



## CARTA DEI SERVIZI

### PRESENTAZIONE, POLITICA E OBIETTIVI

Pubblica Assistenza Croce Bianca Perugia ODV, qui di seguito denominata "Associazione" nasce nel 2010, su iniziativa di alcuni volontari abilitati e già operanti nel settore, che accolsero la richiesta del sindaco e della sua amministrazione, di dar vita ad un'associazione in grado di fornire assistenza socio-sanitaria in favore della popolazione del territorio perugino. L'utilità e la solidarietà sociale sono i principi su cui si fonda la Croce Bianca Perugia che offre i suoi servizi avvalendosi sia delle prestazioni volontarie dei suoi aderenti, che di personale dipendente, senza perseguire alcun fine di lucro. Ad oggi l'Associazione conta su oltre 100 soci aderenti, 50 volontari attivi e 13 dipendenti che svolgono la loro attività offrendo agli utenti disponibilità, serietà e professionalità. La crescita e l'espansione dell'Associazione è andata di pari passo con quella dei mezzi all'avanguardia, potendo contare ad oggi 7 ambulanze e 4 mezzi adibiti al trasporto disabili, di cui 2 omologati anche per trasporto di sangue ed emoderivati.

L'Associazione si pone come scopo principale della sua attività quello di:

- ❖ Osservare le leggi vigenti e rispettare i requisiti "contrattuali" al fine di raggiungere la piena soddisfazione dell'utente;
- ❖ Ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali mediante la loro pianificazione e monitoraggio costante al fine di soddisfare i bisogni sanitari dell'utente e della popolazione in genere;
- ❖ promuovere cooperazione e rafforzare la ricerca e l'innovazione per dare piena attuazione alla centralità dell'utente;
- ❖ migliorare l'integrazione con l'utente e con le parti interessate, nell'individuazione delle sue esigenze e aspettative e delle azioni volte alla sua soddisfazione;
- ❖ individuazione di indicatori di prestazione che ne misurino il grado di efficacia e efficienza e attribuzione di obiettivi;
- ❖ perseguimento di una collaborazione assidua e costante con fornitori di prodotti e servizi allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva offerta;



## CARTA DEI SERVIZI

❖ Migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale verso gli aspetti della qualità.

Per raggiungere tale obiettivo l'Associazione ha deciso di intraprendere la "Politica dell'Associazione" che si basa essenzialmente sui seguenti principi:

- Garanzia all'utente della corretta esecuzione delle prestazioni erogate;
- Efficacia degli interventi;
- Ottenimento dei risultati di prestazioni previsti garantendo un elevato livello qualitativo delle prestazioni erogate;
- Abbattimento dei costi della Non Qualità in tutte le attività sviluppate;
- Ricerca e feedback della soddisfazione dell'utente;
- ricerca del miglioramento continuo;
- Formazione e aggiornamento continuo del personale e dei collaboratori come strumento per il raggiungimento del successo dell'Associazione;
- Coinvolgimento del personale e dei portatori di interesse.

A questo scopo l'Associazione ha istituito nella propria organizzazione un Sistema di gestione Accreditato con la Regione Umbria per i servizi erogati.

La Direzione si rende responsabile della divulgazione della propria Politica e degli impegni in essa contenuti all'interno di tutta l'organizzazione.



## CARTA DEI SERVIZI

### **INFORMAZIONI GENERALI SULLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi é il documento che regola i rapporti tra l'utente, le organizzazioni e l'Associazione.

In essa sono contenute le informazioni riguardanti i servizi offerti e le modalità di accesso, gli indicatori di qualità adottati dall'Associazione, i programmi e gli impegni ed i diritti e doveri dell'utente: il fine è quello di perseguire la soddisfazione dell'utente nell'ambito del miglioramento continuo e con la possibilità, per l'utente, di poter inoltrare reclami di disservizi, in maniera da risolverli tempestivamente.

Va precisato, inoltre, che ciò che si leggerà in questa "Carta" è solo una parte delle attività svolte dagli operatori; sono state qui selezionate le informazioni ritenute di maggiore utilità per l'utente ed escluse quelle attività interne ai servizi, che sono di carattere organizzativo-gestionale che garantiscono il corretto svolgimento delle prestazioni rivolte all'utenza.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI ATTUATI CON LA CARTA DEI SERVIZI**

La "Carta" attua i principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed in particolare:

- **Eguaglianza:** A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche o socio-economiche.



## CARTA DEI SERVIZI

- **Imparzialità:** A tutti cittadini è assicurato un comportamento obiettivo e equanime, sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nell'Associazione nel massimo rispetto e gentilezza reciproci nei confronti di tutte le persone.
- **Continuità:** I servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio verranno adottate misure volte a limitare o ridurre i disagi agli utenti.
- **Diritto di scelta:** Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.
- **Partecipazione:** Tutti i cittadini che desiderassero collaborare con osservazioni e suggerimenti per partecipare fattivamente al miglioramento dei servizi prestati dall'organizzazione, possono servirsi dei moduli disponibili presso la sala d'aspetto, lasciandoli poi nell'apposito contenitore esposto. Il Presidente dell'Associazione avrà ogni cura per eliminare gli eventuali inconvenienti o per attuare i miglioramenti suggeriti.
- **Efficienza ed efficacia:** Il personale dell'Associazione è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative e organizzative e la struttura si attiva costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### GUIDA AI SERVIZI DELL'ASSOCIAZIONE

#### I SERVIZI OFFERTI

I servizi erogati dall'Associazione "Croce Bianca Perugia" sono i seguenti:

**- *Trasporto degenti e disabili in convenzione con USL 1 Umbria e Azienda Ospedaliera di Perugia***



## CARTA DEI SERVIZI

- **Trasporto sanitario privato (anche fuori regione)**
- **Trasporto sangue ed emoderivati**
- **Presidio di Primo Soccorso per manifestazioni sportive, culturali e simili**
- **Presidio sanitario presso Autodromo dell'Umbria "Mario U. Borzacchini"**
- **Presidio sanitario e assistenza PRM presso Aeroporto Internazionale dell'Umbria "San Francesco d'Assisi"**

Nel sito internet [www.crocebiancaperugia.it](http://www.crocebiancaperugia.it) sono in dettaglio specificati tutti i servizi offerti.

### MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

Per usufruire delle prestazioni privatamente sarà sufficiente contattare telefonicamente la segreteria o inviare una mail ai riferimenti qui di seguito riportati.

Nel caso del servizio trasporto assistito per visite, prestazioni ambulatoriali e ricoveri in convenzione USL Umbria 1 sarà il distretto territorialmente competente a contattare l'Associazione per la presa in carico del paziente, dopo che quest'ultimo avrà esibito al distretto la richiesta da parte del medico curante che certifica la possibilità di usufruire del servizio di trasporto in convenzione. Nel caso di pazienti in dimissione verso il proprio domicilio dai Presidi Ospedalieri dell'USL Umbria 1 saranno direttamente gli uffici preposti di tali strutture, a contattare l'Associazione per l'assegnazione del trasporto.

L'Associazione collabora con l'Azienda Ospedaliera di Perugia attraverso stipula di convenzioni per servizio di trasporto a domicilio di pazienti in dimissione, pertanto in questo caso saranno le strutture preposte dell'Azienda Ospedaliera stessa a contattare l'Associazione in caso di intervento.



## CARTA DEI SERVIZI

### **CAPACITA' OPERATIVA GARANTITA**

L'Associazione come riportato offre e garantisce una pluralità di servizi per soggetti sia pubblici che privati. Oltre i servizi gestiti attraverso appalti o specifici accordi preventivi, la Croce Bianca Perugia garantisce come operatività minima a disposizione per le convenzioni con il Sistema Sanitario pubblico di n. 2 mezzi e relativi equipaggi dalle 8.00 alle 14.00 e dalle 14.00 alle 20.00 nei giorni feriali, per richieste di trasporto nell'ambito territoriale della provincia di Perugia.

### **NORME RELATIVE AL PAGAMENTO DEI SERVIZI**

I servizi svolti dalla P.A. Croce Bianca Perugia nell'ambito delle convenzioni con il Sistema Sanitario pubblico non comportano nessun costo a carico dell'utenza.

Nel caso di richiesta di trasporto assistito proveniente da soggetti privati, non rientranti nella casistica precedente, l'utente è tenuto a corrispondere un rimborso per il servizio, computato in base ai km percorsi e al tempo necessario allo svolgimento della prestazione. Il pagamento, a seguito dell'emissione della ricevuta, potrà avvenire in contanti direttamente all'autista o a mezzo bonifico bancario con trasmissione via mail delle coordinate bancarie.

I servizi consistenti in "Presidi di Primo Soccorso" in occasione di eventi e manifestazioni possono essere rimborsati con le medesime modalità dei trasporti assistiti in regime privato, ad eccezione di quelli svolti per le Pubbliche Amministrazioni, per le quali è prevista la fatturazione elettronica ed il pagamento a mezzo bonifico bancario. Tutti gli importi relativi ai servizi citati sono esenti da iva ai sensi della normativa vigente.



## CARTA DEI SERVIZI

### ELENCO E SEDI ORGANIZZATIVE

#### Sede legale e amministrativa:

Via Pietro Cestellini1 - Ponte San Giovanni Perugia (PG)

#### Sede operativa:

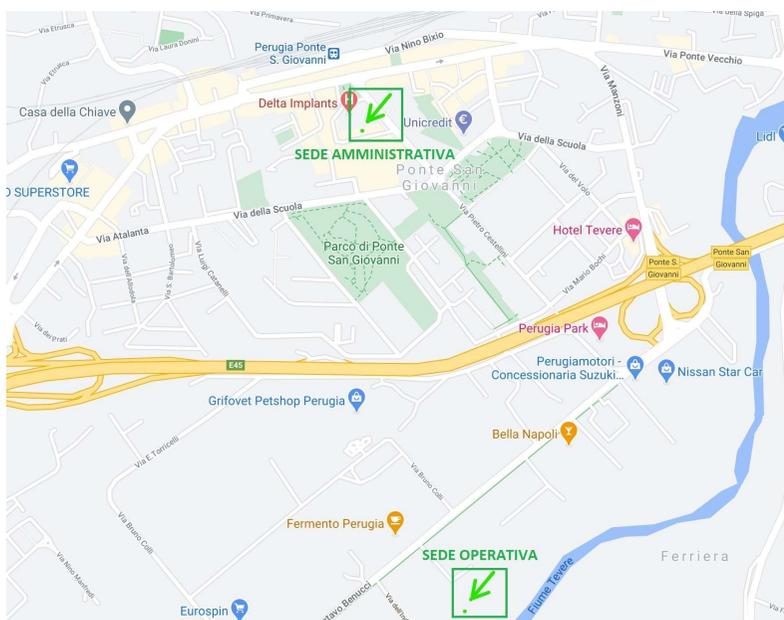
Via Einstein n. 3 - Ponte San Giovanni - Perugia (PG)

Numero **RICHIESTA SERVIZI**: **345.333.87.33**

Fax: **075.3723853**

e-mail: [info@crocebiancaperugia.it](mailto:info@crocebiancaperugia.it)

pec: [crocebianca.perugia@pec.it](mailto:crocebianca.perugia@pec.it)





## CARTA DEI SERVIZI

### PARTECIPAZIONE, TUTELA E GARANZIE PER IL PAZIENTE

L'Associazione garantisce le funzioni di tutela nei confronti dei cittadini attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto. L'Associazione si impegna, attraverso la valutazione dei disservizi segnalati e la rilevazione del livello di soddisfazione percepito, a porre in essere gli interventi di miglioramento degli standard qualitativi.

L'Associazione applica i diritti dei pazienti all'assistenza sanitaria, in particolare garantisce:

- ✓ Il rispetto della privacy: *“Al cittadino che entra in contatto con medici e strutture sanitarie per cure, prestazioni mediche, acquisto di farmaci e operazioni amministrative, deve essere garantita la più assoluta riservatezza e dignità”*
- ✓ Le cure assistenziali/mediche devono essere svolte da personale competente e qualificato, cortese e disponibile
- ✓ Il diritto all'informazione trasparente sulle modalità di accesso ai servizi, sulle attività ed i processi assistenziali erogati dall'organizzazione
- ✓ La qualità delle cure mediche/assistenziali adeguate al proprio stato di salute
- ✓ Il diritto del paziente ad essere assistito con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche
- ✓ Il diritto dei cittadini disabili all'eliminazione delle barriere architettoniche;
- ✓ Un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti i servizi svolti
- ✓ Diritto di sospensione dei servizi



## **CARTA DEI SERVIZI**

### **CONTROLLO QUALITA'**

L'Associazione è fornita di una strumentazione idonea, moderna e in gran parte automatizzata sottoposta a costanti controlli. Questo ci permette di garantire all'utente un'elevata qualità delle prestazioni erogate e la massima garanzia di affidabilità.

### **PREVENZIONE DELLE INFEZIONI A TRASMISSIONE INTERPERSONALE**

La Croce Bianca Perugia definisce le responsabilità, i criteri di impiego delle precauzioni standard ed eventuali precauzioni aggiuntive il cui impiego è finalizzato a ridurre il rischio delle infezioni a trasmissione interpersonale. L'Associazione adotta le seguenti precauzioni standard che comprendono: le misure barriera (quali Dispositivi di Protezione Individuali secondo il D.lgs. 81/08), l'igiene delle mani, l'adozione di pratiche sicure per la prevenzione dell'esposizione degli operatori sanitari a patogeni, le procedure di sanificazione ambientale, la gestione dei dispositivi medici, la gestione delle divise, il trattamento dei rifiuti. Durante l'emergenza sanitaria Covid-19 l'Associazione ha adottato tutte le misure, quali i dispositivi e le procedure di sicurezza, previste dai DPCM vigenti.

L'Associazione garantisce, attraverso procedure formalizzate e rese note a tutti gli operatori, che le attrezzature e i mezzi utilizzati durante i servizi vengano adeguatamente disinfettati e sanificati e che ne sia data evidenza attraverso la compilazione di una check-list conservata in apposito schedario a cura del Responsabile del Parco Tecnologico.



## CARTA DEI SERVIZI

### PRIVACY

L'Associazione ha adeguato sia il proprio sistema informatico che cartaceo alle norme contenute nel Reg. UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" GDPR (successivo al "Codice Privacy" D.Lgs 196/03).

Questo regolamento si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

L'indirizzo e-mail dell'Associazione è [info@crocebiancaperugia.it](mailto:info@crocebiancaperugia.it).

Il Titolare del trattamento dei dati personali raccolti in persona del suo legale rappresentante pro-tempore è Consalvi Claudio.

La mail del Presidente è [direzione@crocebiancaperugia.it](mailto:direzione@crocebiancaperugia.it).



## CARTA DEI SERVIZI

### RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli utenti e/o i loro familiari, possono presentare reclamo scritto e/o verbale a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; possono altresì segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse o elogi, inviando una mail all'indirizzo [info@crocebiancaperugia.it](mailto:info@crocebiancaperugia.it) .

Ricevute le segnalazioni e i reclami scritti l'Associazione provvederà a fornire una risposta scritta entro massimo 30 giorni.

Da parte sua, la Direzione periodicamente proporrà questionari da compilarsi a cura degli utenti, relativi a tutti gli aspetti dell'assistenza fornita dall'Associazione, dalla cui elaborazione statistica emergeranno dati essenziali per il continuo miglioramento della qualità del servizio. Sul sito dell'Associazione nell'area "Documenti" sono disponibili i seguenti moduli:

- Modulo per la segnalazione di reclami/disservizi
- Questionario soddisfazione utente



## CARTA DEI SERVIZI

### RISORSE UMANE

L'organico della nostra Associazione è composto da:





## CARTA DEI SERVIZI

### STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI

AREA	INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'
Aspetti legati alla prestazione	<ul style="list-style-type: none"><li>- Informazione puntuale e condivisione con l'utente sulle procedure da eseguire</li><li>- Rispetto del regolamento comunitario in merito riservatezza e trattamento dei dati degli utenti</li><li>- Operatività del numero unico H16 e se attivazione servizi notturni H24</li></ul>
Aspetti legati alla soddisfazione dell'utente	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tempi di risposta ai reclami immediata dalla loro rilevazione</li><li>- Analisi annuale dei valori emersi dalla customer satisfaction</li></ul>
Aspetti legati al personale/volontari operanti nell'Associazione	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Umbria</li><li>- Rispetto delle direttive interne e procedure dell'Associazione e agli accordi contrattuali</li></ul>
Aspetti legati all'ambiente di lavoro e alle tecnologie	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro</li><li>- Rispetto delle manutenzioni ordinarie e puntuale gestione delle manutenzioni straordinarie delle attrezzature</li></ul>



## CARTA DEI SERVIZI

### PROGRAMMI

L'Associazione nell'ottica di miglioramento di continuo miglioramento del proprio servizio si propone di unificare la sede operativa e la sede legale in una ubicazione sempre più fruibile e funzionale alle proprie esigenze e alle esigenze dell'utente/cliente.

Consapevole della centralità della formazione del proprio personale come "strumento" di garanzia di elevati standard prestazionali e di sicurezza per l'utenza, l'Associazione, attraverso il Responsabile della Formazione elabora annualmente un piano di formazione-aggiornamento. Nel piano vengono individuate, oltre ai corsi necessari in materia di soccorso e sicurezza secondo la normativa vigente, le proposte innovative volte al miglioramento continuo del livello di formazione del proprio personale.

L'Associazione si propone di diffondere la cultura del Primo Soccorso organizzando eventi gratuiti rivolti alla popolazione al fine di sensibilizzare la stessa mettendo a disposizione le competenze formative del proprio personale in collaborazione con professionisti sanitari esperti nel settore del soccorso.

L'Associazione si propone, inoltre, di redigere e pubblicare il "Bilancio Sociale" secondo quanto predisposto dall'art. 14 del Decreto Legislativo n. 117/2017.



## CARTA DEI SERVIZI

Per informazioni o per usufruire dei nostri servizi puoi contattarci via:

**Tel: 345.333.87.33**

**Mail: [info@crocebiancaperugia.it](mailto:info@crocebiancaperugia.it)**

**Fax: 075.3723853**

Seguici su:

**Instagram:** [crocebiancaperugia](https://www.instagram.com/crocebiancaperugia)

**Facebook:** [Croce Bianca Perugia](https://www.facebook.com/CroceBiancaPerugia)

Sito internet:

**[www.crocebiancaperugia.it](http://www.crocebiancaperugia.it)**

***Nel sito internet sono disponibili:  
"Questionario di soddisfazione dell'utente"  
"Modulo per la segnalazione di reclami/disservizi"  
sul nostro servizio.***