

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **CHI SIAMO**

Croce Azzurra ODV è un'associazione di volontariato che esiste dal 1980. Da sempre l'associazione si occupa prevalentemente di "trasporti sanitari" sia in emergenza 118, cosiddetti "servizi primari" in convenzione con il sistema pubblico regionale, sia di trasporti sanitari semplici non urgenti chiamati "servizi secondari" rivolti a privati cittadini, strutture di cura, servizi sociali, etc. soggetti a rimborso spese così come previsto dalle tariffe regionali (ultimo aggiornamento [DGR 437 del 12 giugno 2023](#)).

Per rispondere ai bisogni del territorio, da diversi anni l'associazione ha iniziato ad erogare anche servizi sociali e sociosanitari diversi dai trasporti.

Operiamo con tre sezioni in provincia di Como, nei Comuni di Rovellasca (sede legale), Como e Porlezza e con una sezione in provincia di Varese a Caronno Pertusella.

### **MISSION**

Noi crediamo nell'aiuto al prossimo, nel valore della vita umana; il nostro obiettivo è cercare di salvare vite, alleviare un dolore, consolare laddove sia possibile.

**I volontari non sono remunerati, non perché non valgono nulla, ma perché il loro valore è inestimabile.**

Crediamo che il calore umano e il conforto debbano andare di pari passo con l'assistenza sanitaria. Donare il nostro tempo e la nostra umanità alle persone che vivono momenti di fragilità fisica e psicologica ci rende fieri e orgogliosi, e lo facciamo con una professionalità certificata ai massimi livelli. Esistiamo perché la comunità stessa si è unita per creare Croce Azzurra ODV; desideriamo crescere, ampliare sempre di più i servizi di assistenza, realizzare nuovi progetti che vengano incontro ai bisogni della comunità. **Insieme possiamo affrontare difficoltà che, senza il nostro aiuto, possono apparire insormontabili ad una persona sola.**

Facciamo del nostro meglio, ogni giorno, tutti i giorni, e il nostro sogno è poter sempre rispondere **"ci siamo noi ad aiutarvi"**.

## **SERVIZI OFFERTI**

Dietro al nome CROCE AZZURRA ODV ci sono circa 500 volontari dislocati in quattro sedi, che si adoperano giorno e notte, nei giorni feriali quanto in quelli festivi per garantire un'assistenza continua alle persone in stato di bisogno.

Diversamente da quanto si possa pensare, solo una parte del nostro impegno è finalizzato all'assistenza sanitaria di urgenza ed emergenza, la quale richiede una specifica preparazione ed una dedizione continui e, a volte, gravosi.

Le attività svolte da Croce Azzurra ODV sono:

- servizio sanitario di trasporto in emergenza;
- trasporti non urgenti, trasporti di dializzati, trasporti a lunga percorrenza e rimpatrio di infermi, trasferimenti ospedale-ospedale, ricoveri e dimissioni;
- assistenza a eventi e manifestazioni;
- corsi di formazione su manovre salvavita: interni (per i nuovi volontari, corsi di aggiornamento ed esami per diventare soccorritore esecutore e per i passaggi di ruolo), corsi di formazione per cittadini (disostruzione pediatrica e BLS-D laico) e per aziende (corsi di primo soccorso aziendale in ottemperanza a quanto previsto dal d.lgs. 81/2008 e s.m.i.);
- servizi infermieristici e ostetrici, ambulatoriali e domiciliari;
- custode sociale;
- sportello sociale;
- incontri e corsi per gruppi e famiglie;
- supporto individualizzato per caregiver e persone con disabilità / fragilità,
- supporto per domotica e telemonitoraggio domiciliare di persone anziane.

## **DESTINATARI**

Tutta la popolazione in stato di bisogno con particolare riguardo ai cittadini fragili, anziani e/o con disabilità.

## **FIGURE PROFESSIONALI**

Il personale di CROCE AZZURRA ODV si compone di un gruppo di circa 500 persone composto per la maggior parte da volontari certificati come soccorritori esecutori. I dipendenti sono un gruppo di 39 professionisti così composto:

- 27 soccorritori
- 5 amministrativi
- 3 custodi sociali
- 1 coordinatore dipendenti
- 1 resp. centralino
- 1 infermiera
- 1 ostetrica

## **MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI E COSTI**

I servizi vengono erogati alla popolazione mediante richiesta diretta da parte degli interessati, da parte dei servizi sociali che li hanno in carico o attraverso enti terzi con i quali si sono redatte apposite convenzioni. In base alla tipologia del servizio, questo può essere gratuito o soggetto a un piccolo rimborso spese in base alla normativa vigente. L'eventuale rimborso spese, quando previsto, viene comunicato all'utenza anticipatamente al perfezionamento della prenotazione del servizio.

I servizi vengono prenotati ed erogati fino ad esaurimento dei mezzi e del personale a disposizione dell'associazione. In caso di indisponibilità del mezzo o del personale, il servizio viene rifiutato e non può essere prenotato.

Nello specifico si elencano di seguito le modalità di erogazione dei diversi servizi.

### **Servizio sanitario di trasporto in emergenza**

Sempre gratuito, viene erogato in convenzione con l'azienda Regionale di Emergenza Urgenza. Viene attivato dalla centrale operativa AREU che riceve le chiamate da parte dei cittadini.

### **Trasporti non urgenti**

Soggetto a rimborso spese come da normativa vigente (ultimo aggiornamento [DGR 437 del 12 giugno 2023](#)). Viene attivato su richiesta dei cittadini stessi oppure dalle strutture sanitarie (Ospedali, Case di Riposo, Comuni etc.) contattando il Centralino Unico di Prenotazione (Tel. 031 300 699) oppure inviando una mail a [servizi@sede.croceazzurra.net](mailto:servizi@sede.croceazzurra.net) o utilizzando l'apposita APP Croce Azzurra ODV.

### **Assistenza a eventi e manifestazioni**

Di norma soggetto a rimborso spese. Viene attivato dagli interessati contattando il referente del servizio ( <https://www.croceazzurra.net/eventi-e-manifestazioni> )

### **Corsi di formazione manovre salva-vita**

- Corsi interni per i nuovi volontari (e relativi aggiornamenti), sono sempre gratuiti, iscrizioni attraverso il sito [www.croceazzurra.net](http://www.croceazzurra.net)
- Corsi di formazione per cittadini, gratuiti o con piccolo rimborso spese, iscrizioni attraverso il sito [www.croceazzurra.net](http://www.croceazzurra.net)
- Corsi per aziende, soggetti a rimborso spese, per informazioni scrivere a [corsi@sede.croceazzurra.net](mailto:corsi@sede.croceazzurra.net)

### **Servizi infermieristici e ostetrici**

- Servizi ambulatoriali gratuiti e con accesso libero negli orari di apertura visibili sul sito [www.croceazzurra.net](http://www.croceazzurra.net)
- Servizi domiciliari prenotabili direttamente dai cittadini telefonicamente contattando le operatrici, l'infermiera al numero 347 797 4821, l'ostetrica al numero 375 828 6120; i servizi domiciliari sono soggetti a piccolo rimborso spese.

### **Custode sociale**

Attivabile solo mediante convenzione con enti terzi o all'interno di specifici progetti sperimentali finanziati. Il servizio attualmente è gratuito per il cittadino e il rimborso spese è a carico dell'ente convenzionato o dell'ente erogatore del finanziamento.

### **Sportello sociale di facilitazione digitale**

I PAC (Punti Accoglienza Cittadino) svolgono servizi con accesso libero e gratuito negli orari di apertura degli sportelli, per informazioni sugli sportelli disponibili visitare il link <https://www.croceazzurra.net/pac-punto-accoglienza-cittadino>

### **Incontri e corsi per gruppi e famiglie**

#### **Supporto individualizzato per caregiver e persone con disabilità / fragilità**

#### **Supporto per domotica e telemonitoraggio domiciliare di persone anziane**

Gratuiti previa iscrizione in base ai progetti attivi nei vari periodi, per informazioni e aggiornamenti visitare il link <https://www.croceazzurra.net/news>

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Croce Azzurra ODV si ispira ai principi generali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, impegnandosi a garantire un servizio rispettoso dei diritti degli utenti.

L'organizzazione si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi:

- Eguaglianza: i servizi sono rivolti a tutti, senza discriminazioni di età, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali o sociali.
- Imparzialità: ogni persona viene accolta e seguita con attenzione e rispetto, garantendo neutralità e correttezza.
- Continuità: l'erogazione dei servizi avviene con regolarità e, in caso di interruzioni, si garantisce un'adeguata comunicazione agli utenti.
- Partecipazione: gli utenti possono contribuire al miglioramento dei servizi attraverso segnalazioni, suggerimenti e reclami.
- Efficienza ed efficacia: l'organizzazione si impegna a utilizzare al meglio le risorse disponibili per offrire un servizio utile e di qualità.

## **CANALI DI COMUNICAZIONE**

Il Centralino Unico di Prenotazione Servizi 031 300 699 è attivo con operatore dedicato tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00.

Sul sito web [www.croceazzurra.net](http://www.croceazzurra.net) sono presenti tutte le informazioni e altre modalità di richiesta informazioni.

## **SEDI FISICHE**

Le sedi di CROCE AZZURRA ODV sono le seguenti:

ROVELLASCA Via Monza 2 (aperta da lunedì a venerdì dalle 9 alle 14)

COMO Via Michelangelo Colonna 3 (aperta da lunedì a venerdì dalle 9 alle 14)

PORLEZZA Via Ferrovia 2/A (si riceve su appuntamento)

CARONNO PERTUSELLA Via Capo Sile 77 (si riceve su appuntamento)

## **PRIVACY**

CROCE AZZURRA ODV tratta i dati personali degli utenti in linea con la normativa vigente in materia di privacy (GDPR Regolamento 2016/679). L'informativa aggiornata è riportata al link [www.croceazzurra.net/privacy](http://www.croceazzurra.net/privacy)

## **STANDARD DI QUALITÀ**

CROCE AZZURRA ODV detiene sia la **Certificazione di Qualità ISO 9001**, che la certificazione relativa alla norma **ISO 45001**, attinente a Sicurezza e Salute sul Lavoro.

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

Gli utenti potranno usufruire dei servizi richiesti nei tempi e nei modi concordati in fase di prenotazione; vengono garantiti l'utilizzo di mezzi e personale idonei allo svolgimento degli stessi. Gli utenti sono tenuti ad avvisare anticipatamente in caso di annullamento del servizio, e sono invitati a rispettare i mezzi e il personale impiegati nello svolgimento degli stessi.

## **MODALITÀ DI RECLAMO, SEGNALAZIONE E SUGGERIMENTI**

Eventuali segnalazioni possono essere presentate di persona presso una delle sedi oppure possono essere inviate a mezzo postale o via e-mail all'indirizzo [info@sede.croceazzurra.net](mailto:info@sede.croceazzurra.net)

## **SISTEMA DI MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO**

La carta dei servizi di CROCE AZZURRA ODV viene aggiornata ogni anno contestualmente alla redazione del Bilancio Sociale.

CROCE AZZURRA ODV  
Via Monza, 2 – 22069 - Rovellasca  
Tel. 031 300 699  
[www.croceazzurra.net](http://www.croceazzurra.net)