

# CARTA DEI SERVIZI





ASSISTENZA PUBBLICA  
**croce azzurra**  
TRAVERSETOLO

**DENOMINAZIONE:**

**ASSISTENZA PUBBLICA CROCE AZZURRA - ONLUS**

**INDIRIZZO:**

**VIALE VERDI 48**

**TELEFONO E FAX:**

**0521/844484 – 0521/844041**

**E-MAIL:**

**info@aproceazzurra.it**

**SITO WEB:**

**www.aproceazzurra.it**

**ANNO DI FONDAZIONE: 1969**



*per noi,  
al centro,  
ci sei tu*



# CARTA DEI SERVIZI



**ISCRIZIONE AL REGISTRO PROVINCIALE  
DEL VOLONTARIATO: DECRETO N. 304 DEL  
11/03/1993**

**ADERENTE ALL'ASSOCIAZIONE  
NAZIONALE PUBBLICHE ASSISTENZE**



**ADERENTE A FORUM SOLIDARIETA'  
PARMA**

**NUMERO DI VOLONTARI** 338

**NUMERO DI SOCI SOSTENITORI** 338

### **CONVENZIONI:**

- Convenzioni con Azienda USL di PARMA
- Convenzioni con Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma
- Convenzioni con Case Protette del territorio

### **ATTIVITA' SVOLTA**

**Emergenza H24  
Ambulatorio Primo Intervento Medico  
Servizio Continuità Assistenziale  
Servizio di Protezione Civile**

**Trasporti ordinari infermi  
Trasporto e recupero salme  
Formazione Volontari e cittadini**

## **CARTA DEI SERVIZI:**

Come indicato dalla legge “la Carta dei Servizi” definisce i criteri per l’accesso ai servizi offerti dall’ASSISTENZA PUBBLICA “CROCE AZZURRA”, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti non come “oggetti” passivi del servizio, ma come “soggetti clienti” dotati di dignità, con i quali è di fondamentale importanza l’instaurazione di un rapporto basato in via prioritaria sulla trasparenza e sulla comunicazione.

La Carta dei Servizi coinvolge attivamente i quattro principali soggetti che partecipano all’erogazione del servizio: gli utenti, l’Associazione, l’Azienda Unità Sanitaria locale e l’Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma.

## I PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza, per cui nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

### **Imparzialità**

Le modalità di erogazione del servizio e le relative norme nei confronti dell'utente sono ispirate a criteri di imparzialità, giustizia e obiettività.

### **Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni; gli eventuali casi di irregolarità o di interruzione del servizio devono venir giustificati e comunicati con adeguato anticipo, in modo da arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

## **Diritto alla Privacy**

Secondo quanto stabilito dalla legge n° 196/2003 le informazioni e i dati riguardanti l'utente vengono tutelati da privacy.

## **Partecipazione**

La partecipazione dell'utenza alla prestazione del servizio è assicurata formulando osservazioni, suggerimenti e reclami per il miglioramento continuo del servizio e ricevere in seguito un riscontro.

## **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia; utilizzando in maniera ottimale le risorse disponibili allo scopo di soddisfare i bisogni e le necessità dell'utente.

## EMERGENZA H24

L'Associazione, opera nel quadro del sistema 118, coprendo con i propri mezzi di soccorso tutti i giorni 24 ore su 24 il territorio del Comune di Traversetolo, Montechiarugolo e parte del Comune di Neviano degli Arduini.

L'Associazione assicura il servizio H24 grazie all'impegno e disponibilità dei volontari organizzati in 3 turni quotidiani di guardia.



# EMERGENZA H24

L'Associazione dispone di 6 ambulanze tutte di tipo



## EMERGENZA H24 - AUTOMEDICA

L'Associazione dispone di **2 AUTOMEDICHE**, (di cui una in servizio 24 ore su 24), per consentire all'equipe sanitaria una notevole agilità e rapidità d'intervento, permettendo di rendere gli spostamenti dell'equipaggio indipendenti da quelli del paziente, che avvengono tramite ambulanza.

L'automedica può sia fornire coordinamento e supporto avanzato ai mezzi di soccorso in caso di situazioni gravi o particolarmente complesse, sia intervenire per trattare direttamente un paziente che non necessiti del successivo trasporto in ospedale.



Dopo la valutazione del paziente e l'erogazione delle prime cure il medico può, in base alla gravità del quadro clinico, accompagnare il paziente in ospedale a bordo dell'ambulanza oppure rientrare con l'automedica e tutto il materiale, affidando il paziente alle cure dei soccorritori che provvedono al trasporto dello stesso tramite l'ambulanza.

L'automedica viene altresì utilizzata per le visite domiciliari del medico del servizio di continuità assistenziale.



## AMBULATORIO DI PRIMO INTERVENTO

L'AUSL, al fine di evitare il sovraffollamento al Pronto Soccorso e diminuire i tempi d'attesa per le prestazioni caratterizzate da minor urgenza, ha istituito in collaborazione con la nostra Associazione, un ambulatorio territoriale di primo intervento.

L'ambulatorio del Punto di primo Intervento, sito presso la sede dell'Assistenza Pubblica in Viale Verdi n. 48 a Traversetolo, è funzionante sia nelle ore diurne di tutti i giorni sia nelle ore di attività propria della Continuità Assistenziale (notturne, festive e prefestive).



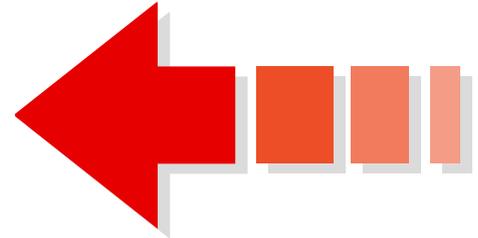
Rientrano tra le prestazioni erogabili gratuitamente presso l'ambulatorio:

- Medicazioni (solo la prima medicazione) per ferite, con suture che impegnano meno di 15 minuti.  
(No suture estetiche, no suture nel caso di bambini)
- Trattamento del dolore acuto ed intenso (colica renale - biliare - addominale - ernia discale)
- Dispnea
- Gestione delle ferite da morsi di animali
- Allergie acute da farmaci, alimenti ed altro
- Qualsiasi alta urgenza e/o emergenza che richiede un servizio di primo soccorso necessario per la gestione iniziale del paziente con il successivo trasporto in ambulanza al Pronto Soccorso.

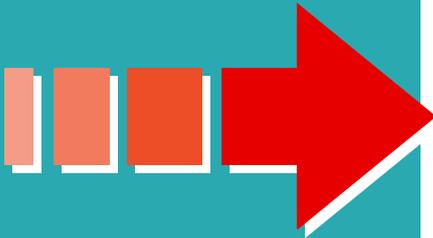


**Non è possibile rivolgersi all'ambulatorio di primo intervento per richieste di consulenze specialistiche, prescrizioni di esami e farmaci, certificati di malattia e certificazioni INPS-INAIL o altro.**

**Il certificato di malattia può essere rilasciato SOLO durante l'attività della Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica).**



Il medico del "punto di primo intervento" non sostituisce in alcun modo il Medico di famiglia, al quale i cittadini devono rivolgersi, per l'ordinaria assistenza sanitaria negli orari e con le modalità previste da ogni medico o centro medico di "medicina di gruppo"



Il medico del “punto di primo intervento” **assolve anche** alla copertura del Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) negli orari e con le modalità previste per tale specifico servizio.

In caso di concomitanza tra impegno ambulatoriale e chiamata d'emergenza, quest'ultima è prioritaria, ma in ogni caso il medico può, previo assenso della Centrale Operativa di Parma Soccorso, decidere di terminare il trattamento se questo fosse ormai in via di conclusione, ed inviare sul posto l'ambulanza d'emergenza, raggiungendola lui stesso con l'auto medica nel più breve tempo possibile e comunque in tempi che non compromettano l'efficacia dell'intervento.

Il medico pertanto, può essere momentaneamente assente in quanto impegnato per un intervento di emergenza sul territorio o, può essere chiamato in ogni momento dalla Centrale di Parma Soccorso ad assolvere i



propri compiti di “medico d'emergenza”; in tal caso si bloccano temporaneamente tutte le altre attività.

Gli eventuali tempi d'attesa sono pertanto dovuti al fatto che

*“c'è qualcuno  
che ha bisogno  
di assistenza immediata:  
una vita è in pericolo”*



## SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE

I medici di famiglia e pediatri di libera scelta, in base al loro contratto di lavoro con il Sistema sanitario nazionale (Ssn), prestano il loro servizio per 5 giorni a settimana in orario diurno e in una fascia oraria da loro indicata.

La continuità dell'assistenza ai cittadini, quando non lavora il proprio medico di famiglia, è assicurata dal servizio di **Continuità assistenziale** (l'ex Guardia medica).



**Il servizio garantisce l'assistenza medica di base per situazioni che rivestono carattere di non differibilità, cioè per quei problemi sanitari per i quali non si può aspettare fino all'apertura dell'ambulatorio del proprio medico curante o pediatra di libera scelta.**

**Il servizio è attivo nelle ore notturne e nei giorni festivi e prefestivi.**

Il medico di continuità assistenziale può:

- effettuare visite domiciliari non differibili
- prescrivere farmaci indicati per terapie non differibili, o necessari alla prosecuzione della terapia la cui interruzione potrebbe aggravare le condizioni della persona
- rilasciare certificati di malattia in casi di stretta necessità e per un periodo massimo di tre giorni
- proporre il ricovero in ospedale.



Al servizio di continuità assistenziale, per i Comuni di Montechiarugolo e Traversetolo, si accede attraverso un numero telefonico dedicato

**0521 842853**

al quale risponde l'operatore volontario della nostra Associazione la cui sede è in Viale Verdi n. 48 a Traversetolo

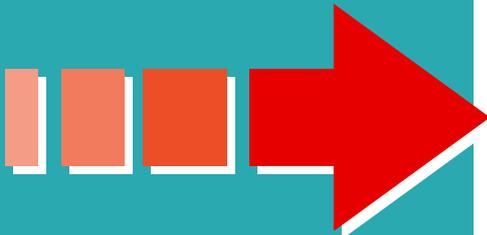
**Solo in caso di guasti alla linea telefonica usare questo numero di cellulare**

**3272874221**



Il medico di continuità assistenziale, sulla base della valutazione del bisogno espresso, può rispondere:

- tramite consiglio telefonico
- con visita ambulatoriale o visita domiciliare.



**È responsabilità del medico, anche sulla base di linee guida nazionali e regionali, valutare se è necessaria la visita domiciliare.**



## QUANDO CHIAMARE

Per problemi sanitari emersi di notte o nei giorni festivi e prefestivi, quando il proprio medico curante non è in servizio, e per i quali non si possa aspettare.

Il servizio è attivo:

- di notte: dal lunedì alla domenica, dalle ore 20.00 alle ore 08.00
- di giorno: nei giorni prefestivi, dalle ore 10.00 alle ore 20.00
- nei giorni festivi, dalle ore 08.00 alle ore 20.00



## QUANDO **NON** CHIAMARE

Per problemi di emergenza o di urgenza sanitaria per i quali occorre chiamare direttamente il Servizio di emergenza - urgenza 118 al quale rispondono sempre gli operatori di



## SERVIZIO DI PROTEZIONE CIVILE

L'Associazione ha un proprio servizio di Protezione Civile composto dai Volontari che, per loro libera scelta, si rendono disponibili ad impegnarsi anche in questo particolare segmento dell'attività sociale, oltre che svolgere regolarmente l'opera di soccorritori volontari.

A livello locale l'Associazione fa parte del COM (Comitato Operativo Misto); struttura operativa decentrata che coordina le attività in emergenza di più Comuni, svolgendo, compiti di determinazione del quadro di evento, di riscontro



## SERVIZIO DI PROTEZIONE CIVILE

delle necessità rappresentate dai Comuni e di intervento logistico operativo, per il superamento dell'emergenza, con particolare attenzione al settore sanitario e sociale.

L'Associazione aderisce al coordinamento provinciale dei Gruppi di Protezione Civile dell'ANPAS, che raccoglie diverse Assistenze Pubbliche del parmense, costituito al fine di integrare le risorse e le disponibilità di uomini e mezzi con una costante opera di monitoraggio ed acquisizione di esperienza attraverso l'organizzazione di esercitazioni sul campo con interventi simulati di soccorso.

Il Servizio di Protezione Civile dell'Associazione è altresì componente, per quanto concerne il volontariato, della Colonna Mobile della Regione Emilia-Romagna.



## SERVIZIO DI PROTEZIONE CIVILE

L'Associazione, dal terremoto del 1976 in Friuli in poi: dall'Irpinia al Piemonte, dall'Umbria all'Abruzzo, dall'emergenza immigrati in Puglia sino all'ultimo evento sismico dell'Emilia, è stata sempre presente nelle operazioni di soccorso e di assistenza socio-sanitaria con numerose squadre di Volontari che si sono succedute anche per lunghi periodi.

Il Servizio di Protezione Civile della "Croce Azzurra" dispone di attrezzature logistiche e mezzi che si integrano in modo sinergico con quanto hanno gli altri Gruppi della provincia e della regione.



## TRASPORTI ORDINARI INFERMI

Si intendono servizi ordinari i trasporti che non rivestono carattere d'urgenza potendo essere anche programmati e la cui esecuzione può essere in parte procrastinata di alcune ore senza alcun nocumento per la salute del paziente (ad esempio dimissioni, trasferimenti ospedalieri, terapie, dialisi, ricoveri programmati e visite ambulatoriali in strutture ospedaliere o sanitarie).

L'Associazione, per determinate tipologie di servizi che non richiedono l'uso della barella, tra i quali quelli socio sanitari, dispone di due mezzi speciali con pedana auto caricante.



## TRASPORTO E RECUPERO SALME

L'Associazione, nel rispetto del proprio Statuto Sociale, ha in essere una convenzione con i tre Comuni di riferimento (Montechiarugolo, Neviano degli Arduini e Traversetolo) per il recupero di salme .

In caso di decesso sulla pubblica via o, per accidente, anche in luogo privato, su chiamata della pubblica autorità (Autorità giudiziaria, Carabinieri, Polizia di Stato), interviene una equipe di volontari in possesso di certificazione rilasciata dall'autorità sanitaria, per il recupero della salma e successivo trasporto con idoneo mezzo all'Istituto di Anatomia Patologica dell'Ospedale di Parma.



# FORMAZIONE VOLONTARI

Fondamentale è la preparazione professionale permanente dei volontari. Per questo l'Associazione ha un proprio Centro Formazione Volontari composto da istruttori volontari abilitati all'insegnamento delle tecniche d'intervento, del corretto utilizzo delle strumentazioni ed apparecchiature sanitarie, nonché dei mezzi secondo i protocolli e gli standard previsti da IRC e ANPAS per consentire ai volontari di prestare in ogni momento un servizio efficace ed efficiente.

L'Associazione è altresì titolare di due importanti centri di formazione:

- I.R.C. (Italian Resuscitation Council)
- FERNO



## FORMAZIONE VOLONTARI

**Centro Formazione I.R.C.** (Italian Resuscitation Council), l'importante Istituto scientifico internazionale di formazione per l'applicazione delle tecniche di BLS (Basic Life Support) – Rianimazione Cardiopolmonare di Base e del BLS-D (Basic Life Support Early Defibrillation) – Rianimazione Cardiopolmonare con uso di defibrillatore semiautomatico esterno.

Il Centro, oltre a gestire i corsi interni rivolti ai Volontari, organizza corsi BLS-D per la conoscenza delle tecniche di rianimazione cardiopolmonare con l'utilizzo del DAE rivolti alle altre Associazioni e Società Sportive .



# FORMAZIONE VOLONTARI

**Centro Formazione FERNO** per l'insegnamento del corretto ed efficace utilizzo d'immobilizzatori e strumenti di trasporto d'uso quotidiano nei servizi di soccorso e trasporto.

Il progetto "Ferno Education Program" con i diversi corsi Certified User organizzati dal centro formazione volontari sono il complemento indispensabile per il corretto utilizzo dei dispositivi Ferno, certificando al termine dei corsi la preparazione dei Volontari.

- Ferno Education CU1 - Certified Users 1
- Ferno Education CU2 - Certified Users 2
- Ferno Education CU3 - Certified Users 3
- Ferno Education CT - Certified Trainer
- Ferno Education Pediatrics



# FORMAZIONE CITTADINI

L'Associazione, con l'intento di migliorare la conoscenza dei cittadini in materia di educazione sanitaria e comportamentale di fronte a situazioni di emergenza, organizza periodicamente incontri informativi e specifici corsi .

Analoga attenzione viene rivolta al mondo della scuola con la organizzazione di corsi presso i plessi scolastici dei tre Comuni.



conoscere per sapere...  
sapere come intervenire...  
intervenire per salvare una vita!!!

**2° CORSO P.I.S.**  
**Primo Intervento Sanitario**  
aperto alla cittadinanza

**5** incontri per cominciare:

**SETTEMBRE 2013**

Lunedì 9	Presentazione dell'Associazione, del sistema 118 e degli aspetti legislativi del soccorso
Giovedì 12	Metodo di valutazione del paziente
Lunedì 16	Casi clinici simulati: malori
Giovedì 19	Casi clinici simulati: traumi
Lunedì 23	R.L.S. (Basic Life Support - rianimazione cardiopolmonare) Prove pratiche

**Test di valutazione finale con rilascio di attestato di partecipazione**

Al termine dei 5 incontri, chi lo vorrà, potrà proseguire il corso di formazione frequentando oltre 10 lezioni per divenire "Volontario del Soccorso"

La partecipazione al corso è libera e gratuita. Le lezioni avranno inizio alle ore 20,30 (precise) presso il Centro Civico "Carlo Agostini" - Dossena/Le.

Informazioni presso la sede sociale di Via Verdi - Traversetolo  
tel. 0212044484 - 342 101605 - info@apocroceazzurra.it  
www.apocroceazzurra.it

Se vuoi essere  
"felice anche tu"  
fai qualcosa di grande  
diventa

**Volontario  
del Soccorso**





**A.P. CROCE AZZURRA ONLUS**

Via Verdi, 48 - TRAVERSETOLO (PR) • Tel. 0521 844484 • e-mail: [info@apcroceazzurra.it](mailto:info@apcroceazzurra.it)  
[www.apcroceazzurra.it](http://www.apcroceazzurra.it)

Cod. Fisc. 80013350345