



# CARTA DEI SERVIZI

**Croce Verde Onlus**

**Montebelluna**



<p><b><i>Cos'è la Carta dei Servizi?</i></b></p>	<p>La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale la Croce Verde stabilisce il tipo di rapporto, nella massima chiarezza e trasparenza tra l'ente e l'utente/cliente fruitore del servizio, nonché dei servizi che la Croce Verde è in grado di erogare.</p> <p>L'obiettivo fondamentale della carta dei servizi è la soddisfazione dei bisogni dell'utente/cliente che si rivolge alla nostra struttura, garantendo la massima qualità. Bisogni di assistenza, trasporto, consulenza, formazione. Il soddisfacimento del bisogno è legato quindi alla possibilità di poter garantire il servizio con personale, mezzi ed attrezzature idonee per la tipologia di servizio richiesto.</p> <p>Funzionalità, modernità dei mezzi e delle tecnologie utilizzate unite alla competenza, serietà, cortesia, disponibilità, del personale che eroga il servizio, sono i fattori di qualità che da sempre la Croce Verde rincorre.</p> <p>E' evidente come ciò sia di particolare rilievo nell'ambito della Sanità, dove la tutela della Salute può attuarsi soltanto se il livello di tecnologia unito alle competenze e alla professionalità del personale è adeguato.</p> <p>Con la carta dei servizi vogliamo comunicare al cittadino tutte le notizie inerenti i servizi offerti, le modalità di erogazione delle prestazioni, gli orari, dove e a chi rivolgersi per ottenere informazioni chi ne è il responsabile, chi sono e la professionalità di tutto il personale, le modalità di aggiornamento al fine di garantire sempre i minimi livelli assistenziali. La qualità sarà verificata con strumenti di valutazione che vanno dalle relazioni annuali, alle indagini sulla soddisfazione dei cittadini utenti.</p> <p>In questa ottica è uno strumento importantissimo che comporta una partecipazione attiva dell'utente/cliente al processo assistenziale che diventa lui stesso erogatore di assistenza sempre più volta ad un miglioramento, alla ricerca della massima qualità grazie all'interazione Croce Verde, Utente/Cliente. Attendiamo quindi da parte Vostra suggerimenti e anche critiche costruttive; la "carta" indica come fare, noi siamo pronti a raccoglierle e valutarle.</p> <p>La normativa ha agevolato tale processo introducendo nuovi principi quali quello della trasparenza dell'informazione dell'accesso e della partecipazione,</p>
--	--

	<p>ripresi da altri Paesi che prima del nostro hanno vissuto tale cambiamento.</p> <p>La carta che presentiamo è la prima e costituisce un punto di partenza, una base su cui lavorare, per rendere il patto Croce Verde/Utenti sempre più chiaro e definito.</p> <p>Nella speranza che troviate il documento utile ed interessante, rivolgiamo a tutti, per conto dell'Amministrazione e della struttura, un cordiale saluto.</p> <p style="text-align: center;">Il Presidente</p>
--	---

<p><b>Quali sono i suoi principi fondanti?</b></p>	<p><b>Uguaglianza</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Croce Verde Onlus di Montebelluna assume come principio fondamentale l'uguaglianza fra gli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento a tutti gli utenti che si rivolgono ai nostri servizi.</li> <li>2. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni discriminazione ingiustificata e non come uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.</li> </ol> <p><b>Imparzialità</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Croce Verde Onlus adotta nei confronti degli utenti criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.</li> </ol> <p><b>Continuità</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'erogazione del servizio sanitario garantito dalla Croce Verde Onlus è continuo, regolare e senza interruzioni.</li> </ol> <p>Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio - espressamente stabiliti dalla legge – la Croce Verde Onlus si impegna ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.</p> <p><b>Diritto di scelta</b></p> <p>Qualora sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.</p>
--	---

	<p><b>Partecipazione</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La partecipazione del cittadino deve sempre essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.</li> <li>2. L'utente ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano di cui è in possesso l'Azienda.</li> <li>3. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Croce Verde Onlus provvederà a dare risposta all'utente circa le segnalazioni e le proposte</li> </ol> <p>La Croce Verde Onlus si impegna a garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio prestato, da intendersi come miglior rapporto possibile fra risorse disponibili, obiettivi perseguiti e risultati raggiunti.</p>
--	---

### **Filosofia dell'assistenza**

è data dal miglioramento della qualità delle prestazioni erogate agendo su tre direttrici:

1. miglioramento tecnologico, ottenuto anche reinvestendo parte delle economie derivate da riduzione dei costi a seguito di eliminazione di sprechi e inefficienze, e da razionalizzazione degli acquisti di beni e servizi
2. miglioramento delle prestazioni del personale ottenuto sia con processi di formazione continua che migliorino le conoscenze professionali dei dipendenti/collaboratori sia sviluppando una politica di gestione del personale consistente nella valorizzazione delle potenzialità. Nel riconoscimento dei meriti, nella corretta correlazione tra mansioni effettive e qualifica, in modo che il personale, motivato e collaborativo, si rapporti con gli utenti nel migliore modo possibile, instaurando un clima di fiducia e dando sollievo a persone bisognose di rassicurazione
3. metodi per misurare e confrontare la performance raggiunta dalla Croce Verde. In coerenza con la filosofia dell'assistenza che deve essere erogata con continuità e con criteri di integrazione organizzativa multidisciplinare. Il personale deve erogare assistenza alle persone che ne hanno bisogno e alle loro famiglie con comprensione e rispetto per tutti i bisogni fisici, psicologici, intellettuali e spirituali, adottando le più aggiornate tecniche e procedure di provata evidenza della loro efficacia, per garantire gli standard prestazionali più elevati.



***Un trasporto soddisfacente di ammalati e feriti è il primo requisito per salvare loro la vita.***

*(Florence Nightingale)*

### **La Mission**

La Croce Verde Onlus, opera da 15 anni nel settore dei servizi sanitari e di assistenza alla persona. La Croce Verde ha come attività principale statutaria quella di fornire:

- servizi di taxi sanitario con ambulanza o con furgoni attrezzati per disabili,
- servizi sociali di trasporto disabili e non nei centri diurni di accoglienza e/o occupazionali,
- servizi di emergenza sanitaria territoriale con la fornitura sia di personale sia di mezzi.
- Servizi di assistenza sanitaria in occasione di eventi sportivi e/o manifestazioni culturali,
- Servizi di fornitura personale OSS presso centri di cura pubblici e/o privati
- Servizio di assistenza domiciliare
- Promuovere corsi, meeting sia di formazione sia di educazione sanitaria alla popolazione, associazioni, aziende e quanti ne facciano richiesta anche ai fini della legge 81/2008.

L'obiettivo è quello di fornire un servizio necessario, fornendo nel contempo non solo l'assistenza ma anche quel supporto umano che è alla base della politica aziendale della cooperativa stessa.

Inoltre è politica della Direzione Aziendale (DA) essere parte attiva sul territorio con attività di supporto, formazione ed educazione alla popolazione.

<p><b><i>La Croce Verde Onlus si Presenta</i></b></p>	<p><b>Nome:</b> Croce Verde Onlus Cooperativa Sociale a r.l.</p> <p><b>Sede Legale:</b> Via S.Pellico, 40/5 31044 Montebelluna (TV) P.Iva 03862850264 REA 304315</p> <p><b>Sede Operativa:</b> Via Callarga, 10 31044 Montebelluna (TV)</p> <p><b>Sede Periferica:</b> V.le Terza Armata 31100 Treviso</p> <p><b>Sito Internet:</b> <a href="http://www.croceverdemontebelluna.org">www.croceverdemontebelluna.org</a></p> <p><b>Genere:</b> Cooperativa Sociale a responsabilità limitata di tipo “A” erogatrice di servizi assistenziali.</p> <p><b>Rif. Legislativi:</b> Legge 381/91</p> <p><b>Iscrizioni:</b> Regione Veneto – Registro cooperative sociali TV0135 Aut. Sanitaria Reg. Veneto Decreto n. 83 del 30/06/2010 Accreditamento Reg. Veneto Delibera n. 2052 del 13/12/2016</p> <p><b>Data di nascita:</b> La Croce Verde si costituisce nel 1992 con atto notarile per volontà di un gruppo di persone volontari nella Croce Rossa stanchi delle strette limitazioni operative imposte a quei tempi dal comitato provinciale alle varie delegazioni sparse sul territorio. Si dovranno aspettare alcuni mesi prima che la neo costituita inizi ad essere operativa. È febbraio 1993 che arriva la prima ambulanza allestita da Bollanti su Fiat Ducato. Nel corso degli anni le sempre più richieste di servizi che di anno in anno aumentavano, la sempre maggiore difficoltà a garantire continuità nei servizi con il solo personale volontario, costrinsero a dover ricorrere sempre più a personale dipendente fino a quando l’attività prevalente che prima veniva svolta da personale volontario (requisito essenziale per essere una associazione di volontariato), venne</p>	<p>oltrepassata dal personale dipendente. Si creò uno squilibrio tale da dover pensare ad altra forma associativa al fine di rispettare la legge quadro sul volontariato che limitava il ricorso a personale dipendente. Questo impose ad una svolta costituendo una Cooperativa Sociale, mantenendo la stessa denominazione Croce Verde. Siamo nel 2004 quando viene redatto l’atto costitutivo. Tutto il personale dipendente viene trasferito nella cooperativa e nei mesi, anni successivi i mezzi e le attrezzature. Legalmente l’associazione fu cessata ed iniziò ad operare con altra veste che di fatto non portò a nessun cambiamento da quello che fu lo scopo iniziale.</p> <p><b>Area di operatività:</b> Non dovendo rispettare limiti territoriali e/o di competenza, la Croce Verde è in grado di erogare servizi su tutto il territorio Nazionale ed Internazionale. Tuttavia per il 95% la popolazione servita è residente nel territorio di competenza ULSS n.2, il rimanente risiede sul territorio Nazionale e un 0.% su territorio Internazionale.</p>
---	---	--

<p><b>Servizi erogati</b></p>	<p><b><u>Servizi di Taxi Sanitario</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- trasporto di malati dalla propria abitazione ai centri di cura a scopo diagnostico, terapeutico, dialisi, consulenza, dimissioni, ricoveri etc.;</li> <li>- trasferimenti da presidio ospedaliero ad altri centri di cura e/o riabilitazione;</li> </ul> <p><b><u>Servizi SUEM</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio Urgenza Emergenza Territoriale in convenzione con le Aziende Sanitarie Locali e la Centrale Operativa 118 territoriale.</li> </ul> <p><b><u>Servizi Sociali</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- trasporto di anziani ai centri diurni presso le case di riposo;</li> </ul> <p><b><u>Servizi Alternativi</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fornitura di personale, Operatore Socio Sanitario (OSS) in strutture residenziali, semiresidenziali e/o case di riposo)</li> <li>- Fornitura di personale infermieristico e medico nella gestione di PET/PPI (Punti di Emergenza Territoriale/Punti di Primo Intervento) nei servizi di Emergenza Territoriale 118</li> <li>- Organizzazione, gestione di punti Medici durante manifestazioni sportive, siano esse di carattere rilevante o non rilevante, con la fornitura di personale e mezzi.</li> <li>- Corsi di formazione aziendali ai fini del D.Lgs. 81/2008 art. 36 conformemente a quanto già previsto dall'art. 21 del D.Lgs. 626/94 per lavoratori incaricati al primo soccorso.</li> </ul> <p><b><u>Cooperazione Internazionale</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dal 2007 collaboriamo con l'organismo non governativo il VIDES, nella realizzazione di progetti di cooperazione internazionale inviando personale volontario in Africa, a sostegno delle attività svolte da missionari religiosi delle Figlie di Maria Ausiliatrice salesiane di Don Bosco.</li> </ul>	<p><b>Risorse</b></p>	<p>A monte della Carta dei Servizi c'è un Ente complesso costituito da personale, mezzi e strumentazione, suddiviso in diversi ambiti di attività, tra di loro molto diversificate e che richiedono competenze ed abilità diverse.</p> <p>Alcune attività prevedono il trasporto dell'anziano presso un centro diurno oltre il servizio di trasporto del paziente critico che richiede una assistenza e un supporto tecnologico all'avanguardia. Per questo la Croce Verde investe molto nella tecnologia, nei mezzi e nella preparazione del personale. Punto di forza per garantire efficienza ed efficacia nelle prestazioni erogate, ma anche sicurezza all'utente al quale riserviamo sempre particolare attenzione e scrupolosità nell'organizzargli il servizio di trasporto, scegliendo mezzi e personale più adeguati.</p> <p><b>Mezzi:</b></p> <p>Attualmente il nostro autoparco, conta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 ambulanze di tipo A, in configurazione ALS (Advanced Life Support) cioè cordate di tutta l'attrezzatura necessaria per sostenere le funzioni vitali di un paziente critico (Monitor/defibrillatore con ECG 12 derivazioni, ventilatore polmonare, set farmacologico, set intubazione ecc.)</li> <li>• 4 furgoni attrezzati con pedana sollevatrice, per il trasporto di disabili in carrozzina e non.</li> <li>• 1 Autovettura per il trasporto organi</li> </ul> <p>Tutti i mezzi dispongono del sistema di climatizzazione e rispondono alle attuali normative costruttive: meccaniche, carrozzeria e attrezzature vano sanitario, nonché di tutte le autorizzazioni necessarie.</p> <p><b>Personale:</b></p> <p>Il personale viene scelto sulla base della tipologia del servizio da effettuare e sulle necessità cliniche dell'utente/cliente dal momento che i bisogni possono essere diversi. Soprattutto nei servizi di trasporto utenti/clienti si pone particolare attenzione alle esigenze cliniche dei trasportati, cercando di personalizzare il livello di assistenza con personale qualificato e che possa rispondere ai bisogni.</p> <p>Anche nell'assistenza alle manifestazioni sportive, già da diversi anni la Croce Verde garantisce a bordo dell'ambulanza</p>
-------------------------------	--	-----------------------	--

la presenza di personale sanitario medico e/o infermiere e nelle manifestazioni dove il rischio di infortunio sia elevato la presenza sia del medico sia dell'infermiere.

Tutto il personale medico ed infermieristico è preparato con corsi di BLS-D, esperto nelle manovre di emergenza ed ha esperienza maturata nei vari SUEM (servizi urgenza emergenza medica) territoriale. Anche il personale non sanitario OSS e Soccorritori sono in possesso del corso BLS-D e sono formati con corsi di Primo Soccorso contenenti principi di anatomia e fisiologia del corpo umano, BLS (Basic Life Support), BTL (Basic Trauma Life Support), conoscenza delle principali attrezzature di trasporto, immobilizzazione ed utilizzo delle apparecchiature elettromedicali. Ogni anno vengono organizzati corsi di aggiornamento su varie tematiche attestanti il mantenimento dei minimi livelli di preparazione e professionalità, necessari per erogare un servizio efficace ed efficiente.



### *La Croce Verde si impegna a...*

#### Servizio di Emergenza/Urgenza

La Croce Verde svolge attività di Emergenza/Urgenza in convenzione con Aziende Sanitarie e il servizio SUEM 118 (Servizio Urgenza Emergenza Medica), fornendo sia mezzi che personale: Medico, Infermiere, Autista, OSS. Per ogni richiesta di emergenza sanitaria il numero da comporre rimane sempre il

**1•1•8**

Sarà cura della centrale operativa di competenza territoriale inviare il mezzo di soccorso più vicino e idoneo per quel tipo di richiesta.

Fattori Qualitativi	Criteri
Operatività	24 ore su 24 in dipendenza della convenzione sottoscritta
Tempestività risposta alla chiamata e partenza	Codice gravità: Rosso < 2' Giallo < 4' Verde < 10' Bianco < 20'
Arrivo sul posto	Tempo medio compreso tra 3' e 15'
Tempo valutazione	Medio 15'
Tempo ospedalizzazione	Variabile dipende dalla gravità assegnata. Medio 15'
Personale impiegato	Autista/Soccorritore con BLSD Infermiere Medico anestesista e/o suemista se previsto dalla convenzione
Mezzi	Tipo A, A1 configurazione ALS (Advanced Life Support)

### Servizio Taxi-Sanitario

Il servizio prevede il trasporto di persone malate che abbisognano di particolari mezzi di trasporto: Ambulanza, Autoveicoli speciali dotati di pedane sollevatrici.

*Questo tipo di servizio non viene svolto in regime di urgenza/emergenza al quale provvede il servizio SUEM 118.*

L'erogazione del servizio avviene con le seguenti modalità:

- scelta del mezzo più idoneo: avviene sulla base delle esigenze dell'utente richiedente il servizio e alle sue condizioni fisico/cliniche: mobilità, grado di autonomia nei movimenti, sensorio e soprattutto sicurezza nel trasporto.
- Scelta del personale. Per il trasporto con ambulanza vengono valutate le condizioni cliniche e la morbosità della patologia dell'utente, scegliendo il personale più idoneo: Medico, Infermiere, OSS.

Fattori Qualitativi	Criteri
Risposta telefonica	24 ore su 24 per 365 giorni l'anno
Evasione richiesta	- Trasporto immediato entro 30' se personale e mezzi disponibile - Trasporto in giornata se personale e mezzi disponibile - Trasporto programmato dopo 2 giorni immediata, meno di due giorni se personale e mezzi disponibile
Risposta a Fax, Mail	Entro 12 ore dalla ricezione (giorni feriali)
Puntualità nell'erogazione del servizio	Dall'orario programmato +/- 10'
Tempestività informazioni in caso di variazioni orari	Avviso immediato all'utente di eventuali ritardi se eccedono i 10' dall'orario previsto
Personale impiegato	Trasporto Diurni: Autista/soccorritore, Soccorritore volontario. Trasporto con ambulanza: Autista/Soccorritore + OSS e/o volontario se cod.bianco
Mezzi	<i>Ambulanza:</i> Tipo A, A1, B configurazione BLS con DAE a bordo e personale abilitato <i>Disabili:</i> Autoveicoli munito di pedana sollevatrice

### Servizio Assistenza Manifestazioni Sportive

Organizzazione e gestione del servizio di assistenza sanitaria a manifestazioni sportive, culturali, fornendo personale qualificato, medici, infermieri esperti nelle procedure del soccorso e personale soccorritore OSS e/o volontari.

In ogni caso la Croce Verde garantisce per qualsiasi manifestazione la presenza di personale sanitario, oltre al normale equipaggio Autista/Soccorritore, Soccorritore:

- Medico + Infermiere per tutte le manifestazioni ad alto rischio di eventi avversi
- Medico per tutte le manifestazioni a medio rischio di eventi avversi
- Infermiere per tutti gli eventi a basso e medio rischio di eventi avversi.

Per le grandi manifestazioni verrà predisposto un piano di sicurezza avvallato dalla centrale operativa 118 di competenza territoriale.

Fattori Qualitativi	Criteri
Conferma della richiesta	Entro 3 giorni dalla data di ricezione
Puntualità nell'erogazione del servizio	Arrivo sul posto almeno 15' prima dell'orario concordato
Personale impiegato	Rischio alto: Autista + Medico + Infermiere Rischio medio: Autista + Soccorritore + Medico Rischio medio/basso: Autista + Infermiere + Soccorritore
Mezzi	Tipo A, A1 configurazione ALS (Advanced Life Support)
Piano di sicurezza sanitario	Stesura del piano per le manifestazioni che prevedono un numero elevato di partecipanti e/o un grande afflusso di pubblico e comunque secondo quanto previsto dalle indicazioni del CREU



### Servizio Corsi Primo Soccorso - BLS

Sin dal 1992, anno di costituzione dell'ente, la Croce Verde, nella consapevolezza che in situazioni di emergenza sanitaria l'intervento dei primi soccorritori nel luogo dell'evento può influenzare l'outcome del paziente e le probabilità di successo dell'intervento, ha promosso e si è impegnata nella formazione organizzando corsi di Primo Soccorso, corsi BLS con rilascio della certificazione per l'utilizzo del defibrillatore, corsi di primo Soccorso Pediatrico con particolare attenzione alla disostruzione delle vie aeree.

Dal 1994 anno in cui è uscito il D.Lgs. 626/94 "Norme di sicurezza negli ambienti di lavoro", la Croce Verde si è attivata nell'organizzazione e nella gestione di Corsi di Primo Soccorso aziendali con programmi e contenuti previsti dallo stesso decreto, aggiornati successivamente con il Decreto 388/03 che definiva meglio sia i contenuti sia la durata del corso stesso ed ora aggiornati con il nuovo D.Lgs 81/2008.

Fattori Qualitativi	Criteri
Tempi di organizzazione corsi per la legge 626	Entro 30 giorni dalla richiesta
Puntualità nell'erogazione del corso	Arrivo sul posto almeno 10' prima dell'orario concordato
Personale	Medico per la parte teorica Infermiere per la parte pratica
Contenuti	Congrui con quanto previsto dal Decreto 388/03 – DLgs 81/2008
Supporto e materiale didattico	Efficace e comprensibile
Disponibilità docenti e professionalità	Buona disponibilità, gentilezza e cortesia
Rispetto del tempo stabilito per il corso	Ore 12 per aziende B e C Ore 16 per aziende A Ore 4 per il Retraining

### Servizio fornitura personale

La Croce Verde è in grado di soddisfare, per lunghi o brevi periodi, ogni tipo di struttura sanitaria e privata, con servizi personalizzati a copertura delle specifiche esigenze organizzative di piccole e medie dimensioni.

Strutture ospedaliere

- Personale medico
- Personale infermieristico
- Personale OSS
- Assistenza privata al letto del paziente

Case di cura, case di riposo, studi medici

- Personale medico
- Personale infermieristico
- Personale OSS

Servizi alle famiglie

- Stesura di un piano assistenziale personalizzato
- Assistenza infermieristica (medicazioni, iniezioni, flebo, cateterismo, prelievi ecc.)
- Assistenza socio sanitaria domiciliare
- Assistenza notturna e diurna

Tutto il personale è in possesso della qualifica abilitante l'esercizio e la professione ed è specializzato nelle pratiche assistenziali.

Fattori Qualitativi	Criteri
Puntualità nell'erogazione del servizio	Arrivo sul posto almeno 15' prima dell'orario concordato
Personale impiegato	Medico Infermiere Operatore Socio Sanitario
Disponibilità personale	Gentile, cortese, umile, attento alle esigenze dell'utente
Relazione con l'utente	Si relaziona con empatia nel rispetto della dignità della persona
Relazione con il personale e i colleghi	Rispetta le indicazioni fornite dal suo coordinatore e/o responsabile
Abbigliamento e cura	Ha cura del proprio aspetto e della divisa che indossa

### Cooperazione Internazionale

La Croce Verde dal 2007 collabora con l'organismo non governativo VIDES, nella realizzazione di progetti di cooperazione internazionale cofinanziati dalla Regione Veneto e da fondi privati. Il fine è la tutela della salute e la riqualificazione professionale degli operatori socio-sanitari, impegnati nell'implementazione di programmi volti soprattutto alla tutela della salute materno - infantile.

Il VIDES è una Associazione di Volontariato ispirata al progetto educativo salesiano promossa dall'Istituto delle Figlie di Maria Ausiliatrice salesiane di Don Bosco. Persegue finalità istituzionali di solidarietà, di promozione e organizzazione di iniziative ed attività di carattere formativo, educativo, informativo, tecnico e professionale con riferimento a programmi di sviluppo umano, culturale, socio-economico in Italia e all'estero e con particolare attenzione ai temi della giustizia sociale, dell'equità e del rispetto dei diritti umani.

La Croce Verde in questi anni ha collaborato con il Vides inviando del proprio personale infermieristico con fini sia formativi, per il personale sanitario del posto sia di supporto e aiuto alle loro attività. I Paesi attualmente visitati sono: la Repubblica Democratica del Congo, Sud Sudan e in Etiopia. La permanenza minima in queste missioni è minimo di 30 giorni.

**AIUTACI ANCHE TE:**  
 Visita il sito: <http://www.videsitalia.it>  
 oppure [info@croceverdemontebelluna.org](mailto:info@croceverdemontebelluna.org)



**Diritti**

### Il cittadino/cliente/utente

1. ha diritto di essere assistito e curato nel migliore dei modi, con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni politiche, etiche e religiose.
2. ha diritto di ottenere dalla Croce Verde Onlus informazioni chiare e dettagliate in merito ai servizi e prestazioni sanitarie erogate. Ha, inoltre, diritto a ricevere da chi lo cura e/o l'assistente informazioni comprensibili e complete sul proprio stato di salute.
3. durante il trasporto in strutture ospedaliere o durante l'assistenza anche domiciliare ha diritto ad essere sempre individuato con le proprie generalità (nome e cognome) e di essere interpellato con giusto rispetto. Ha inoltre diritto a conoscere il nominativo e il ruolo di chi si interfaccia per l'assistenza o cura della Sua persona o con la quale si rapporta.
4. diritto a ricevere tutte le informazioni necessarie al fine di esprimere un consenso "informato" sulle cure, terapie o interventi al quale deve sottoporsi e anche sui relativi rischi.
5. ha diritto che le notizie riguardanti il proprio stato di salute non siano divulgate ad altro individuo (familiare e/o conoscente) senza la Sua preventiva autorizzazione. Solo nel caso in cui esistano condizioni tali per le quali si evidenzia la necessità di rivolgersi a persona diversa (ad es. un familiare) il Medico e/o l'infermiere potrà fornire le informazioni sul caso e solo se strettamente necessario ai fini di un migliore trattamento dell'evento morboso.
6. ha diritto ad essere informato tempestivamente sulle eventuali variazioni nell'erogazione della prestazione o delle difficoltà di fruire del servizio.
8. ha diritto a esprimere attraverso segnalazioni eventuali suggerimenti o reclami circa disservizi. Ha diritto, inoltre, a ricevere risposta sull'esito della segnalazione.

	<p><b>Doveri</b> <b>Il cittadino/cliente/utente</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. che accede ai servizi della Croce Verde Onlus è tenuto ad un comportamento responsabile e corretto, collaborando con il personale della Croce Verde e rispettando gli ambienti, gli arredi e le attrezzature.</li> <li>2. che usufruisce dei servizi della Croce Verde deve evitare comportamenti che rechino danno o disturbo agli operatori nell'espletamento della loro attività.</li> <li>3. deve attenersi agli orari stabiliti per permettere un efficace svolgimento dell'attività di cura e di assistenza.</li> <li>4. che accede ai servizi della Croce Verde deve utilizzare i percorsi ad esso riservati senza recare intralcio alla attività sanitaria.</li> <li>5. ha la facoltà di presentare segnalazioni e reclami, ma non può, tuttavia violare arbitrariamente le disposizioni stabilite dalla Croce Verde soprattutto in termini di sicurezza durante il servizio di trasporto.</li> <li>6. ha il dovere di informare la Croce Verde, tramite il personale preposto, della rinuncia ai servizi o alle prestazioni sanitarie già programmate al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse.</li> <li>7. nel servizio di trasporto ha il dovere di attenersi alle disposizioni impartite dal personale circa le modalità stesse di trasporto: uso delle cinture di sicurezza, trasporto in barella piuttosto che sedia ecc.</li> </ol>	<p><b><i>Diritti e doveri degli utenti</i></b></p>	<p><b>Forme di tutela del cittadino/cliente/utente</b></p> <p>La Croce Verde garantisce a tutti gli utenti la possibilità di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti che abbiano precluso o limitato la fruibilità delle prestazioni. La Croce Verde si impegna a esaminare, con la massima attenzione e tempestività, i reclami ricevuti dagli utenti. I reclami/suggerimenti degli utenti sono strumenti preziosi per ottimizzare e migliorare la qualità dei servizi della Croce Verde.</p> <p>Le segnalazioni potranno essere inoltrate a: per posta a Croce Verde Onlus - Via Callarga, 10 - 31044 Montebelluna TV per fax al numero 0423 615134 via e-mail all'indirizzo <a href="mailto:direzione@croceverdemontebelluna.org">direzione@croceverdemontebelluna.org</a> a voce presso la sede tutte le mattine escluso il sabato e la domenica dalle 10.00 alle 18.00</p> <p>Gli utenti sono invitati a fornire ogni informazione utile per migliorare il servizio.</p> <p>La Croce Verde comunicherà entro i 30 giorni successivi l'esito degli accertamenti di verifica compiuti e i provvedimenti adottati. Per casi di particolare complessità, il limite sopra indicato potrà essere superato (massimo: 60 giorni); in tal caso, trascorsi 30 giorni, l'utente verrà comunque informato sullo stato della verifica.</p> <p>I reclami saranno esaminati da un "gruppo di controllo" interno;</p>
--	--	--	---

**Dove e come Trovarci**

La nostra sede operativa si trova:  
Via Callarga, 10  
31044 Montebelluna (TV)  
Sito internet: [www.croceverdemontebelluna.org](http://www.croceverdemontebelluna.org)

Orario d'ufficio:  
Lunedì a Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00

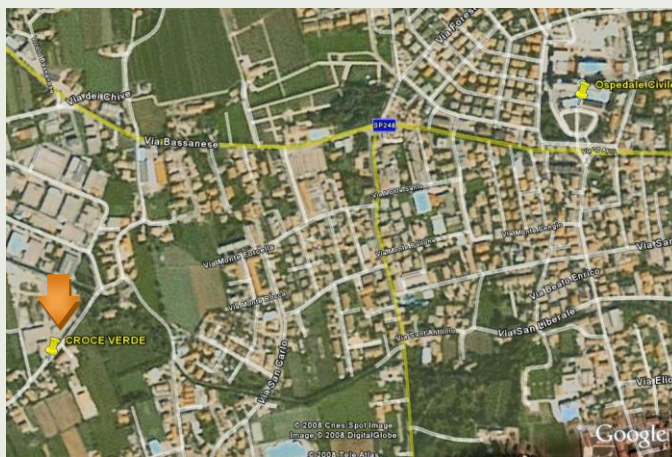
O telefonando ai numeri:  
0423/23303 (3 linee) numero operativo 24 ore su 24 per 365 giorni/anno.

In caso di mancata risposta: 3355301044 (sempre reperibile)

O inviando:  
Fax al n. 0423/615134  
Mail: [info@croceverdemontebelluna.org](mailto:info@croceverdemontebelluna.org)  
[servizi@croceverdemontebelluna.org](mailto:servizi@croceverdemontebelluna.org)

**Per Servizi di Emergenza/Urgenza**

**1•1•8**



**Hai qualche lamentela e/o suggerimento!**

**Esprimi il tuo grado di soddisfazione**

Con il tuo aiuto ci puoi aiutare a migliorare.

Inerente il Servizio	Molto	Poco	Per Niente
Tempi di risposta adeguati alla chiamata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispetto dei tempi concordati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilizzo di mezzi idonei per la tipologia di servizio richiesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspetto dei mezzi (puliti, ordinati, efficienti, confortevoli)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Strumentazione adeguata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazioni sul servizio adeguate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sono stati rispettati i diritti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
È stata rispettata la privacy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hai suggerimenti?			

Inerente il Personale	Molto	Poco	Per Niente
Professionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abilità tecniche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rispetto della persona	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilità nel soddisfare i bisogni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relazione con l'utente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gentilezza e cortesia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abbigliamento (Pulito, e tenuto con cura)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hai suggerimenti?			