



CARTA DEI SERVIZI

Edizione: settembre 2012
Aggiornamento: aprile 2015
Aggiornamento: aprile 2018
Aggiornamento: giugno 2021

Approvata con Deliberazione del Consiglio Direttivo n. 45 del 11/09/2012

Approvata con Deliberazione del Consiglio Direttivo n. 31 del 23/04/2015

Approvata con Deliberazione del Consiglio Direttivo n. 36 del 07/05/2018



SOMMARIO

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

- | | |
|--|--------|
| 1. Premessa | pag. 4 |
| 2. I destinatari della Carta dei Servizi | pag. 4 |
| 3. I principali riferimenti normativi | pag. 5 |

PRINCIPI E STRUMENTI

- | | |
|---|--------|
| 4. I principi fondamentali della Carta | pag. 7 |
| 5. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali della Carta | pag. 8 |

STORIA, TRADIZIONE E SOLIDARIETA'

- | | |
|--|---------|
| 6. La storia della P.O. Croce Verde Padova | |
| 6.1. Le radici della P.O. Croce Verde Padova: storie e valori al servizio di tutti | pag. 12 |
| 6.2. Solidarietà e tradizione | pag. 16 |
| 6.3. Comunicazione | pag. 17 |

I SERVIZI OFFERTI DALLA P.O. CROCE VERDE PADOVA

- | | |
|--|---------|
| 7. Ho bisogno di... | |
| 7.1. Trasporto con ambulanza | pag. 19 |
| 7.2. Servizio di accompagnamento con pulmino | pag. 21 |
| 7.3. Intervento d'urgenza | pag. 22 |
| 7.4. I servizi dell'ambulatorio infermieristico: iniezioni e misurazioni della pressione | pag. 26 |
| 7.5. Assistenza sanitaria a manifestazioni ed eventi | pag. 28 |
| 7.6. Patrocinio Croce Verde | pag. 29 |
| 7.7. La Scuola di Formazione | pag. 30 |
| 7.8. Corsi di primo soccorso | pag. 32 |
| 7.9. Incontri Scuole o Enti | pag. 32 |
| 7.10. Guardia Medica | pag. 33 |



7.11. Numeri utili	pag. 35
--------------------	---------

STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE

8. Efficienza al servizio delle persone	pag. 37
9. Le tipologie dei Soci	pag. 38
9.1. Soci contribuenti annuali	pag. 39
9.2. Soci contribuenti vitalizi	pag. 39
9.3. Soci benemeriti	pag. 40
9.4. Soci attivi	pag. 40
10. Organi istituzionali	pag. 42
11. Gruppi di servizio	pag. 44
12. Gruppi partecipativi	pag. 45
13. Organi operativi	pag. 46

INSIEME NELL'INTERESSE DELLA COMUNITA'

14. I nostri portatori di interesse: al servizio di molti	pag. 48
15. La dimensione del nostro impegno	pag. 51

I NUMERI DELLA P.O. CROCE VERDE PADOVA

16. Essere al servizio delle persone	pag. 52
17. I donatori di sangue	pag. 53
18. Tipologia di mezzi disponibili per lo svolgimento dei servizi	pag. 53

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

19. Recapiti e contatti	pag. 54
20. Ubicazione degli uffici	pag. 55
21. Valutazione ed aggiornamento della Carta dei Servizi	pag. 56
22. Trattamento dei dati personali	pag. 56



PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1. Premessa

La Carta dei Servizi è un documento che ogni Pubblica Amministrazione è tenuta a fornire ai propri utenti/clienti. In essa sono descritte finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente/cliente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti/clienti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La Carta ha in particolare lo scopo di offrire tutte le informazioni sui servizi offerti dalla P.O. Croce Verde di Padova e rappresenta uno degli strumenti della P.O. Croce Verde di Padova per la promozione della qualità del servizio ed il recepimento delle esigenze degli utenti.

2. I destinatari della Carta dei Servizi

Il documento è principalmente rivolto a tutti coloro che usufruiscono, a vario titolo, direttamente o indirettamente, dei servizi offerti dalla P.O. Croce Verde Padova.

I destinatari della presente Carta dei Servizi sono, quindi:

- gli utenti, utilizzatori dei servizi svolti dalla P.O. Croce Verde Padova (persone fisiche che utilizzano a vario titolo i servizi erogati dalla Croce Verde);
- i clienti, i quali richiedono i servizi erogati dalla P.O. Croce Verde Padova a fronte di contratti o convenzioni in essere (es. Azienda Ulss 6 Euganea di Padova, Azienda Ospedaliera di Padova, IOV, etc.);
- i familiari degli utenti, o chi, a vario titolo, ne abbiano la cura e/o la custodia;
- i soci (volontari e contribuenti) della P.O. Croce Verde Padova;



- gli organi statutariamente previsti dalla Associazione;
- il personale dipendente, i collaboratori della Associazione coinvolti a vario titolo;
- altri possibili interessati ai servizi offerti.

Fare qualità significa, in generale, indicare e promuovere livelli accettabili, visibili, riconoscibili e prestabiliti di efficienza e di efficacia dei servizi e mantenere sempre attiva la tensione al loro miglioramento, allo scopo di soddisfare costantemente la domanda ed i bisogni degli utenti/clienti. In questo contesto, tuttavia, va tenuto presente che i soci della P.O. Croce Verde Padova presentano origini, esperienze, culture e contesti sociali spesso assai diversi. L'elemento che li accomuna è la originalità e la specificità della loro missione ed il riferimento alla Carta dei Valori del Volontariato.

La P.O. Croce Verde Padova ha redatto e diffonde questo documento con i seguenti obiettivi:

- mettere a disposizione degli stakeholders un valido strumento operativo per la definizione dello standard qualitativo e della organizzazione interna;
- fornire un unico riferimento di identità e di appartenenza alla Associazione;

3. I principali riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in osservanza dei principi fissati dalla Direttiva approvata con D.P.C.M. (Decreto Presidente Consiglio dei Ministri) del 20 gennaio 1994.

- Decreto del Presidente della Repubblica del 27 marzo 1992 – Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 76 del 31 marzo 1992 – (Atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni per la determinazione dei livelli di assistenza sanitaria di emergenza);
- Legge regionale del Veneto n. 22 del 16 agosto 2002 “autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali”;
- DGRV n. 1080 del 17 aprile 2007 “definizione dei requisiti minimi specifici di autorizzazione all'esercizio per attività di trasporto con ambulanza e attività di trasporto e soccorso con ambulanza, nonché definizione dei criteri minimi di qualità per corsi di formazione a personale non sanitario”;



- DGRV n. 1411 del 6 settembre 2011 – Oneri dei servizi di soccorso e trasporto sanitario. Modifica alla circolare n. 12 del 4.5.1999 di cui alle deliberazioni della Giunta Regionale n. 1490 del 4.5.1999 e n. 1527 del 15.6.2001;
- Nota del CREU (Centro Regionale Emergenza Urgenza) n. 35 dell'11 luglio 2012 – DGRV n. 1080/2007 – indicazioni per l'adempimento al requisito TRASOCC.AU.1.3., inerente all'assistenza ad eventi e manifestazioni con grande affluenza di pubblico;
- DM 533/1987: Normativa tecnica relativa alle autoambulanze
- Decreto 137/2009: immatricolazione ed uso delle autoambulanze
- Circolare MCTC 0109646/2009: immatricolazione delle ambulanze
- Circolare CREU - Adempimenti requisito assistenza manifestazioni (prot. CREU n° 59/2013 del 06/08/2013)
- Conf. Unificata - Linee Guida Assistenza Manifestazioni (Rep. Atti 91 del 05/08/2014)
- DGR 1095/2015: Disposizioni per il rinnovo dell'autorizzazione all'esercizio
- DGR 1515/2015: Requisiti per l'accreditamento dell'attività di soccorso e/o trasporto con ambulanza
- DLgs 81/2008 e D.Lgs 160/09 e s.m.i: Testo unico in materia di Sicurezza e tutela dei luoghi di lavoro
- D.Lgs 196/2003 (Legge sulla privacy).
- REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016. Arricchito con riferimenti ai Considerando Aggiornato alle rettifiche pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea 127 del 23 maggio 2018



PRINCIPI E STRUMENTI

4. I principi fondamentali della Carta dei Servizi

Mission della Croce Verde Padova è “di provvedere, senza fine di lucro, al trasporto dei feriti, ammalati ed infortunati, di dare pronto soccorso nei pubblici e privati infortuni, di donare sangue umano ad uso di medicina e chirurgia, di assumere iniziative a carattere filantropico in rapporto alla pubblica assistenza, limitatamente alle proprie possibilità” (art. 2 dello Statuto di P.O. Croce Verde Padova)

Nel promuovere la Carta dei Servizi, P.O. Croce Verde Padova riconosce i principi fondamentali fissati dalla D.P.C.M. del 24 gennaio 1994.

Uguaglianza

I servizi di P.O. Croce Verde Padova sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione alcuna, tenendo comunque conto delle condizioni personali dei soggetti che ne beneficiano.

Imparzialità

Il comportamento degli operatori di P.O. Croce Verde Padova nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di giustizia, obiettività ed imparzialità.

Continuità

I servizi sono erogati con continuità e l'eventuale eccezionale loro interruzione deve essere giustificata e comunicata in anticipo agli utenti/clienti.

Partecipazione

P.O. Croce Verde Padova, nell'obiettivo del miglioramento continuo, si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo il destinatario del servizio partecipe nei processi di miglioramento continuo.



Efficienza ed efficacia

P.O. Croce Verde Padova si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo affinché venga garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità del servizio.

Si impegna, inoltre, a ricercare ed attuare, in un'ottica di continuo miglioramento, tutte le soluzioni tecnologiche/organizzative/procedurali per ottimizzare i rapporti con l'utente/cliente.

5. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali della Carta dei Servizi

Semplificazione delle procedure

Per semplificare le procedure la Direzione di P.O. Croce Verde Padova si impegna a verificare costantemente, con idonei strumenti e modalità, l'efficienza e l'efficacia dei servizi ed il grado di soddisfacimento delle esigenze dei destinatari dello stesso. Tale accertamento avviene mediante l'analisi dei processi, la loro verifica e la eventuale revisione della procedura.

Coordinamento delle procedure coinvolgenti più uffici

Allo scopo di favorire l'erogazione del servizio secondo i principi della sicurezza, della puntualità e dell'attenzione alle esigenze dell'utente/cliente, la Direzione di P.O. Croce Verde Padova promuove, con idonei strumenti e modalità, forme permanenti di coordinamento interno tra i diversi uffici e servizi. Le attività di P.O. Croce Verde Padova sono, quindi, svolte in modo coordinato, integrato e flessibile con il principale scopo di soddisfare l'utente/cliente.

Informazione ai destinatari finali del servizio

La Direzione di P.O. Croce Verde Padova adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione dei destinatari finali del servizio per l'accesso e la fruizione tempestiva ed efficace dello stesso. In particolare:

- fornisce tutte le informazioni verbali necessarie affinché l'utente/cliente possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta di fruizione, variazione o rinuncia del servizio;



- fornisce, per ogni procedimento previsto nella erogazione dei servizi, notizie ed apposita documentazione che consentano ai destinatari di comprendere velocemente e con chiarezza le procedure da eseguire;
- fornisce informazioni ai destinatari sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza sulla situazione della propria richiesta, sull'erogazione del servizio e sulla regolarità della propria situazione, in linea con i principi enunciati al punto 4 e, in particolare, segnala:
 - + il nominativo del responsabile del procedimento;
 - + i termini previsti dalle norme e dai regolamenti che attengono allo sviluppo ed al buon esito della pratica e del relativo procedimento;
 - + la eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio mediante ogni efficace strumento cartaceo e/o tecnologico (telefono, fax, mail, sms, etc.);
 - + l'Autorità alla quale l'utente/cliente può ricorrere e i termini entro cui poterlo fare, in caso di diniego o esito negativo della richiesta di servizio.

Comportamento del personale

Il personale di P.O. Croce Verde Padova, sia dipendente che volontario, è tenuto a rivolgersi agli utenti/clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Il personale è inoltre tenuto a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con gli utenti/clienti.

Il personale di P.O. Croce Verde Padova è munito di tesserino di riconoscimento su cui sono riportati nome, fotografia e numero di matricola ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

Rapporti con gli utenti/clienti

La Direzione di P.O. Croce Verde Padova predispone adeguate azioni formative nei confronti del personale interno e si impegna ad attivare le azioni necessarie affinché i rapporti con gli utenti/clienti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia per consentire agli stessi l'esercizio dei propri diritti e l'adempimento dei loro obblighi.



Al fine di comprendere e recepire le esigenze degli utenti/clienti la Direzione della P.O. Croce Verde Padova attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico del Responsabile Gestione della Qualità (RGQ):

- *Indagini sulla soddisfazione degli utenti/clienti*

A cadenza annuale vengono somministrati ai destinatari questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli utenti/clienti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale sull'efficacia del sistema qualità ed esaminati dalla Direzione di P.O. Croce Verde Padova, la quale provvederà alla stesura di un documento finale, denominato "riesame della direzione".

- *Gestione dei reclami*

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti/clienti uno strumento agile ed immediato per segnalare alla Direzione di P.O. Croce Verde Padova comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi.

Ogni utente/cliente può presentare il reclamo con le seguenti modalità:

- In forma scritta, per posta, per fax o per posta elettronica croceverdepadova@lagamailpa.it amministrazione@croceverdepadova.it indirizzata al Segretario Generale o al Presidente della Associazione o consegnata all'ufficio protocollo;
- Mediante compilazione di modulo appositamente predisposto da P.O. Croce Verde Padova disponibile presso l'ufficio protocollo o scaricabile dal sito www.croceverdepadova.it e inviarlo via mail a amministrazione@croceverdepadova.it

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

In caso di presentazione formale, se pertinente, il Segretario Generale o il Presidente della Associazione risponderanno all'utente/cliente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.



L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale sull'efficacia del sistema qualità ed esaminati al fine della stesura del documento finale a cura della Direzione denominato "riesame della direzione".
I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.

- *Procedura di registrazione interna delle anomalie*

Il Responsabile Gestione della Qualità, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le non conformità aperte a seguito di anomalie in un apposito bollettino nel quale sono riportate: l'origine dell'anomalia, le cause, il trattamento della non conformità, le azioni correttive intraprese, le azioni preventive proposte indicandone modalità operative e tempistiche, infine, ne verifica l'efficacia. Il tutto viene riportato nel Rapporto annuale sull'efficacia del sistema qualità.

STORIA, TRADIZIONE E SOLIDARIETA'

6. La storia della P.O. Croce Verde Padova

6.1 Le radici della P.O. Croce Verde Padova: storia e valori a servizio di tutti

La nostra associazione ha ormai quasi cento anni di storia, che affonda le proprie radici in una tradizione ricca di valori, esperienze, impegni rinnovati con il mutare dei bisogni della comunità, ma pur sempre accomunati dallo spirito di servizio a favore delle persone più bisognose.

Raccontare tutto nel dettaglio è impossibile. Scegliamo di farlo sottolineando gli episodi significativi, in modo sintetico, a partire dal 1913, anno di costituzione della P.O. Croce Verde di Padova.



LA STORIA DELLA P.O. CROCE VERDE PADOVA

MARZO 1913 – Nasce il Comitato promotore della Croce Verde

- Un gruppo di cittadini padovani firma un appello alla cittadinanza affinché si costituisca un servizio di pubblica assistenza sanitaria;

LUGLIO 1913 – Prima Assemblea della Croce Verde

- Nella sede della società del mutuo soccorso in Piazza unità d'Italia si tiene la prima assemblea che sancisce la costituzione della Croce Verde ed elegge il Comandante dei Volontari nella persona dell'ex appuntato dei Carabinieri Eugenio Bottazzo:

FEBBRAIO 1924 – Inaugurazione della Sede donata dalla Cassa di Risparmio di Padova

- Un nuovo edificio, più ampio ed adeguato ai bisogni della Associazione, viene adibito a nuova sede della Croce Verde in via Cesare Battisti.

MARZO 1926 – Riconoscimento in Ente Morale

- L'Associazione di pubblica assistenza "PIA OPERA CROCE VERDE", fondata a Padova in data 27 luglio 1913, è riconosciuta Ente Morale con Regio Decreto 25 marzo 1926.

OTTOBRE 1928 – I farmacisti di Padova diventano soci attivi della Croce Verde

- La scelta consapevole dei farmacisti di Padova di partecipare all'attività della Croce Verde consente all'associazione di costituire il primo nucleo operativo di sistema pronto soccorso gratuito diffuso su tutto il territorio cittadino.

MARZO 1934 – I Donatori di Sangue diventano soci attivi della Croce Verde

- Il Consiglio Direttivo della Croce Verde accoglie con favore l'iniziativa di un gruppo di cittadini che desidera promuovere la donazione di sangue per scopi medici. Nasce in questo modo il primo nucleo di volontari donatori, a tutti gli effetti soci della Associazione.

FEBBRAIO 1971 – Militi e Donatori di Sangue partecipano alla direzione della Croce Verde

- La partecipazione democratica di tutti i soci della Croce Verde viene garantita attraverso l'ingresso di Militi Volontari e Donatori di Sangue all'interno del Consiglio Direttivo della Associazione.

APRILE 1972 – Inaugurazione sede Via Nazareth



- Viene inaugurata la nuova sede della Pia Opera in via Nazareth; edificio donato dalla Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo.

LUGLIO 1979 – Donne Militi della Croce Verde

- Con una importante modifica statutaria viene introdotta l'opportunità per le donne di divenire Militi Volontarie della Croce Verde. Sino a quel momento le donne erano impegnate in attività di presidio sanitario senza accedere ai servizi in ambulanza.

GENNAIO 1996 – l'avvento del 118 (Servizio di Urgenza ed Emergenza Medica)

- Nel 1996 è costituito il servizio 118 sul territorio di Padova: una centrale operativa presso l'Ulss 16 di Padova gestita da medici e infermieri strutturati riceve le chiamate che precedentemente erano ricevute e gestite dalla centrale di via Nazareth. Tale cambiamento, davvero radicale, comporta la differenziazione, nei mezzi e nella composizione degli equipaggi, tra il servizio di Suem 118 e il trasporto ordinario e la necessità di fornire un servizio sempre più competente e specializzato.

OTTOBRE 2001 – Acquisizione di un nuovo parcheggio al piano terra del silos

- Un parcheggio coperto per le autoambulanze era assolutamente necessario. Consente una usura inferiore dei mezzi, permette di presentarci ai pazienti con un mezzo non surriscaldato dal sole o gelato dal freddo e assicura una migliore conservazione dei farmaci.

NOVEMBRE 2004 – Inaugurazione della sala polivalente

- Per fare fronte alle nuove esigenze organizzative e per offrire un servizio sempre più efficace alla utenza, viene resa operativa una nuova sala polivalente della Croce Verde.

DICEMBRE 2012 – Apertura festeggiamenti del centenario della fondazione

- Nel 2013 il centenario dalla fondazione della Croce Verde di Padova e per celebrare un importante traguardo sono stati organizzati incontri, eventi e momenti di formazione dedicati ai cittadini. Viene realizzato un film intitolato "Un patrimonio padovano tra memorie e progetti" che riassume, attraverso una bella documentazione storica, lo straordinario "cammino" centenario della Croce Verde. La brochure del centenario con la sua studiata scenografia (lo sfondo ricco di storia, le tasche porta cd, dvd e opuscolo) contenente documentazione storica. Il libro di documentazione storica è la concretizzazione dell'idea dell'autore, prof. Maurizio



Ripa Bonatti, di scrivere la storia della Croce Verde in parallelo con la storia del mondo e dell'Italia. L'annullo filatelico, è un interessante ricordo del "centenario", allo stesso tempo è un pezzo unico da collezione. Premio di Rappresentanza concesso dal Presidente della Repubblica e consegnato dal Prefetto di Padova Ennio Mario Sodano. Consegna da parte del Sindaco Flavio Zanonato del Sigillo della Città di Padova.

NOVEMBRE 2015 – la Regione Veneto emana il DGR 1515/2015: Requisiti per l'accreditamento dell'attività di soccorso e/o trasporto con ambulanza. Croce Verde Padova inizia un percorso di notevoli investimenti in nuovi mezzi e nuove tecnologie per rispondere ai requisiti ed ottenere l'accreditamento.

Come ogni altra Organizzazione, saldamente legata al proprio territorio ed al riconoscimento della propria comunità, anche la P.O. Croce Verde Padova gode di manifestazioni di affetto che si esprimono nella capacità di conservare la memoria di episodi ed elementi significativi per la nostra identità.

Si tratta delle radici della storia della P.O. Croce Verde Padova che ancora si considerano fondamentali per proiettare nel futuro l'impegno dell'Associazione.

Di seguito vengono riportati sinteticamente alcuni di questi elementi.

LE RADICI DELLA NOSTRA STORIA

IL COMITATO PROMOTORE DEL 1913

- Il Comitato promotore era composto di 16 persone, tutte firmatarie del manifesto. Presiedeva il Prof. Giovanni Alessio, stimato professionista, primario chirurgo dell'Ospedale Civile coadiuvato da Giuseppe Baggio, Presidente del Club Ignoranti, il conte Gustavo Corinaldi fratello del ministro plenipotenziario Augo che fece costruire la famosa villa a Lispida, nei pressi di Abano Terme, Bruno Dorella, il dott. Alberto Farini, Direttore del dispensario antitubercolare, il conte ing. Francesco Giusti del Giardino, già assessore anziano con funzioni di sindaco, il medico dott. Giuseppe Marangoni, il comm. Gianbattista Montemezzo, Mario Morpurgo, il dott. Alessandro Randi, medico – capo del Comune, l'ing. Eugenio Piccinati, il marchese Cesare



Saibantes, presidente della Croce Rossa, l'avv. Battista Sarcinelli, il marchese Benedetto Giovanni Selvatico Estense, l'avv. G. Stoppato, Giuseppe Vanzo.

LA PRIMA DIVISA DELLA CROCE VERDE

- Già nel 1914 i volontari erano stati dotati di una divisa che comprendeva: berretto, giubba e calzoni di tela grigio-scura, cintura, gambali di cuoio nero, bracciale bianco con la croce verde e distintivo (apposto sul berretto). Il corpo disponeva anche della bandiera sociale costituita da un drappo di seta bianca recante al centro la croce verde; al drappo erano legati due nastri bianchi recanti uno lo stemma di Padova e l'altro la scritta "Croce Verde di Padova".

LA PRIMA AMBULANZA DELLA CROCE VERDE

- La prima ambulanza padovana fu realizzata utilizzando un carro coperto, tirato da un cavallo o da un mulo, munito di una barella che veniva introdotta nell'interno del carro stesso a mezzo di rulli. A cassetta potevano sedere due persone per la sorveglianza dell'ammalato.

LA PRIMA COMMISSIONE MILITI

- La prima commissione militi era presieduta da Achille Giupponi e composta da Luigi Vais, Giulio Baratelli, Giulio Milani, Vittorio Scorzon, Antonio Pagnuzzato, F. Maran, A. Tormene e L. Dorio. Una prima apertura in questa direzione si ebbe già nel 1947, quando fu concesso ai militi volontari e ai donatori di sangue che lo avessero richiesto di iscriversi anche come soci contribuenti. Tuttavia, soltanto il presidente Tedeschi, modificando l'art. 20, realizzò tale importante innovazione stabilendo che il Consiglio Direttivo, composto di nove membri, fosse eletto senza distinzione tra le categorie di appartenenza dei diversi soci della Pia Opera Croce Verde.

6.2 Solidarietà e tradizione

La nostra missione sintetizza l'esito di un processo di condivisione di valori, principi, obiettivi e impegni assunti da parte di tutti i soci che, nel solco di una tradizione lunga quasi cento anni di attività della Croce Verde, hanno offerto il proprio contributo di solidarietà.



Puntualizzare la propria missione rappresenta un'importante opportunità per chiarire, innanzitutto a noi stessi, quale siano le nostre tradizioni, il nostro patrimonio di valori condivisi, i nostri traguardi futuri e i percorsi attraverso i quali ci impegniamo a raggiungerli. Dall'esito di un percorso partecipato di riflessione e condivisione da parte di un gran numero di soci della nostra Associazione è scaturita la definizione puntuale e sintetica della Dichiarazione di Missione della P.O. Croce Verde di Padova.

PER UNA COMUNITÀ DI PACE, EQUA, SOLIDALE E RISPETTOSA DELLE DIVERSITÀ

- P.O. Croce Verde Padova si propone di contribuire, attraverso l'attività dei propri volontari, a formare una società equa, solidale, rispettosa della diversità, fondata sulla pace e sull'accoglienza e coerente con la "Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo" e la "Carta dei Valori del Volontariato".

AL SERVIZIO DEI DEBOLI, DEI SOFFERENTI E DEI POVERI

- Scopo di Pia Opera Croce Verde è quello di provvedere, senza fini di lucro, al trasporto dei feriti, ammalati, infortunati, promuovere la donazione di sangue ad uso di medicina e chirurgia, svolgere attività di protezione civile nell'ambito socio sanitario, svolgere attività a sostegno di emarginati, sofferenti, o delle nuove povertà emergenti.

PROFESSIONALITÀ E IMPEGNO PER UN SERVIZIO SOSTENIBILE

- Impegno di Pia Opera Croce Verde é una gestione economicamente corretta che permetta la continuità dei servizi offerti e una continua qualificazione del personale e dei volontari.



COLLABORAZIONE E COOPERAZIONE PER PROMUOVERE SOLIDARIETÀ, UGUAGLIANZA E FRATELLANZA

- Pia Opera Croce Verde promuove la collaborazione e la cooperazione con altre associazioni locali, nazionali o internazionali e con enti pubblici per iniziative e attività coerenti con i principi di solidarietà, uguaglianza e fratellanza tra gli uomini.

SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE QUALIFICATA PER LA CITTADINANZA

- Sensibilizzare, formare e qualificare su tematiche socio sanitarie la cittadinanza è l'impegno che Pia Opera Croce Verde ha preso convinta che le generazioni future continueranno a perseguire questo esempio di civiltà nel ricordo dei padri fondatori.

6.3 Comunicazione

L'informazione esterna è assicurata attraverso i seguenti canali:

- depliant:
 - sono documenti molto sintetici, che mirano a diffondere presso la cittadinanza la conoscenza di determinate iniziative della P.O. Croce Verde;
- Periodico Filo Verde:
 - è il periodico bimestrale edito da P.O. Croce Verde di Padova. Nato nel 1983 quale organo di informazione e di collegamento tra le componenti interne, tra la sede centrale e le sedi distaccate e tra i gruppi associativi, si rivolge anche alla società civile, della quale comunque la P.O. Croce Verde Padova è espressione, in modo da sensibilizzare i soci attivi e contribuenti, i simpatizzanti, gli stessi amministratori locali sui problemi e le attività di istituto;
- sito INTERNET:
 - www.croceverdepadova.it;
 - Newsletter;
- pubblicazioni periodiche;



I SERVIZI OFFERTI DALLA P.O. CROCE VERDE PADOVA

7. Ho bisogno di...

7.1 Trasporto con ambulanza

Come richiedere il trasporto con ambulanza

P.O. Croce Verde Padova svolge in convenzione con il S.S.N. o per privati il trasporto ordinario non urgente, ai fini di ricovero, svolgimento di terapie o visite specialistiche o ambulatoriali, dimissioni dalla struttura alla propria abitazione e altro ancora.

Documenti e informazioni necessarie per richiedere il servizio

- dati personali del richiedente/trasportato
- data e ora del trasporto, luogo di prelevamento e di destinazione;
- eventuali esigenze specifiche

Documenti e informazioni necessarie perché il trasporto sia a carico del S.S.N.

- **impegnativa del medico di base** che specifichi la patologia del paziente, il tipo di controllo o di visita specialistica o di terapia, il numero di viaggi (andata e ritorno) presso la struttura convenzionata, la non trasportabilità del paziente con altri mezzi;
- **autorizzazione per il trasporto in ambulanza rilasciata dal distretto sanitario di appartenenza**. L'autorizzazione deve essere trasmessa a Croce Verde prima di utilizzare l'ambulanza. Se trasmessa successivamente non è valida e il servizio è a carico del paziente.;
- per il trasporto per **day hospital** o **ricovero** è richiesta la sola impegnativa del medico di base (ricetta rossa), con indicazione del tipo di servizio (day hospital o ricovero). Non è pertanto necessaria l'autorizzazione del distretto sanitario.
- nel caso di **dimissioni** da struttura sanitaria, ove vi sia necessità dell'ambulanza, gli operatori della struttura contattano direttamente Croce Verde, la quale, verificata la



disponibilità di mezzi, pianifica lo svolgimento del servizio. In tal caso, l'autorizzazione al trasporto viene rilasciata dalla Direzione Sanitaria della struttura richiedente. Ove la struttura non ravvisi la necessità del trasporto in ambulanza (paziente che è in grado di camminare e muoversi autonomamente) il servizio di trasporto con ambulanza può essere comunque richiesto dall'interessato a proprie spese, contattando direttamente Croce Verde.

PER RICHIEDERE IL SERVIZIO

Centrale Operativa

Prenotazione Servizi

tel. 049.803.3333 (successivamente digitare 1)

fax. 049.803.3339

Il servizio è attivo tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00 (esclusi i giorni festivi)

email: centrale@croceverdepadova.it

www.croceverdepadova.it

ATTENZIONE

Il soddisfacimento delle richieste a carico di privati avviene compatibilmente con le esigenze dei servizi più gravi e improcrastinabili.

Si consiglia di chiamare con almeno 2 giorni di anticipo sul giorno del trasporto.



7.2 Servizio di accompagnamento con idoneo mezzo attrezzato

P.O. Croce Verde Padova svolge il trasporto di **persone diversamente abili** e di **persone anziane**, anche con limitata capacità motoria, in regime di convenzione e/o su richiesta diretta dei privati. Vengono utilizzati i **pulmini dotati di pedana mobile**, ossia di un sollevatore elettro – idraulico che permette di alloggiare i pazienti seduti sulla propria carrozzina. Ogni mezzo permette il trasporto di più persone (fino ad un massimo di sette) oltre al personale di servizio. I pulmini sono condotti da autisti volontari appositamente formati.

PER RICHIEDERE IL SERVIZIO

Centrale Operativa

Prenotazione Servizi

tel. 049.803.3333 (successivamente digitare 1)

fax. 049.803.3339

Il servizio è attivo tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00 (esclusi i giorni festivi)

email: centrale@croceverdepadova.it

www.croceverdepadova.it

ATTENZIONE

Il soddisfacimento delle richieste a carico di privati avviene compatibilmente con le esigenze dei servizi più gravi e improcrastinabili.

Si consiglia di chiamare con almeno 2 giorni di anticipo sul giorno del trasporto.



7.3 Intervento d'urgenza

ATTENZIONE: Non chiamare Croce Verde ma il numero

1 – 1 – 8

uno - uno - otto

La chiamata è gratuita da qualsiasi telefono fisso o cellulare.

Risponde 24 ore su 24 personale sanitario che invierà l'ambulanza e l'auto medica se necessario.

LA TELEFONATA ALL' 1 – 1 – 8



In caso di necessità, quando serve con urgenza l'intervento di personale sanitario, telefona all'1-1-8. La chiamata è gratuita da qualsiasi telefono fisso o cellulare. Risponde 24 ore su 24 personale sanitario che invierà l'ambulanza e l'auto medica se necessario.

PER APPROFONDIRE

CAMPAGNA AGENAS – IL CORRETTO USO DEI SERVIZI D'EMERGENZA URGENZA

<http://emergenzaurgenza.agenas.it/>



IL SOCCORSO E TRASPORTO D'URGENZA

L'attività di soccorso sanitario è di competenza esclusiva del Sistema Sanitario Nazionale che può avvalersi del concorso di enti e di associazioni pubbliche e private in possesso dell'apposita autorizzazione sanitaria.

Attualmente, P.O. Croce Verde Padova mette a disposizione della Centrale Operativa del SUEM 1-1-8 (Servizio di Urgenza ed Emergenza Medica) le seguenti ambulanze di "tipo A", ubicate nel territorio dell'Ulss 6 Euganea:

- | | |
|--------------------|---|
| 2 ambulanze | h 24 con stazionamento e partenza dal Pronto Soccorso di Piove di Sacco in subappalto a C.V.S |
| 2 ambulanze | h 24 con stazionamento e partenza dalla sede centrale di Via Nazareth |
| 1 ambulanza | 7:00 – 24:00 con partenza dalla sede decentrata di Albignasego |
| 1 ambulanza | 7:00 – 19:00 con partenza dalla sede decentrata di Fossona (frazione di Cervarese Santa Croce) |
| 1 ambulanza | 19:00 – 24:00 con partenza dalla sede decentrata di Tencarola (frazione di Selvazzano Dentro) |
| 1 ambulanza | 07:00 – 19:00 il Lun-Mart-Merc-Ven, 19:00 – 24:00 il Mer-Ven-Sab-Dom con partenza dalla sede decentrata di Limena |

Ricevuta la richiesta telefonica di intervento, l'operatore della Centrale Operativa dell'1-1-8, valuta il caso, attribuisce il codice di criticità dell'evento e, se indicato, assegna il servizio all'equipaggio di Croce Verde, fornendo la descrizione del luogo e del tipo di intervento da effettuare.

Durante l'intervento l'equipaggio di Croce Verde, composto da un autista, un infermiere dove previsto e due soccorritori, si prende cura del paziente o infortunato sul piano psicologico,



morale e sanitario, ponendo in essere i protocolli e le manovre di competenza del personale volontario ed esegue il trasporto all'ospedale indicato dalla Centrale Operativa dell'1-1-8.

Durante il soccorso ed il trasporto assistito l'equipaggio di Croce Verde è costantemente collegato via radio e via cellulare con la Centrale Operativa dell'1-1-8 che, sulla base delle informazioni ricevute, può in ogni momento decidere di attivare gli ulteriori provvedimenti di sostegno, come l'invio di altre ambulanze, dell'automedica, dell'elicottero di soccorso sanitario e di altri Enti (Polizia Municipale, Polizia di Stato, Carabinieri, Vigili del Fuoco, ecc.).

I TRASPORTI CRITICI E URGENTI

Il trasporto di paziente critico (cd. "attrezzata")

E' un trasferimento urgente di un paziente critico da una struttura sanitaria ad un'altra svolto con le ambulanze di tipo A adibite a servizio d'urgenza su richiesta della centrale operativa dell' 1 1 8.

Il trasporto generalmente riguarda pazienti stabilizzati ma che per le loro condizioni richiedono la presenza di un medico rianimatore a bordo in ambulanza, nonché l'utilizzo di presidi e terapie specifiche (ventilazione assistita, monitoraggio delle funzioni vitali, somministrazione di farmaci).

Il trasporto con "culla" termica neonatale

La cosiddetta "culla" è una mini unità di rianimazione mobile in grado di garantire al neonato non solo la temperatura appropriata ma anche la ventilazione assistita e il monitoraggio delle funzioni vitali; viene collocata nell'ambulanza al posto o sopra la barella.

Il trasporto riguarda neonati critici, il più delle volte prematuri, provenienti da "punti nascita" del Veneto e diretti prevalentemente al Reparto di Patologia Neonatale dell'Azienda Ospedaliera di Padova o all'ospedale di origine.

Per le provincie di Belluno, Treviso, Padova, Venezia e Rovigo il trasporto è garantito da Croce Verde su richiesta del Servizio di Trasporto del Neonato Critico presso il Dipartimento di Pediatria di Padova, in coordinamento con la Centrale Operativa dell' 1 1 8 di Padova.



L'assistenza al neonato in questi trasporti, è garantita da un medico neonatologo e da un infermiere del reparto di Patologia Neonatale che salgono in ambulanza con il personale di Croce Verde.

I trasporti speciali: equipe mediche, organi e provette

Sono svolti da Croce Verde con ambulanze e/o automezzi specifici per il trasporto organi ed equipes dotati di dispositivi d'emergenza, su richiesta della Centrale Operativa del118, dei reparti ospedalieri o del centro trasfusionale.

Il trasporto di provette e di sangue viene svolto su richiesta dei reparti, delle sale operatorie e del Centro Trasfusionale.



7. 4 I servizi dell'ambulatorio infermieristico: iniezioni e misurazione della pressione

Presso la sede di P.O. Croce Verde Padova è attivo un ambulatorio che offre gratuitamente:

- iniezioni intramuscolari
- misurazione della pressione arteriosa

NON SI ESEGUE ALCUN TIPO DI VACCINAZIONE

ACCESSO AL SERVIZIO

Per le iniezioni intramuscolari è necessario presentarsi con regolare prescrizione medica, e cioè con impegnativa recante

- firma e timbro del medico
- generalità del paziente al quale il farmaco è prescritto
- nome del farmaco
- modalità di somministrazione e posologia (dosi, frequenza e durata della terapia)

Una copia della prescrizione deve essere depositata presso l'ambulatorio di Croce Verde

Si consiglia di munirsi di fotocopia della prescrizione del farmaco prima di recarsi in farmacia.

ORARI DI APERTURA

Ambulatorio sede centrale – Via Nazareth 23 – primo piano

- dalla metà di settembre alla metà di luglio

mattino:

dal lunedì al sabato 9.00 – 11.00

pomeriggio:

lunedì, martedì e venerdì dalle 17.00 - 19.00; mercoledì e giovedì dalle 16.30 – 18.00



- dalla metà di luglio alla metà settembre

mattino:

da lunedì a sabato 9.00 – 11.00

Chiuso i giorni festivi

CONTATTI E INFORMAZIONI

tel. 049.803.3340; cell 348.44.15.617

lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00

martedì e giovedì dalle 8.00 alle 13.30

email: xxxxxxxxxxxxxxxx @croceverdepadova.it

www.croceverdepadova.it

7. 5 Assistenza a manifestazioni ed eventi

Croce Verde fornisce assistenza sanitaria nel corso di manifestazioni sportive e culturali, concerti ed eventi del territorio, mettendo a disposizione personale e mezzi in base alle caratteristiche dell'evento, secondo apposita procedura stabilita dal C.R.E.U. (Coordinamento Regionale Emergenza Urgenza).

Lo svolgimento dell'assistenza è comunicato alla Centrale Operativa del Suem 1-1-8 competente per territorio. In caso di manifestazioni di particolare entità o che coinvolgano un numero elevato di persone, il servizio richiede la previa predisposizione di un Piano Operativo Specifico approvato dalla stessa Centrale Operativa del Suem 1-1-8, che può anche decidere la presenza di proprio personale medico in loco.

PER RICHIEDERE IL SERVIZIO



Compila il modulo (scaricabile dal sito www.croceverdepadova.it) e invialo al fax 049.8033339

Centrale Operativa
Prenotazione Servizi

tel. 049.803.3333 (successivamente digitare 1)

fax. 049.803.3339

Il servizio è attivo tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 (escluso il sabato ed i giorni festivi)

email: centrale@croceverdepadova.it

www.croceverdepadova.it

ATTENZIONE

La valutazione dell'evento da svolgersi ad opera di Croce Verde e della Centrale Operativa del Suem 1-1-8 necessita che la richiesta, completa di tutte le informazioni, pervenga a Croce Verde con largo anticipo rispetto alla data della manifestazione (dai 7 ai 180 giorni prima dell'evento, a seconda del tipo di manifestazione e del numero di partecipanti).

L'accoglimento delle richieste avviene comunque compatibilmente con le esigenze dei servizi più gravi e improcrastinabili.

Riferimenti normativi:

- Circolare CREU - Adempimenti requisito assistenza manifestazioni (prot. CREU n° 59/2013 del 06/08/2013)
- Conf. Unificata - Linee Guida Assistenza Manifestazioni (Rep. Atti 91 del 05/08/2014)



7.6 Patrocinio di Croce Verde

P.O. Croce Verde Padova può concedere il proprio patrocinio ad **iniziative meritevoli sul piano sociale, socio-sanitario o culturale** e rispondenti alle finalità dell'ente. Possono richiedere il patrocinio enti, associazioni, comitati, persone fisiche.

Il modulo è scaricabile dal sito www.croceverdepadova.it o a disposizione presso la segreteria.

La domanda, sottoscritta dalla persona o dal legale rappresentante dell'ente richiedente, deve contenere una descrizione dettagliata delle modalità e scopi dell'iniziativa, e va inviata via fax o consegnata all'amministrazione P.O. Croce Verde Padova **almeno 40 giorni prima della realizzazione dell'attività/evento patrocinato.**

Una volta concesso, il patrocinio deve essere menzionato in tutte le forme di diffusione dell'iniziativa (comunicati, manifesti, opuscoli, sito internet, newsletter, carta intestata, pubblicazioni, ecc.) attraverso il logo di Croce Verde e la dicitura "Patrocinio della P.O. Croce Verde di Padova".

CONTATTI E INFORMAZIONI

P.O. Croce Verde di Padova
Amministrazione
Via Nazareth n. 23 – 35128 Padova
telefono 049.8033316 fax 049.8033319
dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00
lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00
email: amministrazione@croceverdepadova.it
www.croceverdepadova.it



7.7 La Scuola di formazione di Croce Verde Padova

Il Direttore della Scuola di formazione e dei corsi esterni è il Dott. Polato Daniele e la Scuola di formazione della P.O. Croce Verde Padova organizza annualmente:

- N° 2 corsi B.2 + B.3 certificati ai sensi della DGRV 1515/2015 (con 80-100 allievi ciascuno);
- N° 2 corso B.4 e n° 1 corso B.5 certificati per autisti taxi ed emergenza ai sensi della DGRV 1515/2015;
- Attività di formazione e aggiornamento per gli istruttori.
- Esegue corsi di formazione secondo DM 388/03 in materia di Primo Soccorso aziendale.
- Esegue corsi di prima abilitazione BLS-D per i volontari e per enti e aziende esterne.

Possiede l'autorizzazione a provider di formazione BLSD rilasciato dalla C.O. SUEM 118 di Padova PD 002 dal 2015.

Assicura a tutti i Militi Soci, a seconda delle funzioni, i corsi in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro D.lgs. 81/2008:

- Formazione Generale (4 ore);
- Formazione Specifica (rischi chimici, biologici, vibrazione, manipolazione, elettrico, fuoco per 12 ore);
- Formazione per Preposti (8 ore);
- Formazione Antincendio (8 ore).

CONTATTI E INFORMAZIONI

Pia Opera Croce Verde Padova

Scuola di Formazione

Via Nazareth, 23 – 35128 Padova

Tel. 049.80.33.366 fax 049.80.33.319

Orari segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00

lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00

martedì e venerdì' dalle ore 08:00 alle ore 14:00

e-mail: formazione@croceverdepadova.it

e-mail: corsiesterni@croceverdepadova.it



7.8 Corsi di primo soccorso secondo il D.M. 388/2003 e di abilitazione all'utilizzo del Defibrillatore semi automatico esterno.

P.O. Croce Verde Padova svolge per aziende, enti pubblici e privati, i corsi di primo soccorso e D.M. 388/2003) e di abilitazione all'uso del DAE (defibrillatore semi automatico esterno).

I corsi sono svolti da medici e istruttori volontari accreditati.

I corsi hanno un costo che varia in base alla tipologia del corso, dai docenti/istruttori, e al numero dei partecipanti. I proventi dell'attività sono destinati ad assicurare l'adeguata formazione dei volontari che svolgono servizio presso la Croce Verde.

Responsabile dei corsi è il Dott. Polato Daniele.

CONTATTI E INFORMAZIONI

Pia Opera Croce Verde Padova
Scuola di Formazione

Via Nazareth, 23 – 35128 Padova
Tel. 049.80.33.366 fax 049.80.33.319

Orari segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00

lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00

martedì e venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00

e-mail: formazione@croceverdepadova.it

e-mail: corsiesterni@croceverdepadova.it



7.9 Incontri con Scuole e Enti

Croce Verde svolge tramite la Scuola di Formazione attività di sensibilizzazione e promozione del volontariato, cultura sanitaria e del soccorso presso scuole, associazioni ed enti. Le visite didattiche e formative alle scuole dell'infanzia e primarie hanno lo scopo di sensibilizzare gli alunni sul ruolo del volontariato e di Croce Verde e svolgere cultura e prevenzione sanitaria.

Incontri e lezioni di primo soccorso per scuole, enti e organizzazioni

Nelle scuole secondarie potranno essere proposte, oltre alla sensibilizzazione sul ruolo del volontariato e di Croce Verde, attività e lezioni specifiche di primo intervento, chiamata del 118, cultura sanitaria, assistenza all'infortunato, B.L.S, ecc. messa a disposizione di materiale didattico o informativo.

Responsabile dei corsi è il Dott. Polato Daniele.

CONTATTI E INFORMAZIONI

Pia Opera Croce Verde Padova

Scuola di Formazione

Via Nazareth, 23 – 35128 Padova

Tel. 049.80.33.366 fax 049.80.33.319

Orari segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00

lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00

martedì e venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00

e-mail: formazione@croceverdepadova.it

e-mail: corsiesterni@croceverdepadova.it



7.10 Guardia Medica

Il Servizio di Continuità Assistenziale (ex guardia medica) garantisce la continuità dell'assistenza sanitaria di base (medico e pediatra di famiglia) assicurando prestazioni sanitarie non differibili ai cittadini residenti nel territorio dell'Ulss 6 negli orari notturni, pre-festivi e festivi:

tutti i giorni: 20.00-8.00

tutti i giorni prefestivi: 10.00-20.00

tutti i giorni festivi: 8.00-20.00

Il Servizio è gratuito per i cittadini residenti nel Veneto ed è a pagamento per tutti gli altri.

Al medico di guardia medica ci si rivolge per prestazioni non differibili, cioè per quelle situazioni cliniche o di malattia che non possono essere rinviate al giorno successivo, rivolgendosi al Medico di famiglia.

La guardia medica non è un servizio di urgenza emergenza: in questi casi va contattato il Pronto Soccorso o il 118, attivi 24 ore su 24.

Distretto Padova Bacchiglione Tel. 049 8216 860

Comuni di Albignasego, Cadoneghe, Casalserugo, Limena, Maserà, Noventa Padovana, Padova, Ponte San Nicolò e Saonara

Distretto Padova Terme Colli Tel. 049 8215 010

Comuni di Abano Terme, Cervarese Santa Croce, Mestrino, Montegrotto Terme, Rovolon, Rubano, Saccolongo, Selvazzano Dentro, Teolo, Torreglia e Veggiano

Distretto Padova Piovese Tel. 049 8214830

Comuni di Arzergrande, Brugine, Codevigo, Piove di Sacco, Correzzola, Legnaro, Polverara, Pontelongo e S. Angelo di Piove di Sacco



Distretto Alta Padovana

- Comuni di Borgoricco, Camposampiero, Loreggia, Massanzago, Piombino Dese, San Giorgio delle Pertiche, Santa Giustina in Colle, Trebaseleghe, Villa del Conte
049 5790284
- Comuni di Carmignano di Brenta, Gazzo Padovano, Grantorto, San Pietro in Gu
049 9438400
- Comuni di Campodarsego, Vigodarzere, Vigonza, Villanova di Camposampiero
049 8090700
- Comuni di Cittadella, Fontaniva, Galliera Veneta, San Giorgio in Bosco, San Martino di Lupari, Tombolo
049 5971919
- Comuni di Campo San Martino, Campodoro, Curtarolo, Piazzola sul Brenta, Villafranca Padovana
049 9697100

Distretto Padova Sud

- Comuni di Agna, Anguillara Veneta, Arre, Bagnoli di Sopra, Bovolenta, Candiana, Cartura, Conselve, Due Carrare, Terrassa Padovana, Tribano
049 9598158
- Comuni di Baone, Barbona, Carceri, Cinto Euganeo, Este, Granze, Lozzo Atestino, Ospedaletto Euganeo, Ponso, Sant'Elena, Sant'Urbano, Vescovana, Vighizzolo d'Este, Villa Estense, Vo'
0429 51666
- Comuni di Arquà Petrarca, Battaglia Terme, Galzignano Terme, Monselice, Pernumia, Pozzonovo, San Pietro Viminario, Solesino, Stanghella
0429 788397
- Comuni di Borgo Veneto (unione dei Comuni di: Megliadino San Fidenzio, Saletto e Santa Margherita d'Adige), Casale di Scodosia, Castelbaldo, Masi, Megliadino San Vitale, Merlara, Montagnana, Piacenza d'Adige, Urbana
0429 82206



7.11 Indirizzi e numeri utili

Ecco indirizzi e numeri utili in ambito socio sanitario e dell'emergenza (tratti dal sito www.padovanet.it)

- CARABINIERI

Prato della Valle, 88 – Padova

telefono 049 8521

sito www.carabinieri.it

- POLIZIA MUNICIPALE

via Gozzi, 32 - Padova (centrale operativa) emergenze 049 8205100

informazioni e segnalazioni 049 8205101 centralino telefonico 24 ore su 24

sito www.padovanet.it

- QUESTURA - POLIZIA DI STATO

piazzetta Palatucci, 5 (angolo riviera Ruzzante) - 35123 Padova

telefono 049 833111

sito www.poliziadistato.it (Questura di Padova)

- VIGILI DEL FUOCO

via S. Fidenzio, 3 - 35100 Padova

telefono 049 7921711

sito <http://www.vigilfuoco.it>

- CORPO FORESTALE

via Citolo da Perugia, 60 – Padova

telefono 049 8763661

sito www.corpoforestale.it

- Azienda ULSS 6 EUGANEA UNITÀ LOCALE SOCIO SANITARIA

via Scrovegni, 14 - 35131 Padova

telefono 049 8216511

sito www.aulss6.veneto.it

- AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA

via Giustiniani, 2 - 35128 Padova

telefono 049 8211111



sito www.sanita.padova.it

- CROCE ROSSA ITALIANA

via Croce Rossa, 130 - 35129 Padova

telefono 049 8077655

sito www.cri.it

- IOV – ISTITUTO ONCOLOGICO VENETO

Via Gattamelata, 64 35128 Padova

telefono 049 8211111

Numero verde 840 000 664

sito www.ioveneto.it

Ecco altri indirizzi e numeri utili

- PROVINCIA DI PADOVA

piazza Antenore, 3 - 35121 Padova

telefono 049 8201111 - fax 049 8201235

sito www.provincia.padova.it

- PREFETTURA DI PADOVA

piazza Antenore, 3 - 35121 Padova

telefono 049 833511 - fax. 049 833550

sito www.prefettura.padova.it

- REGIONE VENETO

Uri ufficio regionale informazioni

passaggio Gaudenzio, 1 – Padova

telefono 049 8778163 - 049 8778164 - fax 049 8778165

sito www.regione.veneto.it

- UNIVERSITA' DI PADOVA

palazzo del Bo', via VIII Febbraio - 35122 Padova

telefono 049 8275111 (centralino)

sito www.unipd.it

- MOTORIZZAZIONE CIVILE

corso Spagna, 10 - 35127 Padova

telefono 049 85382111

Reparti ospedalieri (centralino)

Ulss 6 Euganea: 049 8211511

Azienda Ospedaliera di Padova: 049 8211111

Istituto Oncologico Veneto (IOV): 049 8211111 oppure numero verde 840 000 664

STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DELLA CROCE VERDE

8. Efficienza al servizio delle persone

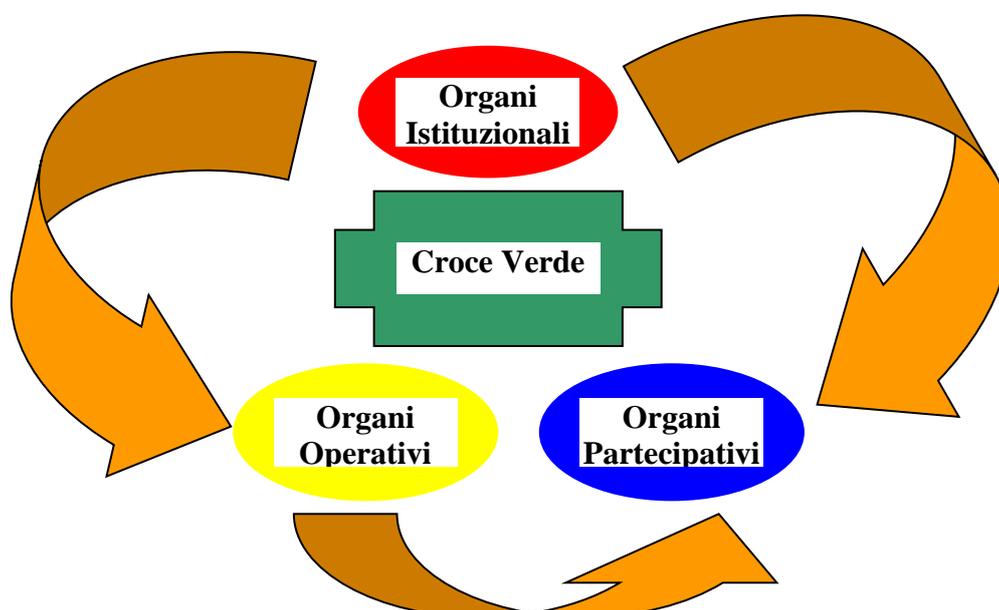
Garantire la massima efficienza nell'organizzazione dei processi di erogazione dei servizi è pre condizione per raggiungere la necessaria efficacia delle attività svolte dalla Associazione.

Per queste ragioni anche l'assetto istituzionale e organizzativo della P.O. Croce Verde Padova si contraddistingue per la molteplicità di livelli e la differenza di ruoli che si intrecciano all'interno della struttura.

La struttura organizzativa prevede la compresenza di tre differenti tipologie di organi:

- A. Organi istituzionali: previsti dallo statuto e dai regolamenti;
- B. Organi partecipativi: attivati volontariamente dall'organizzazione;
- C. Organi operativi: rappresentati da coloro che lavorano in modo non gratuito all'interno dell'organizzazione;

La successiva rappresentazione grafica identifica le tre diverse tipologie che costituiscono l'insieme degli organi della P.O. Croce Verde Padova e della direzione delle relazioni gerarchiche e operative normalmente intercorrenti tra gli stessi.





9 Le tipologie dei soci

L'associazione è composta dalle seguenti categorie di soci:

- a) Contribuenti annuali;
- b) Contribuenti vitalizi;
- c) Benemeriti;
- d) Attivi
 - o Militi
 - o Donatori di sangue

9.1 Soci contribuenti annuali

Possono essere persone, senza limiti di età e di incensurabile condotta morale od enti che, previa domanda, siano accettati come tali dal Consiglio Direttivo e si obbligano a versare una quota sociale non inferiore a quella stabilita dall'Assemblea. La quota, in qualunque momento versata, va riferita all'anno solare in corso. L'obbligo di associazione si intende rinnovato per un altro anno, salvo che il socio non rassegni le proprie dimissioni per iscritto al Consiglio Direttivo, almeno un mese prima del compimento dell'anno in corso.

Il Socio contribuente che fosse in arretrato con il pagamento della quota annua e non regolarizzasse la sua posizione dopo un invito scritto, sarà considerato dimissionario. Egli, a giudizio del Consiglio Direttivo, potrà essere riammesso purché paghi interamente l'arretrato.

Perderanno, inoltre, la qualità di soci contribuenti coloro i quali venissero a trovarsi in uno dei casi previsti dall'art. 11 della legge 17 luglio 1890 n. 6972, lettere c) e d) (detta più comunemente "legge Crispi");

9.2 Soci Contribuenti Vitalizi

Sono le persone, senza limiti di età e di incensurabile condotta morale od enti che, previa domanda accettata dal Consiglio Direttivo, devolvono "*una tantum*" all'Associazione una somma non inferiore a cinquanta volte la quota stabilita per i soci contribuenti annuali.



9.3 Soci benemeriti

Sono persone od enti così dichiarati dall'Assemblea, per particolare meriti verso l'Associazione o che devolvono "*una tantum*" una somma o lascito ritenuti adeguati dal Consiglio Direttivo. I loro nomi saranno incisi in apposita lapide nella sede dell'Associazione.

9.4 Soci Attivi

- a1) I Militi Volontari di Croce Verde svolgono **servizio attivo** in qualità di soccorritori e autisti.

Il termine "**milite**", adottato sin dall'inizio '900 (Croce Verde nasce l'anno antecedente lo scoppio della prima guerra mondiale), si è conservato per tradizione fino ad oggi come nome caratteristico del volontario di Croce Verde.

I Militi volontari diventano tali su atto deliberativo del Consiglio Direttivo dopo lo svolgimento di apposito corso di formazione e sono automaticamente soci dell'ente.

Nello spirito dei soci fondatori e dei principi del volontariato, l'attività dei militi si concretizza in **prestazioni spontanee, gratuite e continuative** che concorrono, secondo le finalità previste dallo Statuto, a prevenire, rimuovere o alleviare stati di bisogno.

Per diventare Volontario di Croce Verde è necessario godere dei diritti politici e civili, non avere subito condanne penali nè avere procedimenti penali in corso ed essere **maggiorenni**.

Esistono militi ancora in servizio entrati in Croce Verde 50 anni fa, esempio per tutte le generazioni.

La permanenza in Croce Verde è riconosciuta dall'ente, durante le celebrazioni annuali per l'anniversario dalla fondazione, attraverso la consegna di diplomi e medaglie.



a2) La sezione dei volontari donatori di sangue è attiva in Croce Verde fin dal 1934.

A quel tempo il sangue non veniva conservato e le trasfusioni avvenivano direttamente da braccio a braccio. Capitava quindi di vedere un neonato salvato dal proprio sangue o di dover donare il sangue alla stessa persona trasportata in ospedale.

Oggi il prelievo avviene presso il centro immunotrasfusionale dell'ospedale dei Colli (ex psichiatrico), in via dei Colli, 4 a Padova.



10 Organi istituzionali

ASSEMBLEA DEI SOCI	
L'assemblea dei soci viene convocata, in via ordinaria, due volte l'anno ed è composta da diverse categorie di soci.	
CATEGORIE DI SOCI	CARATTERISTICHE
ATTIVI	Sono i volontari che fanno parte dell'Associazione, sia come Militi, sia come Donatori di sangue: eleggono il Consiglio Direttivo, la Commissione Esecutiva, il Collegio dei Probiviri.
CONTRIBUENTI ANNUALI	Persone, enti pubblici o persone giuridiche private che si impegnano a versare annualmente una quota sociale.
CONTRIBUENTI VITALIZI	Persone o enti di incensurabile condotta morale che devolvono "una tantum" una somma di denaro.
SOCI BENEMERITI	Persone o enti che si sono distinti all'interno e all'esterno dell'associazione per meriti particolari.

CONSIGLIO DIRETTIVO	
Il Consiglio direttivo, al quale è riservata l'amministrazione dell'Associazione, è composto di cinque membri di cui quattro eletti dall'Assemblea dei Soci ed uno nominato dal Consiglio Comunale ed è rinnovato ogni 5 anni.	
ELEMENTO	CARATTERISTICHE
FUNZIONI	Il Consiglio direttivo convoca l'assemblea ordinaria e straordinaria dei soci, predispose i bilanci preventivi ed i conti consuntivi, provvede ai regolamenti dell'associazione, giudica sulle violazioni dello statuto e dei regolamenti, accetta o respinge le domande di iscrizione a socio, provvede all'ordinaria amministrazione.
ORGANIZZAZIONE	Il vicepresidente del Consiglio direttivo presiede la Commissione esecutiva.

**COMMISSIONE ESECUTIVA**

La Commissione esecutiva disciplina e coordina l'attività ed il servizio dei volontari; fornisce gli indirizzi sulla formazione e l'aggiornamento dei volontari, propone il conferimento delle benemerenze dei volontari e la modifica del regolamento sociale.

ELEMENTO	CARATTERISTICHE
FUNZIONI	La Commissione esecutiva inoltre stabilisce gli indirizzi, le norme e gli standard per lo svolgimento dell'attività istituzionale come specificato nel Regolamento Sociale dell'Associazione.
ORGANIZZAZIONE	E' composta da sette volontari eletti dai Soci Attivi e rimane in carica 5 anni.

ORGANO DI REVISIONE

L'Organo di revisione dei conti ha il compito di controllare la regolarità della contabilità dell'Associazione.

ELEMENTO	CARATTERISTICHE
FUNZIONI	Vigila sull'osservanza da parte dell'IPAB delle disposizioni di legge, regolamentari, statutarie ed in particolare esercita le funzioni di controllo di regolarità amministrativa e contabile.
ORGANIZZAZIONE	Il revisore dei conti rimane in carica 5 anni dalla nomina ed è rinnovabile per una sola volta.
COMPOSIZIONE	Un unico revisore dei conti nominato dalla Giunta Regionale.

COLLEGIO DEI PROBIVIRI

Il Collegio dei Probiviri è competente a giudicare ogni controversia che possa sorgere tra le parti istituzionali per quanto riguarda l'applicazione delle norme dello statuto e del regolamento sociale.

ELEMENTO	CARATTERISTICHE
FUNZIONI	Ha competenza a giudicare delle denunce di qualsiasi socio e dei ricorsi contro le sanzioni disciplinari irrogate dal Consiglio direttivo, e della conformità dei regolamenti sociali alle leggi vigenti ed allo Statuto.
ORGANIZZAZIONE	E' composto di 5 membri effettivi

**11 Gruppi di servizio**

SQUADRE SEDE CENTRALE	
Esse prestano servizio notturno e festivo e sono dirette da un Caposquadra.	
ELEMENTO	CARATTERISTICHE
FUNZIONI	I Capisquadra sono responsabili del servizio svolto e coordinano le richieste di servizio. Eletti dai volontari, durano in carica per 5 anni.
ORGANIZZAZIONE	Gli equipaggi SUEM dipendono per quanto riguarda l'espletamento del servizio dalla Centrale Operativa del 118.

SEDI DECENTRATE	
Sono equipaggi formati prevalentemente da volontari che prestano servizio serale (dalle ore 19:00 alle ore 24:00), festivo e sono dirette da un coordinatore di sede decentrata.	
ELEMENTO	CARATTERISTICHE
FUNZIONI	I coordinatori sono responsabili della copertura serale della sede.
ORGANIZZAZIONE	Gli equipaggi SUEM dipendono per quanto riguarda l'espletamento del servizio dalla Centrale Operativa del 118.

GRUPPO CALCIO PADOVA	
Il gruppo presta attività di assistenza sanitaria durante le manifestazioni sportive che si svolgono presso lo stadio Euganeo di Padova.	
ELEMENTO	CARATTERISTICHE
FUNZIONI	Il gruppo svolge servizio di assistenza alle manifestazioni calcistiche.
ORGANIZZAZIONE	Il gruppo di assistenza è formato da militi della Croce Verde.

GRUPPO RUGBY	
Il gruppo presta attività di assistenza sanitaria durante le partite di rugby che si svolgono presso lo stadio Plebiscito di Padova, stadio Euganeo, etc.	
ELEMENTO	CARATTERISTICHE
FUNZIONI	Il gruppo svolge servizio di assistenza alle manifestazioni di rugby.
ORGANIZZAZIONE	Il gruppo di assistenza è formato da militi della Croce Verde.

**12 Gruppi partecipativi**

GRUPPO GALLERIA STORICA MUSEO DEL TRASPORTO SANITARIO “FRANCESCO AGUGGIARO”	
Il gruppo svolge interventi di restauro e custodia dei mezzi usati per il servizio di soccorso e trasporto.	
ELEMENTO	CARATTERISTICHE
FUNZIONI	Il gruppo promuove l'istituzione di una struttura permanente adibita a museo storico con funzioni di promozione culturale per la cittadinanza.
ORGANIZZAZIONE	Il gruppo è diretto da una giunta con un Responsabile che si avvale della collaborazione di altre figure competenti in diverse materie.

GRUPPO PROTEZIONE CIVILE	
Il gruppo è diretto da un coordinatore eletto dai componenti del gruppo stesso informando la Commissione esecutiva delle proprie attività.	
ELEMENTO	CARATTERISTICHE
FUNZIONI	Il gruppo svolge attività di promozione di iniziative per la diffusione della cultura della protezione civile, organizza l'addestramento dei volontari, esegue interventi, anche simulati, di protezione civile con particolare riguardo all'ambito locale collaborando con gli altri gruppi di protezione civile del territorio e con le istituzioni.
ORGANIZZAZIONE	Il Gruppo della Protezione civile è composto da militi volontari.

GRUPPO PODISTICO	
Il gruppo promuove l'immagine associativa attraverso l'organizzazione di iniziative rivolte a volontari.	
ELEMENTO	CARATTERISTICHE
FUNZIONI	Svolge ed organizza attività podistiche per favorire l'aggregazione dei volontari. Promuove attività a cui possono partecipare anche persone non iscritte all'Associazione.
ORGANIZZAZIONE	Il gruppo è formato sia da militi dell'Associazione, sia da altri componenti non appartenenti alla Croce Verde.

GRUPPO “CLUB BIANCOSCUDATO”	
Il gruppo “club biancoscudato” è composto da volontari e simpatizzanti della Croce Verde.	
ELEMENTO	CARATTERISTICHE
FUNZIONI	Si propone di valorizzare la passione per la squadra calcistica della Città e di promuovere i valori dello sport ai giovanissimi attraverso incontri nelle scuole e tornei calcistici.
ORGANIZZAZIONE	Il Club è formato da militi sotto la responsabilità di un Presidente, vicepresidente, tesoriere e 8 consiglieri. Il Club è aperto a tutti, si richiede passione per i valori dello sport, condivisione dei principi di Croce Verde ed impegno nel trasmetterli ai giovani.



13 Organi operativi

La Croce Verde svolge la propria attività con il supporto di circa **50** dipendenti inquadrati in aree e dettagliate nelle successive tabelle.

AREA AMMINISTRATIVA	
Segretario Generale	Dirigente e responsabile amministrativo della P.O. Croce Verde Padova Mail: segreteria.generale@croceverdepadova.it
Vice Segretario	Svolge il compito di Responsabile della Gestione della Qualità (RGQ); collabora attivamente con il Segretario Generale
Responsabile Area amministrativa	Cura l'attività di bilancio, i rapporti con i fornitori, le liquidazioni ed i pagamenti Mail: segreteria.generale@croceverdepadova.it
Responsabile Area Formazione e Volontariato	Cura l'organizzazione dell'attività formativa interna ed esterna E' segretaria della Commissione esecutiva. Cura tutte le attività dei volontari. Supporta le squadre, cura l'organizzazione dei corsi, sovrintende alla programmazione degli orari degli stessi e le iscrizioni alla scuola. Mail: l.formentin@croceverdepadova.it
Ufficio ICT e MEPA Gare	E' responsabile del funzionamento delle tecnologie informatiche e della rete Internet, permette di innovare le attività e lo svolgimento dei procedimenti amministrativi tra i quali gli acquisti in MEPA e la gestione delle Gare d'appalto. Mail: ced@croceverdepadova.it
Ufficio personale	Si occupa della gestione del personale e delle pratiche riguardanti i lavoratori retribuiti, cura i rapporti con la Medicina del Lavoro. Mail: f.vianello@croceverdepadova.it
Ufficio entrate	Si occupa dell'emissione contabile delle entrate derivanti dall'erogazione dei servizi di trasporto svolti sia in convenzione che a regime privato. Mail: d.baratella@croceverdepadova.it
Capo officina	Coordina le manutenzioni al parco mezzi; effettua piccole manutenzioni presso l'officina della sede.
Istruttore amministrativo	Controlla la validità delle impegnative e relative autorizzazioni al trasporto emesse dalle strutture sanitarie convenzionate. Mail: g.valsecchi@croceverdepadova.it
Ufficio protocollo	Gestisce gli affari generali, il protocollo e tutte le attività inerenti la segreteria amministrativa. Mail: amministrazione@croceverdepadova.it croceverdepadova@legalmailpa.it



Ufficio manutenzione ed approvvigionamento sede	Gestisce gli approvvigionamenti riguardanti gli uffici, la sanificazione delle ambulanze e le pulizie di sede. Si occupa della preparazione e ripristino della sala convegni. Mail: d.gallo@croceverdepadova.it
--	---

AREA SERVIZI	
Responsabile area servizi	E' il responsabile della Centrale Operativa e gestisce i carichi di lavoro ed il personale (dipendente e volontario). Coordina le attività della Centrale Operativa e sovrintende agli addetti ai servizi istituzionali (reperibilità su turni serali e festivi e formazione equipaggi). Mail: e.bassan@croceverdepadova.it
Addetto alla segreteria del volontario	Cura tutte le attività dei volontari (Militi e Donatori di Sangue). Supporta le squadre. Cura l'archivio storico dei Volontari e la biblioteca. Coordina i Gruppi e organizza le manifestazioni istituzionali. Collabora alla redazione di "Filoverde", giornale periodico della Croce Verde. Mail: g.farinazzo@croceverdepadova.it
Esecutore tecnico – operatore di sede	Offre assistenza tecnica a supporto delle diverse attività operative che riguardano la sede.
Addetto alla Centrale Operativa	Coordina le richieste dei servizi assegnandoli ai diversi equipaggi. Mail: centrale@croceverdepadova.it
Responsabile Tecnico Sanitario	Cura l'acquisizione e la manutenzione delle attrezzature e dei presidi sanitari in uso sulle ambulanze. Insieme al Capo Officina cura l'allestimento delle autoambulanze, gestisce l'attività degli ambulatori infermieristici e collabora con la Scuola di Formazione.
Addetto alla segreteria della Scuola di Formazione	Gestisce le iscrizioni ai corsi di formazione, l'anagrafica di tutti i partecipanti ai corsi, l'invio del materiale formativo e le comunicazioni con gli allievi. Mail: c.zilio@croceverdepadova.it
Addetti servizi istituzionali	Autisti soccorritori: professionisti del soccorso in autoambulanza.
Personale in outsourcing	I processi in outsourcing sono definiti contrattualmente e riguardano l'erogazione dei servizi sia di tipo "A" sia "B" afferenti al presidio ospedaliero di Piove di Sacco, Ulss 6 Euganea, Azienda Ospedaliera di Padova, IOV, in particolare: <ul style="list-style-type: none">- nei servizi "A" (118, attrezzature e culla) il fornitore può fornire operatori abilitati da affiancare all'autista di P.O. Croce Verde Padova (assistente) oppure ambulanza con autista;- nei servizi di tipo "B" il fornitore può fornire equipaggi completi (ambulanza + autista + assistente) o solo l'assistente (l'autista è un dipendente di P.O. Croce Verde Padova - ASI)



INSIEME NELL'INTERESSE DELLA COMUNITA'

14. I nostri portatori di interesse: al servizio di molti

L'ambito prevalente di operatività della Croce Verde è rappresentato dai comuni afferenti all'Azienda Ulss 6 Euganea sebbene l'Associazione offra i propri servizi, nei limiti delle risorse umane, tecniche e finanziarie disponibili, anche a favore di utenti residenti nel più ampio ambito provinciale, regionale, nazionale e, talvolta, internazionale. Nel territorio provinciale la Croce Verde ha insediato nuove strutture operative presso i comuni di Selvazzano Dentro (Frazione Tencarola), Albignasego, Limena, Cervarese Santa Croce (Frazione Fossona).

La sede centrale di Padova garantisce l'erogazione dei servizi di trasporto, sia in emergenza che ordinari, secondo una operatività che copre l'intero arco della giornata, mentre le sedi di Tencarola, Albignasego, Selve, Limena offrono i propri servizi dalle 07.00 alle 24.00.

L'Associazione svolge la propria attività in sinergia con i presidi ospedalieri presenti sul territorio di Padova, le strutture residenziali per l'assistenza degli anziani e delle persone disabili, i Centri diurni, le Case di cura e di riposo, altre molteplici strutture gestite da diverse realtà associative.

In termini più specifici la Croce Verde è attualmente convenzionata (o contrattualizzata) con l'ULSS 6 Euganea di Padova, l'Azienda Ospedaliera di Padova e con l'Istituto Oncologico Veneto (IOV) per l'erogazione di servizi di trasporto primario o secondario.

Il nostro obiettivo è quello di operare nell'interesse generale della Comunità e, di conseguenza, rinunciare a particolarismi per promuovere l'interesse di molti.

I nostri portatori di interesse, ripartiti secondo il grado di influenza e rilevanza che hanno nei confronti dell'Associazione in tre diverse categorie, sono rappresentati nella figura riprodotta nella pagina seguente.

Nel caso della Croce Verde si possono includere fra gli stakeholders primari ed interni (in rosso) tutti i soggetti la cui presenza è fondamentale per la sopravvivenza dell'organizzazione, a partire dai volontari che danno corpo all'Associazione sino agli utenti dei servizi, senza dimenticare i collaboratori e fornitori senza i quali non sarebbe possibile soddisfare il bisogno di assistenza dei cittadini.



Inoltre, l'Associazione riconosce tra i propri portatori d'interesse (primari, ma esterni, in blu) le Aziende Sanitarie ed i finanziatori privati che consentono, attraverso il convenzionamento (o contratti) e il rimborso delle prestazioni, la sostenibilità economica della P.O. Croce Verde Padova.

Infine, appare fondamentale il contributo e la relazione sociale costruita negli anni con tutti quei soggetti che riconoscono l'efficacia dell'attività svolta d'Associazione: la Comunità locale a partire dalle Istituzioni rappresentative quali il Comune di Padova, la Provincia di Padova, la Regione Veneto e le altre associazioni di volontariato presenti sul territorio.

Nei paragrafi seguenti, per ragioni di sintesi, abbiamo scelto di richiamare l'attenzione del lettore sulle relazioni che si sono consolidate tra la nostra Associazione e alcune particolari categorie di portatori di interesse: i volontari, i collaboratori e gli utenti dei servizi.

In queste pagine, sempre secondo una modalità riassuntiva, si desidera fornire una generale panoramica di tutti gli altri soggetti sopra citati.

- *ULSS*

La Croce Verde di Padova svolge gran parte dei servizi di trasporto in emergenza coordinati dalla Centrale Operativa del 118 sulla base di una convenzione in essere con la Azienda ULSS 6 Euganea e l'Azienda Ospedaliera di Padova.

Le relazioni istituzionali che la nostra Associazione ha sviluppato negli anni con tale amministrazione rappresentano un fondamentale patrimonio di conoscenza e reciproca stima che concorrono a definire l'immagine che la Croce Verde comunica ai cittadini utenti di questo importantissimo servizio di assistenza. Ciò è dunque pre condizione affinché l'Associazione possa continuare a garantire il proprio equilibrio economico posto che la maggior parte delle entrate della Croce Verde derivano proprio dalle quote di rimborso erogate dalle Amministrazioni sanitarie convenzionate.

- *Il Comune di Padova e gli enti territoriali della Comunità della provincia di Padova*

La Croce Verde ha rafforzato nel tempo autonome relazioni e rapporti di collaborazione con diversi comuni della propria Comunità, in particolare quelli di Padova, Selvazzano, Albignasego, Limena, Cervarese Santa Croce, Teolo oltre alla Provincia di Padova e alla Regione Veneto.

Queste Istituzioni hanno sempre dimostrato di apprezzare e sostenere l'attività della nostra Associazione in virtù della condivisione degli obiettivi di solidarietà sociale perseguiti dalla Croce Verde attraverso le proprie attività di assistenza.

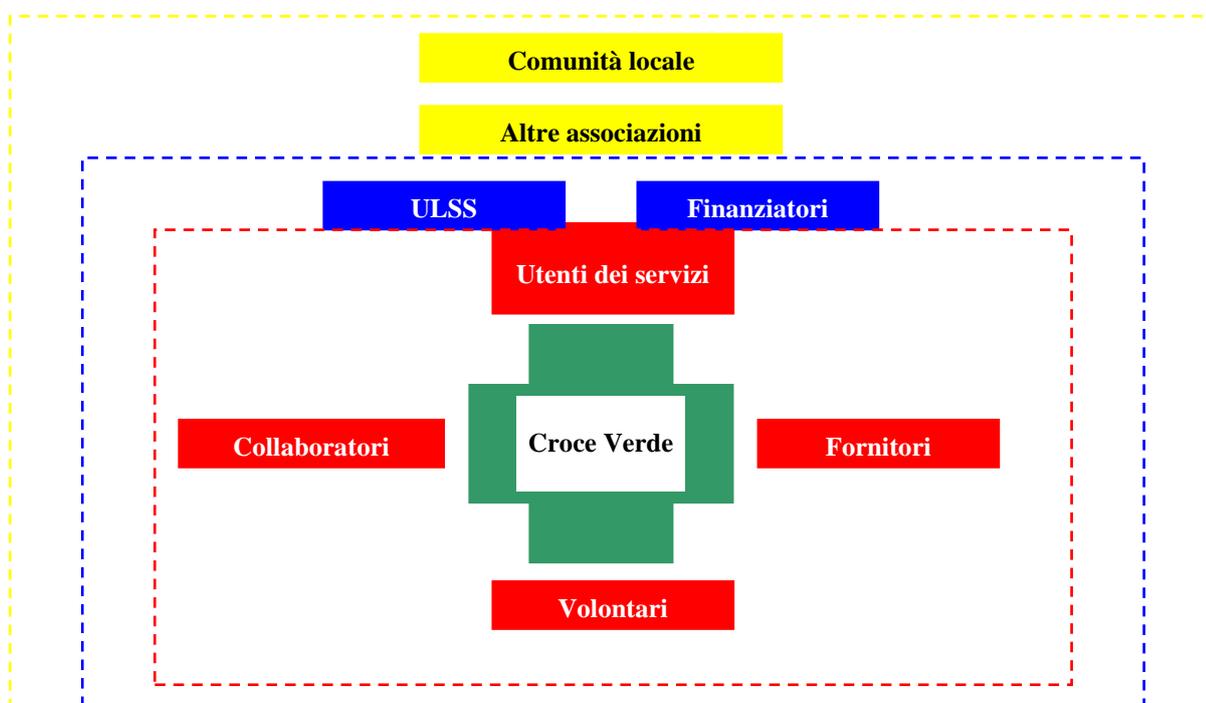
Nel territorio nazionale l'Associazione è una delle più grandi sia per volume di attività, sia per numero di volontari impiegati.

- *I fornitori*

Fra i principali fornitori della Croce Verde si possono individuare, sulla base dei rapporti di tipo economico intrattenuti, le carrozzerie di trasformazione delle ambulanze e dei veicoli speciali, i fornitori di materiale tecnico – sanitario, i distributori di carburante per gli automezzi, le banche e le assicurazioni.

- *I finanziatori*

I finanziatori, oltre quelli istituzionali come l'ULSS, sono individuabili fra i cittadini privati, imprenditori, artigiani e commercianti, i quali forniscono importanti risorse materiali e finanziarie di supporto allo svolgimento delle varie attività.





15. La dimensione del nostro impegno

L'efficacia dell'attività d'Associazione è strettamente correlata al grado di soddisfazione degli utenti dei nostri servizi. Per queste ragioni la Croce Verde ha deciso di tenere sotto costante osservazione, con rilevazioni periodiche, tale fondamentale aspetto.

Comprendere quali siano i punti critici del processo di erogazione dei servizi per provvedere a correggerli, formulando obiettivi di miglioramento per il proseguimento dell'attività, rappresenta un compito primario per la nostra Associazione.

Tale processo, perché risulti davvero efficace, prevede la completa trasparenza dei parametri mediante i quali è valutata l'efficacia della nostra attività.

Attraverso questo strumento ci auguriamo che ciascuno delle migliaia di utenti che ogni anno la Croce Verde si impegna ad assistere attraverso le diverse tipologie di prestazioni erogate possa formulare un giudizio più puntuale rispetto alla qualità del servizio così da poter continuare a migliorare la nostra attività.

In termini più specifici la nostra Associazione prevede che, nell'erogazione dei servizi, sia consentito a tutti i nostri utenti di trasmettere le proprie valutazioni rispetto all'adeguatezza degli standard dei nostri servizi in relazione ai parametri specificati in ciascuna delle tre categorie sotto riportate.

1) ADEGUATEZZA DEI MEZZI

- *pulizia*
- *attrezzature*
- *comodità*

2) PREPARAZIONE DEL PERSONALE DI SERVIZIO

- *professionalità*
- *gentilezza*
- *puntualità e disponibilità*

3) ADEGUATEZZA DEL SERVIZIO ALLA SPECIFICITA' DEI BISOGNI DELL'UTENTE

- *disponibilità del servizio nell'intero arco della giornata per 365 giorni all'anno*
- *completezza delle informazioni fornite*



I “NUMERI” DELLA CROCE VERDE

16. Essere al servizio delle persone

Di seguito riportiamo i “numeri” dell’attività istituzionale svolta dalla P.O. Croce Verde Padova nel corso dell’anno 2020. Ne citiamo solo alcuni per significare la grande consistenza della “nostra” organizzazione e soprattutto, quanto essa sia preziosa e importante.

Il numero dei servizi svolti con autoambulanza sono stati circa 73000, di cui circa 49000 per il trasporto ordinario (visite specialistiche, dialisi, dimissioni, etc.) e circa 24000 riferiti al Servizio di Urgenza ed Emergenza Medica 118.

Al 31 dicembre 2020 risultavano iscritti nel registro sociale **1.620** Militi Volontari.

Il numero dei servizi di trasporto sanitario ordinario (no emergenza) si è consolidato su un numero di 150/190 interventi al giorno riferiti all’annualità 2020.

Nel periodo diurno (7 – 19) essi sono svolti in prevalenza da personale retribuito, mentre nel periodo notturno (19 – 7) e nei festivi sono svolti da personale Volontario.

Nella P.O. Croce Verde Padova prestano il loro servizio anche dipendenti adibiti ad attività amministrative e servizi tecnici, nonché preposti alla Centrale Operativa.

Il numero medio di dipendenti in pianta organica nel 2020 è stato di circa 60 persone. Si aggiungono inoltre n° 33 dipendenti in subappalto, di cui 21 autisti e 12 assistenti.

Croce Verde Padova è Ente accreditato per i progetti Servizio Civile e impiega annualmente circa 10 Volontari in Servizio Civile.

Parte dei servizi di soccorso e di trasporto sanitario sono svolti in regime di outsourcing da enti autorizzati all’esercizio di trasporto sanitario e accreditati secondo il DGRV 1515/2015.



17. I Donatori di Sangue

I Donatori di Sangue costituiscono nell'ambito del corpo volontario una sezione gestita da una propria segreteria.

Gli iscritti alla sezione al 31/12/2020 sono 229 e donano il sangue presso il Centro Immunotrasfusionale dell'ospedale dei Colli, per un numero di donazioni nell'anno 2020 pari a circa 403 per un totale di 192.850 grammi di sangue.

CONTATTI E INFORMAZIONI

P.O. Croce Verde di Padova

Via Nazareth n. 23 – 35126 Padova

Tel. 049 8033316

Orari segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00

lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00

martedì e venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00

email: l.formentin@croceverdepadova.it

www.croceverdepadova.it

18. Tipologia di mezzi disponibili per lo svolgimento dei servizi

Il parco auto (ambulanze, pulmini, mezzi di servizio, etc.) è composto alla data del 31 dicembre 2020 da 47 mezzi, nello specifico:

- 13 ambulanze allestite esclusivamente per lo svolgimento del Servizio di Urgenza ed Emergenza Medica (Suem 118) e al servizio di trasporto di pazienti critici (servizi affini al 118);
- 21 ambulanze allestite esclusivamente per poter svolgere il servizio di trasporto sanitario ordinario (visite specialistiche, dialisi, dimissioni, etc.);
- 1 mezzo speciale allestito per il trasporto di utenti diversamente abili (automezzo munito di sollevatore e guide per il blocco delle carrozzine);
- 6 mezzi speciali destinati al servizio di trasporto di equipe mediche e per il trasporto di organi e/o provette;
- 5 auto di servizio;
- 1 mezzi trasporto sacche di sangue e provette;

INFORMAZIONE DI CARATTERE GENERALE



19. Recapiti e contatti della P.O. Croce Verde Padova

L'accesso agli uffici della Associazione è libera nell'orario d'ufficio, al mattino dalle 8.30 alle 13.00 dal lunedì al venerdì e al pomeriggio dalle 14.00 alle 17.00 il lunedì e giovedì escluse le festività e i periodi delle ferie estive, delle vacanze natalizie e pasquali che saranno comunicati attraverso il sito istituzionale www.croceverdepadova.it.

In caso di problematiche complesse è necessario che l'utente/cliente richieda preventivo appuntamento con la figura interessata.

Il ricevimento del Presidente e del Segretario Generale della P.O. Croce Verde Padova avviene su appuntamento.

Per informazioni riguardanti:

Prenotazione dei servizi:

Tel. 049 8033333

Fax. 049 8033339

email: centrale@croceverdepadova.it

Il servizio è attivo tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00 (escluso i giorni festivi).

Amministrazione / protocollo:

Tel. 049 8033316

Fax. 049 8033319

email: amministrazione@croceverdepadova.it

Pec: croceverdepadova@legalmailpa.it



All'interno della sede della P.O. Croce Verde Padova si trova anche una sala convegni da 250posti.

21. Valutazione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

Annualmente il Responsabile Gestione della Qualità (RGQ), con la collaborazione della Direzione, presentano al Presidente della P.O. Croce Verde Padova il Rapporto annuale sull'efficacia del sistema qualità, ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio, con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità adottati, con i relativi scostamenti degli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività dei servizi erogati;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione sui destinatari finali del servizio (utenti e/o clienti);
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dai destinatari;
- d) delle eventuali anomalie rilevate.

Il rapporto è esaminato dal Consiglio Direttivo della P.O. Croce Verde Padova e reso noto, con forme che l'organo stesso stabilirà, ai destinatari dei servizi.

A conclusione del suddetto percorso il Responsabile Gestione della Qualità, in accordo con la Direzione e previa approvazione del Presidente della P.O. Croce Verde Padova, aggiornano o confermano gli standard e gli indicatori di qualità adottati in relazione alla presente Carta dei Servizi.

22. Trattamento dei dati personali

P.O. Croce Verde di Padova ha adottato le linee previste dal GDPR (General Data Protection Regulation) approvato con Regolamento UE 2016/, norme sulla privacy. Tutti gli operatori della P.O. Croce Verde di Padova sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sui dati personali e sulle informazioni riguardanti i destinatari del servizio. L'inadempienza produce effetti disciplinari e giuridici a norma di legge per i volontari oltreché di CCNL per il personale dipendente.



Validità

La presente Carta dei Servizi ha validità dal Settembre 2012.

La Carta dei Servizi verrà revisionata ed aggiornata periodicamente, con periodicità almeno triennale.