



CARTA DEI SERVIZI

*CARTA DEI SERVIZI CROCE EUROPA IMPRESA
SOCIALE*

CARTA DEI SERVIZI, REDATA IN BASE AI PRINCIPI DELLA NORMATIVA DI RIFERIMENTO NAZIONALE
E REGIONALE



| | |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| DIRETTIVA | C.S. 00001 Rev. 1 del 14/04/2022 |
| | |
| CARTA DEI SERVIZI CROCE EUROPA IMPRESA SOCIALE | |

| ITER EMISSIONE | E.O. | RUOLO | NOME E COGNOME | FIRMA |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------|-------|
| REDAZIONE | CROCE EUROPA | Legale Rapp. | E. Sgreva | |
| | CROCE EUROPA | R.E.S. | D. Toninelli | |
| VERIFICA | CROCE EUROPA | Sistema Qualità | A. Mattiolo | |
| VERIFICA | CROCE EUROPA | Sistema Qualità | M. Bertaso | |
| APPROVAZIONE | CROCE EUROPA | Direttore Sanitario | Dr. S. Ngongalah | |
| APPROVAZIONE | CROCE EUROPA | Organo di Vigilanza | Dr.ssa Sestile Caterina | |
| DATI GESTIONE FILE | | | | |
| NOME FILE | CARTA DEI SERVIZI | | | |
| DATA PRIMA APPLICAZIONE | 15/04/2019 | | | |
| DATA REVISIONE | Rev. 1 del 14/04/2022 | | | |
| DISTRIBUZIONE | Firma per visione <input type="checkbox"/> Firma per Ricevuta <input type="checkbox"/> | | | |



Sommario

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 PRESENTAZIONE | 3 |
| 1.B I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI | 4 |
| 2. PRESENTAZIONE DELL'IMPRESA SOCIALE | 5 |
| I SERVIZI ISTITUZIONALI DI CROCE EUROPA | 6 |
| A. Servizio di emergenza (118)..... | 6 |
| B. Taxi Sanitario (trasporti ordinari) per gruppo:..... | 6 |
| Taxi Sanitario (trasporti ordinari) | 7 |
| GRUPPO 2 - Visite per riconoscimento invalidità civile | 8 |
| GRUPPO 3 - Dimissione da reparti | 8 |
| Trasporto richiesto da privati | 9 |
| Assistenza a manifestazioni sportive | 9 |
| INDICATORI DI QUALITÀ | 10 |
| DIRITTO DEGLI UTENTI: | 10 |
| NUMERI UTILI | 11 |
| CROCE EUROPA È ORGANIZZATA SECONDO L'ORGANIGRAMMA SEGUENTE | 0 |
| AUTOMEZZI ATTREZZATURE E PRESID | 0 |



1 PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra i cittadini e/o gli utenti dei Servizi e l'Ente che eroga il servizio, è stata introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, con lo scopo di:

- a) tutelare i diritti degli utenti delle amministrazioni che erogano servizi alla persona;
- b) promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti dei servizi non come "oggetti" passivi del servizio ma "soggetti clienti" dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione.

Il documento contiene informazioni su:

- i servizi forniti;
- gli standard di qualità cui l'Impresa Sociale intende uniformarsi;
- le modalità di tutela e di partecipazione del cittadino/utente.

Croce Europa per i servizi erogati si impegna a garantirne la qualità, a mantenerla e a verificarla nel tempo anche mediante tecniche di accertamento della soddisfazione degli utenti.

La Carta, oltre alla discrezione dei servizi, diventa così un vero e proprio contratto che l'Ente sottoscrive con il cliente.

Croce Europa, con la propria Carta dei Servizi, intende:

- migliorare costantemente il proprio intervento;
- instaurare una vera e propria comunicazione con i destinatari dei servizi che eroga;
- valutare e comprendere meglio le aspettative degli utenti;
- definire in maniera chiara ed inequivocabile come intende soddisfare tali aspettative.



1.B I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nel promuovere la Carta dei Servizi, Croce Europa riconosce i seguenti principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994:

- * **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap, anche se i servizi vanno comunque personalizzati tenendo conto delle necessità dei soggetti.
- * **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di giustizia, obiettività e imparzialità. A tutti è assicurato un contegno che ne rispetti la dignità.
- * **Continuità:** i servizi devono essere erogati con continuità e l'eventuale, eccezionale loro interruzione deve essere sempre giustificata e comunicata in anticipo agli utenti.
- * **Partecipazione:** Croce Europa, in un obiettivo di miglioramento continuo, si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e sulle qualità dello stesso, rendendo in tal modo il destinatario finale del servizio partecipe nei processi decisionali. L'Impresa Sociale si impegna quindi ad agire con l'obiettivo di soddisfare le richieste dell'utenza.
- * **Efficienza ed efficacia:** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo ottimale le risorse disponibili, secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando tutte le misure idonee per soddisfare, in modo possibilmente tempestivo, i bisogni dell'utente.



2. PRESENTAZIONE DELL'IMPRESA SOCIALE

Croce Europa è un'Impresa Sociale., cioè un'Impresa orientata nel Sociale senza Scopo di Lucro, iscritta negli appositi registri della Camera Di Commercio.

L'attività è caratterizzata da una lunga storia, che ha inizio nel 1996, apolitica e senza distinzioni di classe sociale, che ha lo scopo di “provvedere al pronto soccorso per pubblici e privati infortuni, ed al rapido trasporto dei feriti e dei malati ai luoghi di cura”.

Nei primi anni di vita il numero dei servizi effettuati aumenta rapidamente, e vede Croce Europa sempre più coinvolta sul territorio implementando l'infermiere a bordo dei propri mezzi.

Nel 1999 gli viene affidata la gestione dell'emergenza sul territorio di Cologna Veneta con un'ambulanza infermierizzata di Emergenza posizionata nell'ex pronto soccorso dell'ospedale operativa 24 ore al giorno per 365 giorni annui.

Negli anni seguenti viene implementata con vari appalti pubblici le postazioni di Rovigo, di Arzignano e nell'est Veronese, vedendo Croce Europa sempre più impegnata sul territorio con uomini e mezzi messi a disposizione

Oggi la Croce Europa, forte del contributo di 23 anni di storia, intende potenziare i servizi che eroga, ed introdurre di nuovi.

Croce Europa ha cinque sedi operative in Provincia di Verona e Vicenza, e più precisamente:

- 1) San Giovanni Lupatoto
- 2) Cologna Veneta
- 3) Nogara
- 4) Montecchio Maggiore
- 5) Legnago



I SERVIZI ISTITUZIONALI DI CROCE EUROPA

TIPOLOGIE DI SERVIZIO

- A. Servizio di emergenza (118)
- B. Taxi Sanitario (trasporti ordinari) per gruppo:
 - a. dialisi
 - b. radioterapia
 - c. fisioterapia
 - d. trattamento in camera iperbarica
 - e. visita ambulatoriale e specialistica
- 2) visite per il riconoscimento di invalidità
- 3) dimissioni da reparti

- C. Trasporto richiesto da privati
- D. Assistenza sanitaria a manifestazioni sportive
- E. Assistenza sanitaria durante manifestazioni culturali organizzate dal Comune dove ha sede l'Ente o le Sezioni staccate.

Servizio di emergenza (118)

Per accedere a questo servizio, che deve essere utilizzato solo in caso di estrema urgenza ed effettiva necessità, basta che l'utente chiami la Centrale Operativa telefonando al numero 118, che è attivo 24 ore su 24; la telefonata è gratuita. Vi risponderà un infermiere professionale addestrato che, con l'aiuto di un medico sempre presente in Centrale Operativa, cercherà di capire, attraverso alcune domande specifiche, la gravità della situazione. È necessario che le informazioni da voi fornite siano chiare e precise in modo che l'autoambulanza arrivi nel luogo indicato il prima possibile e con l'attrezzatura più idonea al soccorso. Nei casi più gravi un medico raggiungerà l'ambulanza a bordo di un'auto medica o dell'elicottero.

Tariffe

Gli interventi sanitari di primo soccorso, in cui sussistano condizioni di urgenza ed emergenza, e che sono stati disposti dalla Centrale Operativa SUEM, sono completamente a carico del Servizio Sanitario Nazionale. Se non sussistono le condizioni di urgenza ed emergenza, l'intervento è a carico dell'utente, salvo i casi in cui l'intervento è stato richiesto da terzi senza il consenso dell'interessato. Attenzione: impegnare un mezzo di primo soccorso extraospedaliero (ambulanza e/o automedica), quando non è strettamente necessario, può portare alla preclusione di un intervento che può salvare una vita.



Taxi Sanitario (trasporti ordinari)

GRUPPO 1 - Dialisi, radioterapia, fisioterapia, ecc.

Come accedere al servizio

Per accedere gratuitamente a questo servizio, è necessario che il medico curante, quello di base o quello ospedaliero, certifichi la necessità clinica di trasporto con ambulanza.

Nella richiesta deve essere specificato:

- che l'utente è non deambulante e non trasportabile con mezzi propri;
- la causa di questa situazione (malattia, ingessatura,)
- dove deve recarsi il paziente;
- la terapia;
- che l'utente è ricoverato.

Una volta ottenuta questa richiesta dal medico curante, chi fa le veci del paziente deve recarsi al Distretto Sanitario che fornirà l'impegnativa da parte dell'ULSS al pagamento del trasporto, nel nostro caso le ULSS di competenza di Croce Europa, sono l'ULSS n. 9 Scaligera, ULSS n.8 Berica, l'Azienda Ospedaliera di Verona. Tale modulo dovrà essere consegnato, una volta effettuato il trasporto, all'autista dell'autoambulanza.

Nota bene: la durata dell'impegnativa al pagamento, rilasciata dall'ULSS, varia a seconda del Distretto Sanitario a cui ci si rivolge; è quindi opportuno chiedere, al momento del rilascio, la durata della stessa. Se infatti l'impegnativa è scaduta l'utente dovrà pagare per intero il trasporto.

Tariffe

Nel caso in cui non vi sia l'impegnativa al pagamento da parte dell'ULSS, l'intero trasporto è a carico dell'utente.

Le tariffe relative sono:

- per il trasporto di sola andata all'interno Comune € 75,00;
- per il trasporto di andata e ritorno all'interno del Comune € 110,00
- per il trasporto fuori dal Comune viene preventivato il trasporto in accordo l'utente che intende usufruire del servizio



GRUPPO 2 - Visite per riconoscimento invalidità civile

Come accedere al servizio

Le visite per il riconoscimento di invalidità civile si svolgono al Palazzo della Sanità.

Croce Europa eroga questo servizio soltanto nel caso in cui ci siano mezzi e personale disponibili. Per prenotare il trasporto occorre telefonare alla Centrale operativa di Croce Europa

Tariffe

l'intero trasporto è a carico dell'utente

- per il trasporto di sola andata all'interno Comune € 75,00;
- per il trasporto di andata e ritorno all'interno del Comune € 110,00
- per il trasporto fuori dal Comune viene preventivato il trasporto in accordo l'utente che intende usufruire del servizio

GRUPPO 3 - Dimissione da reparti

Come accedere al servizio:

Per accedere gratuitamente a questo servizio, è necessario che il medico ospedaliero, certifichi la necessità clinica di trasporto con ambulanza.

Nella richiesta deve essere specificato:

- che l'utente è non deambulante e non trasportabile con mezzi propri;
- la causa di questa situazione (malattia, ingessatura,);
- dove deve recarsi il paziente.

Sarà il reparto stesso a prenotare l'ambulanza presso il C.U.T., Centralino apposito ubicato presso Croce Verde per l'Azienda ospedaliera di Verona, presso la Centrale Suem 118 per quanto riguarda AULSS 8 Berica e presso la sede amministrativa di Croce Europa per quanto riguarda il distretto 3 (Legnago) di AULSS 9 Scaligera.

Tariffe

Nel caso in cui non vi sia l'impegnativa al pagamento da parte dell'ULSS o dell'Azienda Ospedaliera di competenza, l'intero trasporto è a carico dell'utente.

- per il trasporto di sola andata all'interno Comune € 60,00;
- per il trasporto di andata e ritorno all'interno del Comune € 90,00
- per il trasporto fuori dal Comune viene preventivato il trasporto in accordo l'utente che intende usufruire del servizio



Trasporto richiesto da privati

Con il termine “trasporto richiesto da privati”, si intendono tutti quei trasporti che non sono prescritti dal medico, come ad esempio, il trasporto ad un ambulatorio dentistico, all’aeroporto, alle cliniche specializzate, ai luoghi di villeggiatura per persone non deambulanti, dimissioni da reparti ospedalieri non richieste dal medico ecc..

Come accedere al servizio

Per prenotare il trasferimento occorre telefonare alla Centrale Operativa di Croce Europa, che in base ai mezzi ed al personale disponibile, valuterà se accettare la richiesta e quindi effettuare il servizio di taxi sanitario.

Tariffe

- per il trasporto di sola andata all’interno Comune € 75,00;
- per il trasporto di andata e ritorno all’interno del Comune € 110,00
- per il trasporto fuori dal Comune viene preventivato il trasporto in accordo l’utente che intende usufruire del servizio

Assistenza a manifestazioni sportive

Croce Europa, sulla base delle risorse a propria disposizione, effettua anche servizio di assistenza sanitaria a numerose manifestazioni sportive. Si ricorda che le prestazioni di pronto soccorso che comportano ricovero, anche se svolte in ambito di assistenze sportive con presenza di ambulanza dedicata, devono necessariamente essere concordate con la centrale provinciale 118, che deciderà il tipo di risorse da attivare e la struttura sanitaria di destinazione del paziente; pertanto, il mezzo utilizzato per l’eventuale ricovero potrebbe non essere quello dedicato all’assistenza in oggetto. In caso di assenza di un medico, la decisione sull’opportunità del ricovero spetta al 118 in seguito alle indicazioni fornite dall’equipaggio dell’ambulanza.

Come accedere al servizio

Per richiedere la presenza di Croce Europa, è necessario compilare un modulo disponibile presso la segreteria della sede centrale o tramite mail. Tale modulo deve essere fatto pervenire, consegnandolo di persona o tramite fax o tramite mail, a Croce Europa (Sede Centrale) almeno 15 giorni prima della manifestazione per la quale si chiede l’assistenza. La presenza di Croce Europa sarà confermata dal responsabile della Centrale Operativa di Croce Europa.

Tariffe

- Vengono concordate a seconda del tipo di servizio



Indicatori di qualità

- Composizione dell'equipaggio sanitario e attrezzature/materiale sanitario a disposizione.

Diritto degli utenti:

- Hai diritto di conoscere le tariffe dei servizi prima dell'erogazione;
- Hai diritto di conoscere le eventuali esenzioni e le procedure per ottenerle;
- Hai diritto a ricevere la comunicazione della disdetta del servizio con il massimo anticipo possibile;
- Hai diritto al decoro ed al rispetto della tua persona;
- Hai diritto ad essere trasportato con mezzi e materiali puliti e sicuri;
- Hai diritto ad avere assistenza sanitaria e quindi la presenza del soccorritore durante tutta la durata del trasporto;
- Hai diritto al rispetto delle regole sulla privacy



Croce Europa

impresa sociale · no profit



NUMERI UTILI

Centralino Amministrazione:

tel. 0458203000 r.a.

fax 0458753700

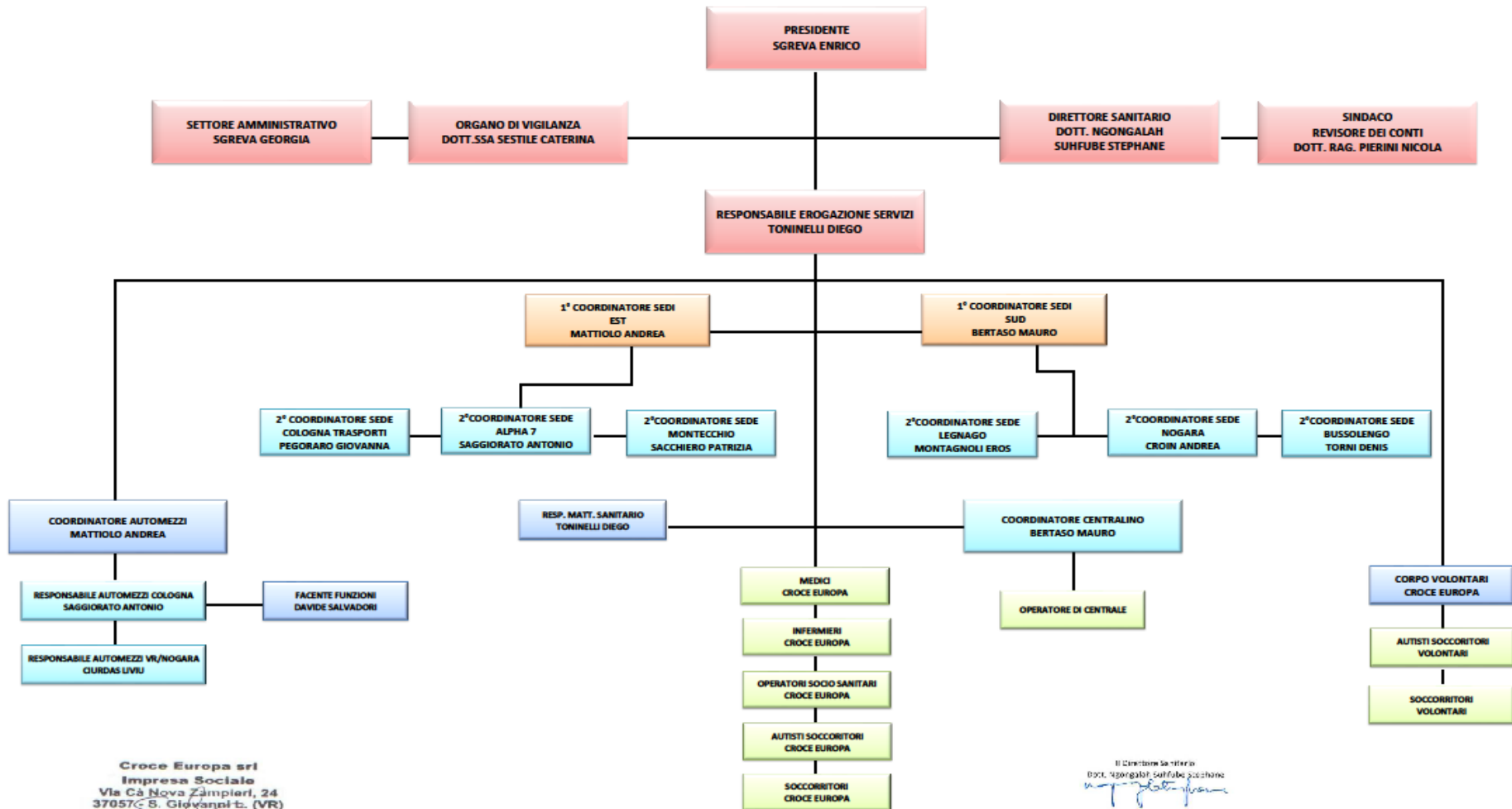
e-mail info@croceeuropa.com

Il Centralino si occupa di trasferire eventuali chiamate ed e-mail all'interno dell'impresa Sociale al coordinatore di riferimento

Croce Europa è organizzata secondo l'organigramma seguente



ORGANIGRAMMA CROCE EUROPA SRL IMPRESA SOCIALE



Automezzi Attrezzature e Presidi

Croce Europa Attualmente opera con 20 ambulanze dislocate nelle varie sedi, impegnate giornalmente a coprire i fabbisogni degli appalti che ha in essere con le varie amministrazioni pubbliche.

Croce Europa deve garantire che gli automezzi (ambulanze) di soccorso e trasporto sanitario, siano conformi agli standard prefissati dalla normativa Nazionale e Regionale vigente (es. DGRV 1080 del 17/04/2007, DGRV 1515 del 29/10/2016, ecc.) in particolare:

- Omologazione degli automezzi secondo le direttive date dalla Motorizzazione Civile, in particolare Croce Europa essendo iscritta nel registro particolare delle Imprese Sociali senza scopo di lucro non ha bisogno dell'immatricolazione del mezzo come noleggio con conducente.
- Allestimento e dotazioni di bordo, quali presidi e attrezzature, secondo le direttive regionali e delle eventuali prescrizioni locali dettate dal S.U.E.M. 118 o dalle convenzioni in essere con le ULSS di riferimento.
- Fornire un'adeguata preparazione formazione ed informazione al proprio personale fin dal momento del reclutamento.

Il Direttore Sanitario

Dott. Ngongalah Suhfube Stephane



In fede

Croce Europa s.r.l. Impresa Sociale

Il Legale Rappresentante

Enrico Sgreva

