



Associazione Volontari Pubblica Assistenza

**CROCE VERDE MARCON**

O.n.l.u.s.

Via dello Sport, 18 – 30020 MARCON (VE)

Associazione Volontari Pubblica Assistenza

**Croce Verde Marcon – ONLUS**

**Via dello Sport, 18 30020 Marcon (VE)**

**Carta dei Servizi**

**La Carta dei servizi** è un importante mezzo di comunicazione particolarmente utile per le associazioni che operano nel settore assistenziale e sanitario.

Tramite questo documento l'A.V.P.A. Croce Verde Marcon illustra i servizi erogati, i principi cui si ispira e le modalità per utilizzare al meglio i servizi erogati. E' uno strumento per migliorare la qualità organizzativa, comunicativa e relazionale.

Serve per definire gli standard di qualità in linea con quanto i cittadini si aspettano.

L'A.V.P.A. Croce Verde Marcon è un'associazione di volontariato ai sensi della Legge 266/91 e della Legge Regionale 40/93 ed è una Onlus (Organizzazione non lucrativa di utilità sociale) ai sensi del Decreto legislativo 460/97, che esplica la propria attività nel settore del soccorso e trasporto sanitario e socio-assistenziale con l'obiettivo di rispondere ai bisogni concreti del territorio.

#### **PRINCIPI GUIDA**

Per tutelare i diritti del cittadino, nello svolgimento delle proprie attività l'A.V.P.A. Croce Verde Marcon, seguendo i dettami del proprio statuto si ispira a principi di:

- **Uguaglianza**

L'accesso alla struttura e il trattamento riservato agli utenti erogati non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.

- **Imparzialità**

Il comportamento nei confronti degli utenti è informato a criteri di obiettività e pertinenza delle prestazioni; il rimborso individuale e l'acquisizione di prestazioni integrative non costituiscono motivo di alterazione degli ordini di precedenza acquisiti e dell'attività già programmata.

- **Continuità**

La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate, evitando interruzioni o sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

- **Efficienza ed efficacia**

L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è informata al criterio del miglioramento continuo.

- **Partecipazione**

Gli utenti possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza di norme di legge.

È garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme sulla sicurezza individuale e

ADERENTE A.N.P.A.S. (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze)

Iscritta nel Registro persone giuridiche al N° 412 – Tribunale di Venezia

Iscritta all'Albo delle Organizzazioni di Volontariato al N° VE0103

C.F. 02290270277

Tel. 041/4567171 – Fax 041/4567333

[www.croceverdemarcon.it](http://www.croceverdemarcon.it) – [info@croceverdemarcon.it](mailto:info@croceverdemarcon.it)



Associazione Volontari Pubblica Assistenza

## CROCE VERDE MARCON

O.n.l.u.s.

Via dello Sport, 18 – 30020 MARCON (VE)

collettiva; vengono acquisite periodicamente le valutazioni degli utenti dei servizi tramite questionari e monitoraggi; viene garantita risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni e alle osservazioni degli utenti.

### DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'A.V.P.A. Croce Verde Marcon diffonde la carta dei servizi tramite:

- esposizione presso gli albi nella sede dell'associazione
- sito internet [www.croceverdemarcon.it](http://www.croceverdemarcon.it)
- distribuzione di copie su supporto cartaceo a utenti attuali e potenziali

### A.V.P.A. Croce Verde Marcon - Onlus

#### PROFILO STORICO

L'esperienza nata dai volontari che facevano parte del distaccamento di Marcon dell'associazione volontari del soccorso di Mestre dal 1986, portarono nel 1988 alla nascita della Croce Verde di Marcon. La posizione di confine del comune di Marcon ed i prolungati tempi di intervento dei mezzi di soccorso dell'ospedale più vicino erano stati i motivi della nascita del distaccamento e l'esperienza maturata portò quel gruppo di trenta volontari a far nascere una nuova associazione.

Il servizio, iniziato con l'acquisto della prima ambulanza, consisteva nel rispondere alle chiamate di emergenza nel territorio ed al trasporto di ammalati.

Negli anni di attività ha comunque allargato la propria opera anche nell'ambito della protezione civile e collaborato con enti del territorio (AVIS, Telefono Azzurro, Lega Tumori eccetera) per lo sviluppo della cultura del volontariato od altre attività sociali.

Dal 2006 il bacino di utenza che fino all'anno prima si era concentrato principalmente nel territorio di Marcon si estende anche a quello di Quarto D'Altino. I due comuni si estendono per una superficie complessiva di 53 kmq con una popolazione totale di quasi 25 mila abitanti.

Attualmente l'associazione dispone di 6 ambulanze di tipo A e di un furgone attrezzato per il trasporto disabili.

I servizi svolti negli ultimi 10 anni vengono riassunti nella successiva tabella:

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>ASSISTENZE</b>	114	106	110	65	60	49	32	71	69	59
<b>TRASPORTI</b>	4563	5789	6257	6017	6107	6063	7835	9497	9431	9721
<b>URGENZE</b>	1053	1067	1136	1208	1095	1193	999	993	1066	1902

Le tappe principali sono le seguenti:

- **1988** il 18 marzo nasce l'A.V.P.A. Croce Verde Marcon si costituisce come Associazione volontaria di pubblica assistenza con sede in Piazza Municipio n. 14 in locali del Comune. Inizia il servizio di pronto soccorso e di trasporto con ambulanza disponibile 14 ore su 24

ADERENTE A.N.P.A.S. (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze)

Iscritta nel Registro persone giuridiche al N° 412 – Tribunale di Venezia

Iscritta all'Albo delle Organizzazioni di Volontariato al N° VE0103

C.F. 02290270277

Tel. 041/4567171 – Fax 041/4567333

[www.croceverdemarcon.it](http://www.croceverdemarcon.it) – [info@croceverdemarcon.it](mailto:info@croceverdemarcon.it)



Associazione Volontari Pubblica Assistenza

## CROCE VERDE MARCON

O.n.l.u.s.

Via dello Sport, 18 – 30020 MARCON (VE)

- **1990** Ottiene la prima iscrizione al registro regionale del volontariato con provvedimento della giunta regionale n. 4365 del 27/07/1990
- **1990** Organizza il primo incontro regionale delle Pubbliche Assistenze del Veneto
- **1992** Ottiene il riconoscimento di personalità giuridica con provvedimento della Giunta regionale n. 4374 del 28/07/1992.
- **1994** Ottiene il distacco dei primi due obiettori
- **1994** Attivazione del protocollo di intesa con la nuova centrale operativa del 118.
- **2000** causa un cedimento strutturale l'associazione è costretta a trasferire i provvisoriamente le proprie attività presso un appartamento sito in Via Mattei n. 15/C che diventa la sede operativa
- **2001** Il servizio di emergenza fino a quel momento interamente gratuito e finanziato dall'associazione viene riconosciuto dalla stipula di una convenzione con l'ASL.
- **2003** viene approvato il primo progetto per l'impiego di Volontari in Servizio Civile
- **2004** Ottiene un finanziamento regionale di 200 mila euro per la costruzione della nuova sede.
- **2006** con l'aggiornamento della convenzione per il servizio di emergenza la zona di copertura si estende anche al Comune di Quarto D'Altino
- **2008** in ottobre l'associazione inaugura la nuova sede in Via dello Sport. La sede è stata costruita con l'aiuto del F.S.R. della Regione Veneto e con i fondi dell'associazione. Da questo momento l'associazione può finalmente operare in locali adatti alle esigenze dell'associazione e con la possibilità di dare riparo ai mezzi di soccorso.
- **2010** l'associazione ottiene l'autorizzazione sanitaria ai sensi della legge regionale 1080;
- **2015** febbraio: con il rinnovo della convenzione l'associazione inizia il servizio di emergenza 24 h su 24 per 365 gg all'anno con presenza di infermiere professionale a bordo.

### OGGI

Attualmente l'associazione offre ai cittadini di Marcon e dei paesi limitrofi i seguenti servizi:

1. SERVIZI DI PRONTO SOCCORSO /TRASPORTO CON AMBULANZE ED ATTIVITÀ CORRELATE servizio di urgenza ed emergenza 24 ore su 24 (coordinato dal 118 di Mestre Emergenza) con infermiere professionale a bordo.
2. Trasporto dializzati con calendario predefinito dall'ASL.
3. trasferimenti, dimissioni, ricoveri e visite ospedaliere con ambulanza
4. assistenza con ambulanza a manifestazioni sportive e fiere
5. attività di Protezione Civile
6. corsi di Primo Soccorso

### INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

ADERENTE A.N.P.A.S. (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze)

Iscritta nel Registro persone giuridiche al N° 412 – Tribunale di Venezia

Iscritta all'Albo delle Organizzazioni di Volontariato al N° VE0103

C.F. 02290270277

Tel. 041/4567171 – Fax 041/4567333

[www.croceverdemarcon.it](http://www.croceverdemarcon.it) – [info@croceverdemarcon.it](mailto:info@croceverdemarcon.it)



Associazione Volontari Pubblica Assistenza

## CROCE VERDE MARCON

O.n.l.u.s.

Via dello Sport, 18 – 30020 MARCON (VE)

### E SERVIZI EROGATI

#### RECAPITI

##### **A.V.P.A. Croce Verde Marcon - ONLUS**

Sede legale e operativa Via dello Sport n. 18 - 30020 Marcon (VE)

Telefono 041 456 71 71 / 041 456 73 33

Fax 041 456 73 33

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

sito internet [www.croceverdemarcon.it](http://www.croceverdemarcon.it)

### ACCESSO AI SERVIZI

#### 1. SERVIZI DI PRIMO SOCCORSO/TRASPORTO CON AMBULANZE

##### **Servizio di primo soccorso – emergenza/urgenza**

Per ricoveri urgenti, gravi malori, incidenti stradali, domestici e sul lavoro ed in ogni situazione certa o presunta di pericolo di vita telefonare al 118 (è una centrale operativa che coordina le richieste di emergenza ed urgenza sanitaria di tutta la provincia).

##### **Servizio di trasporto con ambulanze e mezzi speciali**

Per i servizi in convenzione con l'ASL 12 Terraferma Veneziana (trasferimenti, dimissioni, ricoveri programmati, ecc.) contattare 041-917573 centrale operativa della P.A. Croce Verde Mestre dalle 09.00 alle 11.00.

##### **Documentazione richiesta**

- richiesta medica completata in ogni sua parte con particolare riguardo alle eventuali esenzioni da ticket sanitari e autorizzata del Direttore Sanitario competente per Distretto.
- Appuntamento concordato con la centrale operativa trasporti.

Per servizi elencati al punto 3 e 4 per i cittadini di Marcon e per i servizi non in convenzione gli utenti devono rivolgersi direttamente all'associazione contattando il numero di telefono 041-4567333 oppure recandosi personalmente presso la sede sociale.

### STANDARD DI QUALITÀ

L'A.V.P.A. Croce Verde Marcon garantisce nelle proprie strutture i seguenti standard di qualità:

#### **Accoglienza**

- assenza di barriere architettoniche
- presenza di personale in grado di fornire informazioni, riconoscibile attraverso un apposito cartellino di riconoscimento con nome e qualifica

#### **Igiene**

- pulizia quotidiana dei locali e delle attrezzature
- sanificazione periodica degli ambienti
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti

#### **Sicurezza**

ADERENTE A.N.P.A.S. (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze)

Iscritta nel Registro persone giuridiche al N° 412 – Tribunale di Venezia

Iscritta all'Albo delle Organizzazioni di Volontariato al N° VE0103

C.F. 02290270277

Tel. 041/4567171 – Fax 041/4567333

[www.croceverdemarcon.it](http://www.croceverdemarcon.it) – [info@croceverdemarcon.it](mailto:info@croceverdemarcon.it)



Associazione Volontari Pubblica Assistenza

## CROCE VERDE MARCON

O.n.l.u.s.

Via dello Sport, 18 – 30020 MARCON (VE)

- particolare attenzione alle norme di sicurezza con attuazione di misure preventive

### **Raccolta valutazione degli utenti**

- segnalazione eventuali disfunzioni da riportare su un apposito modulo disponibile allo sportello di accettazione.
- rilevazione periodica del gradimento degli utenti relativamente ai servizi erogati tramite un apposito questionario

### **Adesioni ad associazioni**

- ANPAS Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze
- COPASS Cooperativa Pubbliche Assistenza (Sistema Radio Nazionale)

ADERENTE A.N.P.A.S. (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze)  
Iscritta nel Registro persone giuridiche al N° 412 – Tribunale di Venezia  
Iscritta all'Albo delle Organizzazioni di Volontariato al N° VE0103  
C.F. 02290270277

Tel. 041/4567171 – Fax 041/4567333

[www.croceverdemarcon.it](http://www.croceverdemarcon.it) – [info@croceverdemarcon.it](mailto:info@croceverdemarcon.it)