagre, feste di piazza, concerti, ecc) con mezzo ambulanziato.

Tale attività può essere richiesta: da qualunque associazione sportiva, comitato sagra, consorzio o altro ente che si trovi nella condizione di organizzare evento tale per cui necessita tale assistenza sanitaria.

Tempi di attesa: si tratta di eventi organizzati con congruo anticipo che permettono adeguata programmazione.

Altre informazioni pratiche da sapere: sarebbe indispensabile che quegli enti che organizzano tali eventi, prevedessero un sito adeguato per la sosta del mezzo in assistenza con via di fuga prioritaria.

Attività di protezione civile

In cosa consiste: gli interventi in ambito di protezione civile consistono nel portarsi sul luogo dell'evento con i mezzi del Gruppo di Protezione Civile dell'Associazione, mettendosi a disposizione delle autorità locali. Gli interventi possono essere di carattere socio-sanitario, logistico e/o soccorso tecnico.

Il Gruppo di Protezione Civile interviene in campo Comunale, Provinciale, Regionale e Nazionale in situazioni di emergenza dichiarata dalle autorità preposte.

Altre informazioni pratiche da sapere: il gruppo di volontari di protezione civile è costantemente addestrato e formato grazie alle simulazioni che ogni anno vengono organizzate.

Parte III: i nostri standard ed impegni

La qualità che vogliamo raggiungere passa anche dal rispetto dei seguenti fattori:

- **Informazione:** tutti i volontari della nostra Associazione si impegnano a fornire esaurienti informazioni in modo chiaro, completo e comprensibile.
- **Riservatezza:** tutti i volontari della nostra Associazione assicurano il massimo rispetto della privacy attraverso:
 - l'adozione di tutti gli accorgimenti utili a garantire la riservatezza nelle varie situazioni (spazi e luoghi idonei, presenza del solo interessato, tono di voce adeguato, ecc). In alcuni ambiti di intervento (emergenza) ciò può non essere totalmente applicabile in quanto prioritario l'intervento sanitario;
 - l'applicazione di tutti gli aspetti previsti dalla normativa vigente in tema di privacy, compreso il trattamento dei dati sensibili.
- **Riconoscibilità dei volontari:** tutti i volontari della nostra Associazione indossano divise che consentono di individuare nome, cognome e qualifica (autista, volontario, soccorritore, ecc)
- **Sicurezza:** i mezzi e le apparecchiature in dotazione sono quotidianamente controllati dai nostri volontari e periodicamente da servizi tecnici (pubblici o privati) competenti al monitoraggio degli aspetti di sicurezza. L'Associazione mantiene presso la propria sede registrazione di tutte le prove effettuate.
- **Tempestività:** tutti gli interventi in urgenza ed in emergenza vengono costantemente monitorati a cura della Centrale Operativa 118 – Modena Soccorso. L'Associazione, a conoscenza dei dati relativi, condivide con la Centrale eventuali azioni di miglioramento dopo analisi congiunta dei casi. Anche per il trasporto secondario l'Associazione garantisce tempi adeguati alla necessità degli utenti.
- **Procedure e percorsi attivati:** la nostra Associazione assicura la formulazione di tutti i documenti necessari a garantire, per le proprie competenze e responsabilità, la rete del soccorso e del trasporto con la massima chiarezza e trasparenza
- **Formazione e aggiornamento:** la nostra Associazione garantisce la competenza e la qualificazione dei Volontari attraverso la loro partecipazione a tutti i percorsi formativi interni ed esterni, in particolare con la Centrale Operativa 118 dell'Azienda USL, al fine di assicurare, per qualifica richiesta (soccorritore, autista, ecc) , l'aggiornamento continuo.

Parte IV: la verifica degli impegni assunti

L'Associazione intende verificare il rispetto degli impegni assunti nei confronti dei propri partner pubblici e con i propri utenti, attraverso:

Informazione	Reclami pervenuti scritti o verbali
Riservatezza	Evidenza delle modalità e delle registrazioni previste dalla normativa vigente
Riconoscibilità dei volontari	Evidenza di quanto dichiarato
Sicurezza	Evidenza della documentazione dichiarata e della programmazione degli interventi per la sicurezza
Tempestività	Evidenza della reportistica sui codici rossi e gialli a cura della Centrale Operativa 118
Procedure e percorsi attivati	Evidenza della documentazione dichiarata
Formazione e aggiornamento	Evidenza dei corsi effettuati e della registrazione per singolo volontario