



Associazione Volontari  
**CROCE VERDE SPOLETO**  
Pubblica Assistenza



**Carta  
dei Servizi**

Data ultimo aggiornamento: Marzo 2025



# Associazione Volontari **CROCE VERDE SPOLETO** Pubblica Assistenza



## **INDICE GENERALE**

1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI
2. PRINCIPI GUIDA
3. PROFILO STORICO DELL'ASSOCIAZIONE
4. I NOSTRI SERVIZI
5. MODALITA' DI RICHIESTA DEI SERVIZI
6. LA NOSTRA FLOTTA
7. STANDARD DI QUALITA'
8. RECLAMI E OSSERVAZIONI
9. DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI



# Associazione Volontari CROCE VERDE SPOLETO

## Pubblica Assistenza



### 1. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

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

Tramite questo documento **l'Associazione Volontari Croce Verde Spoleto**:

- indica i principi guida cui si ispira
- illustra con chiarezza e trasparenza i servizi erogati
- indica le modalità per utilizzare al meglio i servizi erogati.

Nella Carta dei Servizi gli utenti possono trovare anche informazioni relative ad orari, a modalità di accesso ai servizi offerti e agli eventuali rimborsi applicati.

La Carta dei Servizi è quindi uno strumento per migliorare la qualità organizzativa, comunicativa e relazionale.

Per tutelare i diritti del cittadino, nello svolgimento delle proprie attività l'Associazione Volontari Croce Verde Spoleto, seguendo i dettami del proprio statuto, fonda la sua struttura Associativa sui principi della democrazia, della solidarietà civile, culturale e sociale non perseguendo alcun fine di lucro.

### 2. PRINCIPI GUIDA

L'Associazione Volontari Croce Verde Spoleto è un'associazione di volontariato aconfessionale e apartitica, che agisce nei limiti della Legge 266/91 e successive modifiche, e che esplica la propria attività nel settore del soccorso e trasporto sanitario e socio-assistenziale con l'obiettivo di rispondere ai bisogni concreti del territorio.

L'Associazione Volontari Croce Verde Spoleto si ispira ai seguenti principi guida:

#### 2.1 Uguaglianza

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



# Associazione Volontari CROCE VERDE SPOLETO

## Pubblica Assistenza



### 2.2 Imparzialità

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

### 2.3 Continuità

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

### 2.4 Efficienza ed efficacia

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

### 2.5 Partecipazione

Gli utenti possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza di norme di legge. È garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme sulla sicurezza individuale e collettiva; viene garantita risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni e alle osservazioni degli utenti.

## 3. PROFILO STORICO DELL'ASSOCIAZIONE

L'Associazione Volontari Croce Verde Spoleto nasce e si sviluppa nel territorio Spoletino e della Valnerina per volontà di alcune persone sensibili ai problemi di assistenza e trasporto di malati e portatori di handicap.

L'Associazione, fondata il 12 gennaio 1984, nei suoi oltre 40 anni di attività è diventata una realtà consolidata grazie all'aggiunta nel tempo di altre persone entrate a far parte della grande famiglia in qualità di volontari.

E' proprio dal volontariato che la Croce Verde Spoleto trae la sua forza per dare sempre maggiore contributo a chi ha bisogno del trasporto con mezzi speciali.



# Associazione Volontari CROCE VERDE SPOLETO

## Pubblica Assistenza

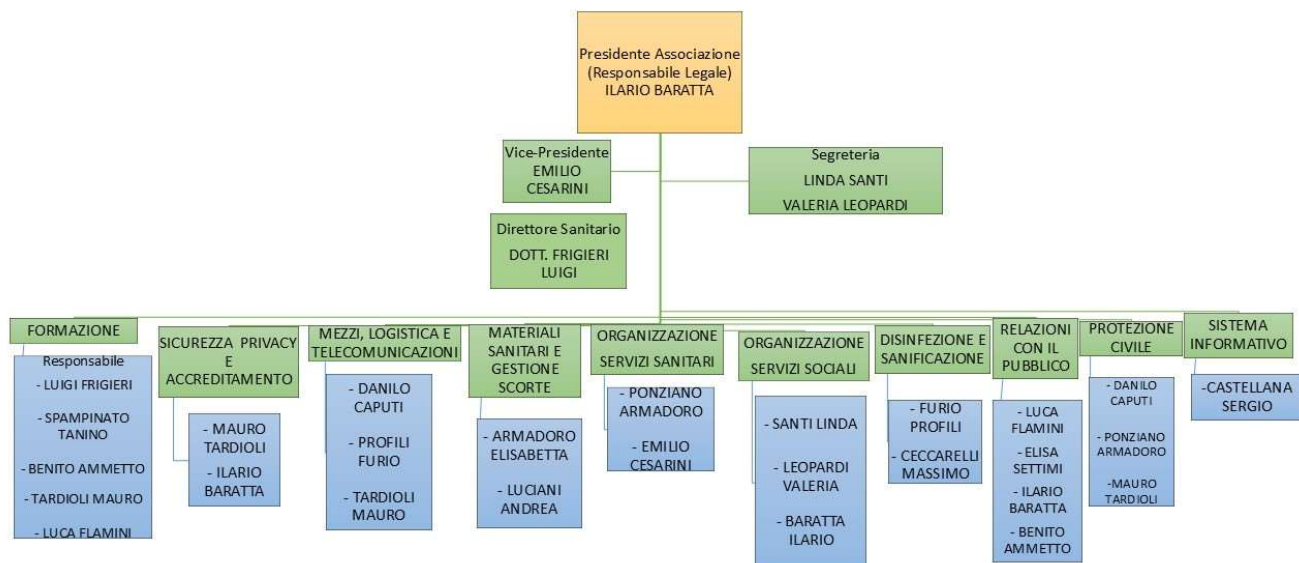


Per dare ancora il meglio di sé stessa, la Croce verde Spoleto ha cercato di dotarsi sempre di mezzi più efficienti e rispondenti alle necessità ed alle richieste dei cittadini.

Operando a rimborsi minimi, l'Associazione ha fatto e fa affidamento con sempre maggiore fiducia nello spirito di volontariato.

La struttura organizzativa dell'azienda è illustrata nell'Organigramma che definisce autorità, compiti e responsabilità.

### Ass.Vol.Croce Verde Spoleto P.A. ODV ORGANIGRAMMA



## 4. I NOSTRI SERVIZI

### 4.1 Trasporto Sanitario

L'Associazione Volontari Croce Verde Spoleto effettua, privatamente, trasporti sanitari con ambulanze o auto presso ospedali, case di cura o centri di riabilitazione da e per qualsiasi località con personale specializzato anche infermieristico e/o medico.



# Associazione Volontari CROCE VERDE SPOLETO

## Pubblica Assistenza



La tipologia dei servizi svolti comprende i ricoveri non urgenti, le dimissioni da ospedali ed il trasporto di persone sottoposte a terapie ricorsive.

Le richieste devono pervenire alla Centrale Operativa preferibilmente con qualche giorno di anticipo al fine di consentire la corretta programmazione dei mezzi e dei volontari.

Per questa tipologia di servizio è previsto un rimborso spese su base chilometrica.

### **4.2 Trasporto Anziani e Disabili**

L'Associazione Volontari Croce Verde Spoleto fornisce quotidianamente un servizio di trasporto per persone non autosufficienti.

L'Associazione Volontari Croce Verde Spoleto è dotata di sedie montascale a cingoli motorizzate, che consentono la movimentazione (discesa/salita) di persone non autosufficienti, in residenze prive di ascensore, e con scale ripide e pianerottoli stretti.

Per questa tipologia di servizio è previsto un rimborso spese su base chilometrica.

### **4.3 Bus a Chiamata**

Il Bus a Chiamata garantisce, dal lunedì al sabato, per otto ore al giorno, la possibilità agli anziani sopra i 65 anni, agli invalidi civili, ai disabili con accompagnatore e alle persone con ridotta autonomia, un servizio di trasporto aggiuntivo (cimitero, farmacia, parenti, visite, ecc.).

Per la richiesta iniziale del servizio bisognerà rivolgersi al SUIC (sportello del cittadino), Dipartimento per il Benessere e Innovazione Sociale (via San Carlo, 1), mentre una volta iscritti, si potranno effettuare le prenotazioni contattando la Croce Verde qualche giorno prima.

Ogni utente ha a disposizione un solo viaggio a settimana (andata e ritorno) nel comune di Spoleto, salvo diversa disposizione del dipartimento sopra citato.



# Associazione Volontari CROCE VERDE SPOLETO

## Pubblica Assistenza



#### 4.4 SOS Farmaco - Medicina a Domicilio

L'Associazione Volontari Croce Verde Spoleto fornisce il servizio SOS FARMACO che consente a chiunque ne faccia richiesta di vedersi recapitare a casa le medicine necessarie.

Basta fare una telefonata alla Centrale Operativa dell'Associazione, ed un nostro volontario, previo rilascio del consenso informato, si recherà a casa del richiedente o presso il suo medico di base per ritirare la ricetta, andrà in farmacia a prelevare i medicinali prescritti o quelli da banco richiesti e li porterà a casa del richiedente.

Telesoccorso

#### 4.5 Telesoccorso

E' un servizio che consente una facile ed immediata interconnessione tra il privato cittadino che richiede il servizio e la centrale operativa di riferimento.

Per 365 giorni l'anno ed a qualunque ora del giorno e della notte risponde un operatore in grado di capire, in brevissimo tempo, la richiesta di aiuto dell'Utente.

Il servizio consente inoltre agli Utenti, in particolare momenti di solitudine, sconforto o ansia, ed anche nel caso di tentativi di furto, principi di incendi, fughe di gas, allagamenti o altri imprevisti, di avere un contatto telefonico con gli operatori della centrale operativa.

Il servizio è gestito in collaborazione con la Croce Bianca di Foligno.

#### 4.6 Assistenza Gare Sportive ed Eventi

L'Associazione Volontari Croce Verde Spoleto effettua servizio di assistenza con soccorritori, personale medico e/o infermieristico, su richiesta, in occasione di manifestazioni di massa, quali concerti musicali, concorsi, prove di esami, gare sportive, fiere, congressi, meeting e in tutte quelle situazioni che vedono grosse concentrazioni di persone o in cui vi possono essere reali pericoli per i partecipanti.

Per questi servizi sono gli organizzatori che contattano la nostra associazione e programmano l'evento, inviando una mail di richiesta.



# Associazione Volontari CROCE VERDE SPOLETO

## Pubblica Assistenza



Per questa tipologia di servizio è previsto un rimborso spese su base chilometrica.

### 4.7 Formazione

L'Associazione Volontari Croce Verde Spoleto dispone di personale accreditato come soggetto abilitato all'erogazione di corsi di formazione finalizzati al rilascio dell'autorizzazione all'utilizzo del DAE ovvero corsi BLS-D ai sensi del D.G.R. Umbria n. 1720 del 22/12/2014.

L'Associazione è in grado di fornire:

- Corsi di Primo Soccorso (contenuti previsti dal D.M. 81/2008)
- Corsi di BLS-D per laici
- Corsi di P-BLS-D per laici

I corsi di BLS-D per il personale Laico vengono effettuati con istruttori PhysioDocet, i contenuti scientifici sono garantiti da PhysioDocet ed al termine del corso viene rilasciato l'attestato di BLS-D/Esecutore PhysioDocet (con validità biennale); i nominativi degli esecutori BLS-D-a (laici), come da legge regionale, vengono trasmessi alla Centrale Unica Regionale 118, prima della scadenza della certificazione si effettuano corsi di Retraining. Questa tipologia di servizio è a pagamento.

### 4.8 Protezione Civile

L'Associazione Volontari Croce Verde opera in stretta collaborazione con la Protezione Civile nell'ambito della prestazione di soccorso e di aiuti laddove si verificano calamità naturali ed altri eventi che richiedano l'immediato intervento a favore delle popolazioni che ne vengano colpite.

## 5. MODALITA' DI RICHIESTA DEI SERVIZI

Si può accedere ai servizi tramite:

- Richiesta telefonica (0743 260720)
- Richiesta tramite WhatsApp (327 0994263)
- E-mail: (cvspoleto@gmail.com)
- Presso i nostri Uffici (orario apertura):
  - da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 19:00
  - sabato dalle 8:30 alle 12:00



# Associazione Volontari CROCE VERDE SPOLETO

## Pubblica Assistenza



### 6. LA NOSTRA FLOTTA

La nostra flotta è costituita da:

- 2 ambulanze per il soccorso
- 4 vetture dedicate al servizio di trasporto sociale
- 2 vetture attrezzate per il trasporto disabili
- 1 pulmino attrezzato per il trasporto disabili
- 1 vettura dedicata al servizio SOS Farmaco
- 1 fuori strada dedicato al servizio di protezione civile

Tutti i nostri mezzi sono collegati tra loro e con la nostra Centrale Operativa tramite ponte radio dedicato.

### 7. STANDARD DI QUALITA'

L'Associazione Volontari Croce Verde Spoleto garantisce nelle proprie strutture i seguenti standard di qualità:

#### Accoglienza

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

#### Igiene

- pulizia quotidiana dei locali e delle attrezzature
- sanificazione periodica degli ambienti
- sanificazione di ambulanze e vetture al termine di ogni trasporto
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti

#### Sicurezza

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

#### Adesioni ad associazioni

- ANPAS Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze



# Associazione Volontari CROCE VERDE SPOLETO

## Pubblica Assistenza



### 8. RECLAMI E OSSERVAZIONI

Utenti e familiari possono esprimere eventuali reclami, osservazioni e/o proposte di miglioramento tramite compilazione ed invio via e-mail ([cvspoletto@gmail.com](mailto:cvspoletto@gmail.com)) dell'apposito modulo scaricabile dalla pagina Amministrazione Trasparente del sito web ([www.croceverdespoletto.it](http://www.croceverdespoletto.it)).

L'Associazione Volontari Croce Verde Spoleto provvederà a rispondere al reclamo appena possibile ma non oltre 15 giorni dalla presentazione dello stesso.

### 9. DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'Associazione Volontari Croce Verde Spoleto diffonde la carta dei servizi tramite:

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

La presente Carta dei Servizi è stata approvata con delibera n.4 del 19 Marzo 2025 del Consiglio Direttivo dell'Associazione Volontari Croce Verde Spoleto.