



Croce Blu Italia®

Carta dei Servizi





Rally delle Valli Ossolane (VB)

Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI	4
DI COSA SI TRATTA.....	4
I PRINCIPI ISPIRATORI.....	4
DESTINATARI DELLE ATTIVITA' SVOLTE	4
CHI SIAMO	7
STORIA.....	7
RAPPORTI CON GLI ENTI.....	9
L'ACCESSO DEL VOLONTARIO	10
LA FORMAZIONE DEL PROPRIO PERSONALE.....	10
PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DEI SERVIZI	13
MISSION	13
PRINCIPALI FIGURE OPERANTI: FORMAZIONE E COMPETENZE	13
METODOLOGIA DI LAVORO	15
I SERVIZI OFFERTI.....	16
IL SISTEMA DEI PORTATORI DI INTERESSI	17
LA TUTELA DELLA PRIVACY.....	17
LE NORME COMPORTAMENTALI	18
REGOLE GENERALI	18
DIVISE.....	18
TURNI	18
EQUIPAGGI.....	18
INFORMAZIONI E CONTATTI	20
SEDE DI BIELLA	20
SEDE DI MONTALTO DORA	Errore. Il segnalibro non è definito.
SEDE DI VERCELLI	20
INDICATORI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
INDICATORI DI QUALITA'	Errore. Il segnalibro non è definito.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	22
TUTELA E VERIFICA DEI DIRITTI - RECLAMI.....	22
ALLEGATO – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI (REV. 01)	24



Servizio presso Bielmonte

LA CARTA DEI SERVIZI

DI COSA SI TRATTA

La Carta dei Servizi della Croce Blu Italia nasce con l'intento di attivare un efficace sistema di informazioni riguardo alle prestazioni erogate dall'Associazione e alle modalità di accesso ai servizi.

La Carta dei Servizi riconosce inoltre il diritto dell'utente a valutare la qualità del servizio erogato; in questo modo l'utente diventa un soggetto attivo, in grado di incidere sul

servizio. Si apre così un dialogo con l'Associazione, finalizzato al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate.

In questo modo la Carta dei servizi non è soltanto uno strumento di comunicazione, bensì un'interfaccia tra l'Associazione e i cittadini e costituisce un vero e proprio contratto tra le parti.

I PRINCIPI ISPIRATORI

La Croce Blu Italia fa propri ed adotta i seguenti principi:

- **Imparzialità e Continuità:** la Croce Blu Italia svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni erogate;

- **Uguaglianza:** tutti i servizi erogati dall'Associazione rispettano il principio di uguaglianza dei diritti delle persone, fondato sull'art. 3 della Costituzione;

- **Diritto di scelta:** la Croce Blu Italia si impegna, compatibilmente con le esigenze organizzative, a ricercare criteri di flessibilità per l'erogazione dei servizi richiesti;

- **Partecipazione:** l'Associazione, al fine di promuovere la partecipazione dei propri utenti, garantisce informazioni complete e trasparenti e ricerca la massima semplificazione delle procedure;

- **Efficienza ed Efficacia:** l'erogazione dei servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nella realizzazione dei progetti;

- **Riservatezza:** la Croce Blu Italia garantisce il rispetto di quanto previsto dalla nuova Normativa Europea sulla Privacy GDPR 2016/679.

DESTINATARI DELLE ATTIVITA' SVOLTE

La Croce Blu Italia svolge servizio di trasporto infermi e di emergenza sanitaria a favore di malati, feriti, disabili, anziani e persone comunque bisognose.

Gli utenti del servizio, per ovvie ragioni, possono essere di qualunque età, etnia, estrazione sociale.

L'Associazione svolge inoltre servizi di assistenza sanitaria a manifestazioni ed eventi sportivi, culturali e ricreativi a favore di associazioni, enti e società che ne facciano richiesta.



Infine vi è anche un'importante attività di formazione ed educazione in ambito sanitario, rivolta ai propri associati e alla popolazione.





Trasloco Ex Ospedale di Biella

CHI SIAMO

STORIA

La **Croce Blu Italia** venne fondata il 29 maggio 1997, con il nome di "*Pubblica Assistenza Volontari del Soccorso Valle Elvo*", a Donato, un paese dell'Alta Valle Elvo in provincia di Biella. I principi ispiratori erano quelli della solidarietà popolare e del mutuo soccorso.

Grazie al primo nucleo di volontari, quello stesso anno l'Associazione effettuò circa di 300 servizi; si trattava di trasporti di emergenza sanitaria, in convenzione con il neo-istituito 118 di Biella e qualche trasporto per privati cittadini e case di riposo della vallata. Nel mese maggio del 1998 la sede legale ed operativa venne trasferita nel Comune di Graglia. L'Associazione vide aumentare le adesioni di nuovi volontari ed iniziò così ad organizzare i corsi di primo soccorso previsti dalla Regione Piemonte, grazie all'impegno e alla passione dell'allora Direttore Sanitario, Dr. Roberto Miceli.

Nel 2001 ancora una volta i volontari sentirono l'esigenza di trasferire a fondo valle la loro sede per far fronte alla sempre crescente necessità di trasporti con partenza dall'ospedale di Biella. Il 29 dicembre 2001 la sede venne quindi nuovamente trasferita ad Occhieppo Inferiore. Nell'anno 2002 venne acquistata la seconda ambulanza e furono stipulate delle convenzioni con l'Azienda Sanitaria n° 12 di Biella, per i trasporti inter ospedalieri ed i trasporti di dializzati. Nel 2003 venne sostituita l'ambulanza principale con una più moderna e, grazie al ricavato dei servizi, vennero acquistate anche una terza ambulanza e un mezzo attrezzato per il trasporto di disabili. Ciò permise di ampliare

la gamma dei servizi offerti, garantendo anche il trasporto dei pazienti in carrozzina, fortemente richiesto dalle case di riposo. L'Associazione per il 2005 decise di spostare



ancora una volta la propria sede, non essendo più sufficiente la rimessa per ospitare sei automezzi. Venne preso in locazione un capannone di 500 mq, nel Comune di Biella. Nella primavera del 2006, per far fronte all'enorme mole di richieste di servizio e per garantire una maggiore continuità, vennero assunti i primi due dipendenti a tempo pieno, che andavano ad integrare l'opera dei volontari.

Nel 2007 l'Associazione decise di cambiare denominazione e, con assemblea straordinaria da un notaio, il 18 settembre i volontari decisero di chiamarla "**Croce Blu Italia**". Nello stesso anno, visto l'aumentare delle richieste di trasporto provenienti dal Canavese, si iniziò a pensare di aprire una sezione staccata nei pressi di Ivrea. La sede operativa per il Canavese venne individuata nella stazione ferroviaria dismessa di Montalto Dora. Vennero nel frattempo

stipulate delle convenzioni con l'ASL TO4 ed il nuovo servizio incominciò il 16 gennaio 2008, con tre ambulanze a disposizione degli ospedali di Ivrea e Cuorgnè.

Nel 2009 venne inaugurata la sede di Montalto Dora, vennero acquistate due ambulanze ed un'automobile, aumentarono



sia il corpo volontari sia il personale dipendente. Furono attrezzate tre ambulanze come Centri Mobili di Rianimazione, con l'acquisto di proprie attrezzature. Nello stesso anno vennero inoltre stipulate convenzioni con tre assicurazioni e l'Associazione si accreditò come ente di quarta classe per il Servizio Civile Nazionale. Infine l'Associazione decise di aprire una sezione ad Asigliano Vercellese, ubicata nella stazione ferroviaria dismessa.

Il giorno 16 marzo 2010 iniziò l'attività presso la nuova sede di Asigliano Vercellese: trasporti ordinari ed urgenti in convenzione con l'ASL VC e con il 118 di Borgosesia, trasporti per privati, trasporti in convenzione con l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili di Vercelli, trasporti in convenzione con il Comune di Asigliano.

Nell'anno 2010 l'Associazione per la prima volta presentò un progetto di Servizio Civile Nazionale, che fu approvato e finanziato, permettendo la selezione di sei Volontari, avviati al servizio nel mese di gennaio 2011.

Nel 2011 l'Associazione nuovamente presentò un progetto di Servizio Civile Nazionale, che risultò finanziato, con l'avvio al servizio nel 2012 di 5 volontari.

Nel 2012 l'Associazione svolse, grazie all'impegno di un centinaio di volontari e di nove dipendenti, più di 11.000 servizi, per ASL BI, ASL VC, ASL TO4, Azienda Ospedaliera CTO di Torino, Azienda Ospedaliera Universitaria Maggiore della Carità di Novara, privati, assicurazioni, case di riposo.

Nel 2013 l'Associazione ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9001:2008 ed ha acquistato il fabbricato in cui da anni si trova la sede operativa di Biella.

Per l'anno 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018 l'Azienda Ospedaliera Universitaria Maggiore della Carità di Novara ha affidato in convenzione alla Croce Blu Italia il servizio di ambulanza medicalizzata 24 ore su 24 presso la postazione di Gattinara e il servizio di ambulanza medicalizzata 24 ore su 24 presso la postazione di Trivero. Fino al 31/03/15 anche il servizio di ambulanza di base 24 ore su 24 presso la sede di Biella.

A partire dall'anno 2016 l'Associazione gestisce anche il servizio di ambulanza medicalizzata 24 ore su 24 presso la postazione di Varallo Sesia e presso la postazione di Santhià.

A partire da aprile 2017 è stata affidata all'Associazione anche una convenzione continuativa, con copertura dal lunedì al sabato, presso il Centro Sperimentale di Balocco.

Nel mese di luglio 2017 è stata inaugurata la nuova sede di Vercelli, per continuare a garantire e per agevolare i trasporti svolti nella precedente sede di Asigliano Vercellese, grazie anche alla vicinanza dell'Ospedale. Nel mese di agosto 2017 è partito il servizio di

Ambulanza di Base h12 presso la sede di Vercelli città.

Infine, sempre a partire da luglio 2017, è stato affidato all'Associazione, in aggregazione con la Croce Bianca Biellese, un Mezzo di Soccorso di Base da 12 ore presso la città di Biella, stazionante nella loro sede operativa.

Nell'anno 2017 la Croce Blu Italia è stata socio fondatore del Coordinamento ARESA Piemonte, di cui tutt'ora fa parte e si è accreditata per il Servizio Civile Universale tramite ASC Piemonte.

Da gennaio 2019 l'MSB h12 di Biella è gestito dalla sola Croce Bianca Biellese, mentre la Croce Blu Italia ha acquisito in proprio il

Mezzo di Soccorso Avanzato di Ivrea e dal mese di gennaio 2020 anche l'MSB h24 di Montalto Dora.

Nel 2020, nel 2021 e nel 2022 l'Associazione ha proseguito tutte le attività, in prima linea nell'emergenza sanitaria.

Dal mese di settembre 2022 la sede operativa di Montalto Dora è stata spostata in Ivrea città, in un immobile più ampio e moderno.

Quella raccontata sopra è la nostra storia! Una storia di umanità nei confronti del prossimo, di determinazione per riuscire dove sembra non ci siano risorse da destinare e, perché no, una storia di volontariato.

RAPPORTI CON GLI ENTI

La Croce Blu Italia è un **Ente del Terzo Settore ai sensi del D. Lgs. 117/17** (Codice del Terzo Settore).

E' iscritta al Registro del Volontariato della Regione Piemonte – Sez. Sanitaria, con determinazione n. 156/28.1 del 26/05/1998 e al Registro Regionale Centralizzato delle Persone Giuridiche con determinazione n. 239 del 28/10/2015. Non appartiene ad alcuna struttura federativa.

La Croce Blu Italia è presente sul territorio con quattro sedi operative e tre postazioni 118:

- **Sede legale e operativa di Biella:** Via S. Maria di Campagnate, 26 (Autorizzazione Trasporto Infermi n. 122 del 10/04/2001);
- **Sede operativa di Ivrea:** Via Torino, 603 (Autorizzazione Trasporto Infermi n. 1613/A1414D/2022 del 12/09/22);
- **Sede operativa di Vercelli:**

- V. Sermenza, 24 (Autorizzazione Trasporto Infermi n. 465 del 12/07/2017);
- **Sede operativa di Valdilana:** Fraz. Ronco 1/G (Autorizzazione Trasporto Infermi n. 1512/A1414C/2021 del 11/10/21);
- **Postazione Mezzo di Soccorso Avanzato 118 di Gattinara:** presso ex ospedale. Attiva da gennaio 2013;
- **Postazione Mezzo di Soccorso Avanzato 118 di Trivero:** presso ex ospedale. Attiva da maggio 2013;
- **Postazione Mezzo di Soccorso Avanzato 118 di Santhià:** presso ex ospedale. Attiva da marzo 2016;

La Croce Blu Italia ogni anno stipula convenzioni per servizio 118 e trasporti non urgenti con:

- Azienda Sanitaria Locale BI di Biella;
- Azienda Sanitaria Locale VC di Vercelli;
- Azienda Sanitaria Locale TO4 di Ivrea;
- Azienda Ospedaliera Universitaria Maggiore della Carità di Novara;
- Azienda Ospedaliera Universitaria Città della Salute di Torino.

Inoltre ha stipulato convenzioni per trasporti sanitari e servizio di assistenza con assicurazioni, enti e aziende:

- ACI Global di Milano;
- Filo Diretto di Milano;
- SAA International Assistance di Verona;
- Far Express di Ivrea.

L'ACCESSO DEL VOLONTARIO

Possono far parte dell'Associazione persone di ambo i sessi di provata buona condotta, che condividano le finalità dell'Associazione e che si impegnino a rispettarne lo statuto ed il regolamento. Non ci sono distinzioni di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

Per ciascun associato non vi è alcuna disparità di trattamento all'interno dell'Associazione, potendo infatti partecipare direttamente alle attività e alla vita della stessa con i medesimi diritti e obblighi.

La domanda di ammissione corredata dai documenti stabiliti dal Regolamento deve essere presentata al Consiglio Direttivo. In fase di colloquio viene dedicata particolare attenzione alle caratteristiche attitudinali e alle motivazioni dell'aspirante volontario, che permetteranno di instaurare relazioni costruttive con gli altri volontari. L'Associazione mira a promuovere e rafforzare la capacità dei volontari a lavorare in gruppo, per raggiungere degli obiettivi comuni.

LA FORMAZIONE DEL PROPRIO PERSONALE

L'evoluzione del ruolo professionale e delle tecniche del soccorso richiedono un costante adeguamento delle competenze ed inducono i bisogni di formazione.

L'analisi dei bisogni formativi tiene conto delle disposizioni date dalle norme in vigore e delle esigenze formative percepite dal personale.



L'Associazione, in accordo con le direttive regionali in materia, promuove l'organizzazione dei seguenti corsi rivolti al proprio personale:

- corso "Allegato A per il Volontario Soccorritore Piemonte 118", della durata di 50 ore seguite da 100 ore di tirocinio in ambulanza, rivolto ai nuovi iscritti;

- corsi periodici di aggiornamento delle tecniche di soccorso, rivolti al personale volontario e dipendente già in servizio;

- corsi di abilitazione e di aggiornamento per l'uso del defibrillatore automatico esterno.

Infine, il Servizio di Prevenzione e Protezione interno della Croce Blu Italia eroga a tutto il personale volontario e dipendente i corsi di formazione e aggiornamento in materia di salute e sicurezza sul lavoro, previsti dal D. Lgs. 81/2008 e dall'Accordo Stato – Regioni 2011. La formazione sulla sicurezza ha una durata complessiva di 16 ore e prevede un modulo di formazione generale di 4 ore sul rischio nell'attività lavorativa e tre moduli da 4 ore ciascuno di formazione specifica sui rischi connessi all'attività del soccorritore. Le lezioni sono svolte da formatori abilitati: si tratta del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e di una fisioterapista, in qualità di esperta interpellata per la movimentazione manuale dei pazienti.

La Croce Blu Italia dispone, presso la sede di Biella, di una sala corsi con una capienza di 30 posti, dotata di pc, videoproiettore, lavagna, manichini e strumenti di soccorso per le simulazioni pratiche.





Corso per nuovi soccorritori

PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

MISSION

L'Associazione, esclusa ogni finalità di lucro, è apolitica e si propone l'esclusivo perseguimento di solidarietà sociale, da attuarsi nelle attività di:

- trasporto di infermi, feriti e pazienti inabili dimessi da ospedali e/o case di cura con automezzi all'uopo equipaggiati;
- assistenza di primo soccorso ad ammalati, infortunati, portatori di handicap e anziani;
- offerta di mobilità con mezzi di trasporto adeguati ai portatori di handicap ed a pazienti che necessitano di trattamenti particolari, anche periodici, presso centri

specializzati, nonché assistenza a favore di anziani e di persone comunque bisognose;

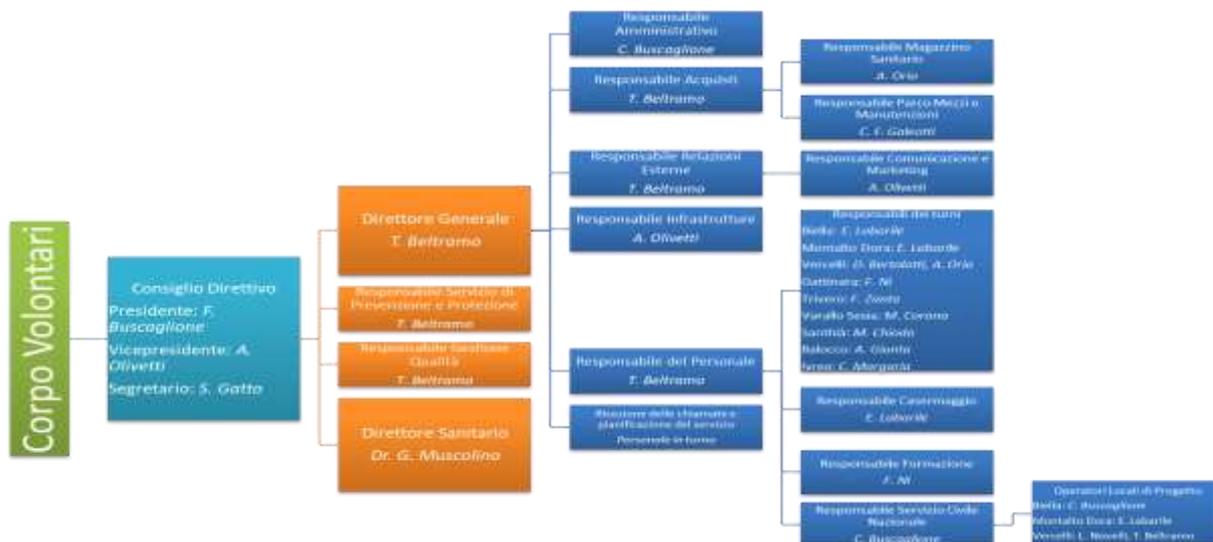
- assistenza sanitaria durante manifestazioni sportive-amatoriali-professionali e pubbliche;
- formazione sanitaria al personale da inserire nei propri organici e nelle strutture sociali esterne.

Tutta l'attività si fonda in modo caratteristico e prevalente sull'attività di volontariato dei suoi aderenti prestato in modo personale, spontaneo e gratuito senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà.

PRINCIPALI FIGURE OPERANTI: FORMAZIONE E COMPETENZE

La Croce Blu Italia, allo scopo di migliorare il proprio sistema di gestione, si è dotata di un

organigramma, rappresentativo di tutte le figure associative, che riportiamo di seguito:



Le figure previste dall'organigramma devono rispondere ai requisiti seguenti:

Funzione	Scolarità	Esperienza	Requisiti generali	Capacità
Direttore Generale	Media superiore a indirizzo tecnico/scientifico o Laurea	Almeno 5 anni di esperienza nel Consiglio Direttivo dell'Associazione e come Soccorritore volontario o dipendente	Conoscenza della realtà della Pubblica Assistenza, del Terzo Settore e del Volontariato	Perspicacia nel comprendere le esigenze nel settore della Pubblica Assistenza sanitaria e capacità di soddisfarle con la forza del Volontariato
Direttore Sanitario	Laurea in Medicina e Chirurgia	Almeno 1 anno di esercizio della professione di Medico Chirurgo	Abilità nel pianificare e gestire un programma di sorveglianza sanitaria	Competenza e doti cliniche
Responsabile Amministrativo	Media superiore	Almeno 5 anni di esperienza come Soccorritore volontario o dipendente	Abilità nell'uso del PC, precisione e puntualità. Imparzialità nell'integrare il personale volontario con il personale dipendente. Intraprendenza nel reperire le risorse umane	Capacità nel gestire l'attività d'ufficio e nel disbrigo della burocrazia. Capacità di motivare il personale dell'Associazione al fine di ottimizzare la gestione e l'erogazione del servizio ed incentivare il ruolo del Volontariato
Responsabile Acquisti	Media Superiore	Almeno 5 anni di esperienza nel Consiglio Direttivo dell'Associazione e come Soccorritore volontario o dipendente	Conoscenza tecnica di carattere generale nell'ambito delle forniture sanitarie e degli autoveicoli	Parsimonia e oculatezza nella gestione delle risorse economiche
Responsabile Relazioni Esterne	Media superiore	Almeno 5 anni di esperienza nel Consiglio Direttivo dell'Associazione e come Soccorritore volontario o dipendente	Competenza nelle problematiche amministrative e nel rapporto convenzionale con gli enti. Ottima conoscenza della struttura del Sistema Sanitario Regionale. Abilità nell'interfacciarsi con la Pubblica Amministrazione	Capacità di mediazione e trattazione nei confronti degli enti. Ottima abilità negoziale
Responsabile Infrastrutture	Media Superiore	Almeno 5 anni di esperienza come Soccorritore volontario o dipendente	Competenze tecniche nel campo informatico, della telefonia e delle reti dati	Senso dell'efficienza e spirito di innovazione
Responsabile del Personale	Media Superiore	Almeno 5 anni di esperienza nel Consiglio Direttivo dell'Associazione e come Soccorritore volontario o dipendente	Pazienza, diplomazia e fermezza nel rapporto con il personale	Ottima abilità nel problem solving, intuito, capacità di mediazione e predisposizione alle relazioni interpersonali.
RSPP	Media superiore a indirizzo tecnico/scientifico o Laurea	Almeno 2 anni di esperienza come RSPP per il settore Ateco 7 - Sanità	Conoscenza della normativa antinfortunistica, dei criteri di prevenzione e protezione, dei rischi in ambiente sanitario.	Abilità nel valutare i rischi connessi all'attività del trasporto e soccorso infermi anche in condizioni di emergenza e capacità di adattare la prevenzione e la protezione alla

	+		Perfetta conoscenza dell'attività di trasporto e soccorso con ambulanza	realità di un'Associazione di volontariato con ambulanza
RGQ	Media superiore a indirizzo tecnico/scientifico o Laurea	Non richiesta come RGQ	Capacità organizzative e gestionali oltre alla capacità di mediazione e collaborazione. Conoscenza della normativa 9001:2008	Precisione e riservatezza; capacità di motivare il personale e di condurre gruppi di lavoro
Responsabile del Magazzino	Media Inferiore	Almeno 5 anni di esperienza come Soccorritore volontario o dipendente	Conoscenza tecnica di carattere generale nell'ambito delle forniture sanitarie	Parsimonia e oculatezza nella gestione delle risorse economiche
Responsabile Parco Mezzi e Manutenzioni	Media inferiore	Almeno 2 anni di esperienza come Autista Soccorritore	Competenze tecniche relativamente ai mezzi di soccorso e capacità meccaniche	Capacità di gestire la manutenzione dei mezzi
Responsabile Comunicazione e Marketing	Media Superiore	Almeno 5 anni di esperienza come Soccorritore volontario o dipendente	Ottima conoscenza del mondo del soccorso sanitario e del no profit. Buone capacità verbali e di scrittura. Competenze informatiche	Capacità di comunicazione e di valorizzazione dell'immagine associativa
Coordinatore di sede	Media superiore	Almeno 2 anni di esperienza come Soccorritore volontario o dipendente	Abilità nel rispondere sollecitamente alle richieste dell'utenza anche quando queste sono estemporanee e urgenti	Capacità relazionale di interagire efficacemente con il personale senza entrare in conflitto
Responsabile del Casermaggio	Media Inferiore	Almeno 1 anno di esperienza come Soccorritore volontario o dipendente	Buone capacità organizzative e gestionali	Precisione e puntualità
Responsabile della Formazione	Media Superiore	Almeno 5 anni di esperienza come Soccorritore volontario o dipendente	Ottime competenze ed esperienza nel campo del soccorso sanitario	Comunicatività e buone capacità didattiche
Responsabile Servizio Civile Nazionale	Media Superiore	Almeno 1 anno di esperienza di Servizio Civile, come Volontario, Progettista o Operatore Locale di Progetto	Competenze nella progettazione e di monitoraggio nell'ambito del Servizio Civile Nazionale	Capacità nella selezione e nel coordinamento dei Volontari in Servizio Civile

METODOLOGIA DI LAVORO

La Croce Blu Italia promuove il lavoro di gruppo quale strumento di miglioramento, sia sotto il profilo tecnico che organizzativo.

Il volontario opera in un ambiente improntato alla collaborazione e alla piena responsabilizzazione del singolo nei confronti

del gruppo, per il raggiungimento di un obiettivo comune.

La condivisione di metodi di lavoro e progetti garantisce all'utente la qualità del servizio e la migliore risposta alla complessità degli interventi.

I SERVIZI OFFERTI

Convenzioni con ASL BI

- Trasporti inter-ospedalieri con ambulanza urgenti e non;
- Trasporto pazienti in Assistenza Domiciliare Integrata (ADI);
- Trasporto pazienti del Dipartimento di Salute Mentale;
- Trasporti per la Casa Circondariale di Biella.

Convenzione con Azienda Ospedaliera "Città della Salute e della Scienza" di Torino

- Servizi di emergenza-urgenza per la Centrale Operativa 118 di Torino;
- Ambulanza medicalizzata h24 – Postazione di Ivrea;
- Ambulanza di base h24 – Postazione di Ivrea.

Convenzioni con ASL VC

- Trasporto dializzati con ambulanza, pullmino e automobile;
- Trasporti inter-ospedalieri con ambulanza di base e di rianimazione;
- Trasporti con mezzi attrezzati per trasporto disabili;
- Trasporti con automobile;
- Trasporto pazienti in Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).

Convenzioni con Azienda Ospedaliera "Ospedale Maggiore della Carità" di Novara

- Servizi di emergenza-urgenza per la Centrale Operativa 118 di Novara;
- Ambulanza medicalizzata 118 h24 - Postazione di Gattinara;
- Ambulanza medicalizzata 118 h24 - Postazione di Valdilana;

- Ambulanza medicalizzata 118 h24 - Postazione di Santhià.
- Ambulanza di base 118 h24 – Postazione di Vercelli.
- Ambulanza di base 118 h12 – Postazione di Vercelli.

Convenzioni con Enti e Aziende

- Comuni;
- Case di riposo.

Convenzioni con assicurazioni: trasporti nazionali ed internazionali, consegna farmaci a domicilio

- ACI Global – Milano;
- Filo Diretto – Milano;
- SAA International Assistance – Verona;
- Far Express – Ivrea.

Convenzioni con Case di Riposo: per visite, dimissioni, ricoveri, trasferimenti

- Biellese;
- Canavese;
- Vercellese;
- Valsesia.

Trasporti privati: per visite, dimissioni, ricoveri, trasferimenti

- Con ambulanze di base e di rianimazione;
- Con mezzi attrezzati per il trasporto di disabili (con rampe e sollevatore per il carico dei pazienti in carrozzina);
- Con automobili;
- Centro mobile di rianimazione: per trasferimenti e trasporti critici in Italia

- e all'estero, su richiesta con medico rianimatore ed infermiere;
- Ambulanze di soccorso avanzato dotate di: monitor multi-parametrico, defibrillatore, ventilatore polmonare, pompa siringa.

- Con personale certificato dal 118 Piemonte;
- A manifestazioni ed eventi sportivi e culturali;
- Servizio ambulanze a richiesta per interi campionati e cicli di eventi;

Assistenze sanitarie

IL SISTEMA DEI PORTATORI DI INTERESSI

I portatori di interesse, i così detti **"stakeholder"**, sono tutti coloro che, volenti o nolenti, hanno delle aspettative e dei diritti riguardo le attività dell'organizzazione.

Per un ente non profit, vengono definiti **"stakeholder di missione"** coloro nell'interesse dei quali sono poste in essere le attività istituzionali dell'organizzazione.

Sono definiti invece **"stakeholder prioritari"** quei soggetti senza i quali l'organizzazione non potrebbe perseguire la propria missione.

La Croce Blu Italia ha identificato come propri stakeholders di missione:

- malati e feriti

E come stakeholder prioritari:

- personale volontario e dipendente;
- operatori sanitari che lavorano sulle nostre ambulanze;
- volontari in Servizio Civile Nazionale;
- ASL;
- case di riposo;
- associazioni sportive;
- altre associazioni;
- discenti dei corsi di formazione.

LA TUTELA DELLA PRIVACY

L'Associazione si conforma alla nuova Normativa Europea in materia di privacy GDPR 2016/679, entrata in vigore a partire dal 25 maggio 2018, secondo la quale chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano e garantisce che il trattamento degli stessi si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali. I dati personali, oggetto di trattamento, sono custoditi e controllati

dall'Associazione, in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Il personale non deve divulgare notizie riguardanti l'Associazione o il suo operato e, in particolare, sulla prestazione effettuata o sulle condizioni del paziente deve essere mantenuto il più stretto segreto professionale (R.D. 19/10/1930 n. 1398 art. 622).

LE NORME COMPORTAMENTALI

La Croce Blu Italia, oltre allo Statuto, adotta un regolamento che contiene indicazioni organizzative utili alla buona gestione dell'Associazione. Nello specifico si riporta un estratto del regolamento stesso.

Secondo l'art. 1 il personale, nello svolgimento del servizio, deve essere ispirato unicamente da principi di solidarietà, non può perseguire scopi e interessi personali e offre la propria disponibilità nel pieno rispetto di tutti coloro che vi operano. Il personale deve sempre mantenere un comportamento consono allo spirito dell'Associazione, consapevole di svolgere un servizio sociale e di assumere le responsabilità morali e civili che ne derivano.

REGOLE GENERALI

Il divieto di assumere bevande alcoliche e sostanze stupefacenti da parte del personale è assoluto durante il turno di servizio. Il divieto di fumo è assoluto in qualsiasi locale aziendale, nelle pertinenze esterne e sugli automezzi di servizio, come previsto dalla legge. E' fatto divieto l'utilizzo del telefono cellulare mentre si è alla guida dei mezzi associativi e mentre è presente il paziente nel vano sanitario.

DIVISE

La divisa ufficiale viene fornita dall'Associazione e durante lo svolgimento del servizio è fatto obbligo a tutti i volontari e ai dipendenti di indossarla. Ogni membro dell'Associazione dovrà curare l'ordine e la pulizia della divisa.

TURNI

La frequenza ai turni di servizio fissati è obbligatoria e non sono tollerate assenze se non per gravi e giustificati motivi. Tutti i membri degli equipaggi di soccorso hanno l'obbligo di osservare l'orario dei turni così articolati:

Sede di Biella

- 1° turno (diurno) dalle ore 07,00 alle ore 13,00;
- 2° turno (diurno) dalle ore 13,00 alle ore 19,00;

Postazioni 118 di Gattinara, Valdilana, Santhià, Vercelli, Ivrea

- 1° turno (diurno) dalle ore 08,00 alle ore 20,00;
- 2° turno (notturno) dalle ore 20,00 alle ore 08,00 del mattino successivo.

EQUIPAGGI

Per lo svolgimento dei servizi di trasporto infermi e di primo soccorso l'equipaggio deve essere così composto:

- Autista – Capo equipaggio (obbligatorio)
- 1° Soccorritore (obbligatorio)
- 2° Volontario/tirocinante (facoltativo) infermiera (obbligatorio) per la Postazione di Balocco

Potrà ricoprire il ruolo di autista soltanto il personale abilitato. Il Volontario designato come autista soccorritore all'inizio del turno si deve accertare, in collaborazione con l'equipaggio, che il materiale in dotazione sia in ordine e che l'automezzo sia

adeguatamente fornito di carburante e che i dispositivi di segnalazione acustica, visiva e di locomozione siano efficienti. L'Autista Soccorritore, nel momento in cui prende servizio sull'autoambulanza, è responsabile del mezzo e dell'incolumità dell'equipaggio durante il tragitto. L'Autista Soccorritore di norma riveste anche la funzione di Capo equipaggio. Al termine di ogni servizio dovrà compilare l'apposito foglio di marcia in modo chiaro e corretto, e caricare lo stesso all'interno del software gestionale al rientro in sede. L'Autista soccorritore, durante i servizi in emergenza, è tenuto a osservare le norme del Codice della Strada anche con i dispositivi di emergenza attivati. Quotidianamente l'equipaggio di turno deve effettuare la pulizia dell'automezzo e del materiale in dotazione, registrando le operazioni sull'apposito registro.

L'Associazione da sempre si è adeguata alle normative relative alla prevenzione infortuni e sicurezza. E' fatto obbligo dell'osservanza delle suddette norme da parte di tutti gli addetti.

In particolare si ricorda l'utilizzo obbligatorio dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) a suo tempo consegnati unitamente alle norme generali e all'informativa sulla prevenzione e sicurezza.

Tutti gli appartenenti all'Associazione sono tenuti alla scrupolosa osservanza dello statuto, del regolamento e delle disposizioni e comunicazioni di servizio e devono prestare la massima collaborazione per assicurare la continuità del servizio e il rispetto degli impegni assunti dall'Associazione.

INFORMAZIONI E CONTATTI

Croce Blu Italia®

Ente del Terzo Settore – D. Lgs. 117/17

Iscrizione al Registro del Volontariato della Regione Piemonte n. 156/28.1 del 26/05/1998

Iscrizione al Registro Regionale Centralizzato delle Persone Giuridiche n. 239 del 28/10/2015

Codice Fiscale 90039070025

Sito web www.crocebluitalia.it

PEC crocebluitalia@pec.it

E-mail info@crocebluitalia.it

SEDE DI BIELLA

Via S. Maria di Campagnate, 26
13900 Biella

Tel. 015/404370 – Fax 015/8470880

SEDE DI IVREA

Via Torino, 603
10015 Ivrea (TO)

Tel. 0125/652144 – Fax 0125/688836

SEDE DI VERCELLI

Via Sermenza, 24
13100 Vercelli

Tel. 0161/36286 – Fax 0161/368828

SEDE DI VALDILANA

Fraz. Roinco 1/G
13835 Valdilana (BI)



RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'Associazione effettua un monitoraggio continuo del grado di soddisfazione dei propri utenti. Queste indagini consentono di misurare la qualità del servizio percepita e aiutano a comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari e a riprogettare, di conseguenza, le politiche gestionali ed il sistema di erogazione del servizio.

La Croce Blu Italia si impegna a:

- progettare ed effettuare periodiche rilevazioni della qualità percepita dagli utenti;

- a diffondere i risultati delle rilevazioni e a predisporre interventi di miglioramento dei servizi, in relazione ai bisogni emersi;

- promuovere tra gli operatori la cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità.

Sul sito web dell'Associazione, www.crocebluitalia.it è disponibile in home page il link per compilare il questionario di soddisfazione degli utenti.

TUTELA E VERIFICA DEI DIRITTI - RECLAMI

L'Associazione tiene in grande considerazione la percezione che gli utenti hanno della qualità dei servizi erogati, ponendo attenzione ad ogni forma di insoddisfazione manifestata o di contestazione esposta.

Eventuali segnalazioni scritte di disservizi vengono analizzate tempestivamente dal Responsabile di Gestione della Qualità, che predispone le opportune azioni correttive e ne verifica l'efficacia nel tempo.

Eventuali reclami che pervengono per via telefonica al centralino della Croce Blu Italia, vengono comunque registrate a cura dell'operatore che raccoglie la segnalazione, compila un modulo di non conformità e lo trasmette al sistema qualità.

Assistenza manifestazione di softair



ALLEGATO – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI (Rev. 01)

Croce Blu Italia

Via S. Maria di Campagnate, 26 - 13900 Biella

Tel: 015/404370 Fax: 015/8470880

Spett.le _____

Gentile Utente, in considerazione del fatto che la nostra Associazione opera in regime di qualità UNI EN ISO 9001:2008 e che il nostro obiettivo primario è quello di assicurare la Sua piena soddisfazione, La invitiamo a volerci dedicare alcuni minuti del Suo tempo per compilare il seguente questionario (da rispedito tramite fax o e-mail). Faremo tesoro delle utili informazioni e preziosi suggerimenti da Lei forniti, nell'impegno di migliorare continuamente i nostri livelli qualitativi e di continuare ad incontrare sempre la Sua piena soddisfazione.

RingraziandoLa anticipatamente per l'attenzione e il tempo dedicato, Le porgiamo i nostri più cordiali saluti.

Il Responsabile della Qualità

**Attribuire una valutazione secondo la seguente graduatoria*

Voto:	4 ottimo	3 buono	2 sufficiente	1 mediocre
-------	-----------------	----------------	----------------------	-------------------

ASPETTI ORGANIZZATIVI	Negativo		Positivo	
	1	2	3	4
Globalmente come valutate la qualità del servizio erogato				
Come valutate la tempestività e la puntualità nello svolgimento del trasporto				
Come valutate l'adeguatezza e il comfort delle ambulanze e dei mezzi impiegati				
Come valutate l'efficienza dell'assistenza telefonica				
ASPETTI RELATIVI ALLE RISORSE UMANE				
Come valutate la competenza, professionalità ed efficienza del personale				
Come valutate la cordialità e disponibilità globale del personale di Croce Blu Italia				
RECLAMI E PROPOSTE - SPAZIO PER OSSERVAZIONI E NOTE				

Compilato da: _____ Posizione ricoperta: _____ Data: _____



Servizio a Casalborgone (TO)