



# CARTA DEI SERVIZI



**CROCE GIALLA EMERGENZA ODV**  
**VIA I MAGGIO 1**  
**28040 DORMELLETTO (NO)**

Paolo Musso

Sommario .....	1
<b>Di cosa si tratta .....</b>	<b>2</b>
<b>I Principi Ispiratori .....</b>	<b>2</b>
<b>Destinatari delle Attività svolte .....</b>	<b>2</b>
<b>CHI SIAMO la nostra storia .....</b>	<b>4</b>
<b>L'Accesso al Volontariato .....</b>	<b>5</b>
<b>La Formazione del Personale .....</b>	<b>5</b>
<b>Mission .....</b>	<b>6</b>
<b>Metodologia di Lavoro .....</b>	<b>6</b>
<b>Consiglio Direttivo.....</b>	<b>7</b>
<b>I Servizi Offerti .....</b>	<b>8</b>
<b>Il Sistema di Portatori di Interessi.....</b>	<b>8</b>
<b>Tutela della privacy.....</b>	<b>9</b>
<b>Regole Generali.....</b>	<b>9</b>
<b>Norme Comportamentali .....</b>	<b>9</b>
<b>Divise .....</b>	<b>10</b>
<b>Turni .....</b>	<b>10</b>
<b>Equipaggi .....</b>	<b>10</b>
<b>Informazioni e Contatti .....</b>	<b>10</b>

## CARTA DEI SERVIZI

- Di cosa si tratta

La Carta dei Servizi della Croce Gialla Emergenza odv nasce con l' intento di attivare un efficace sistema di informazioni riguardo alle prestazioni erogate dall' Associazione e alle modalità di accesso ai servizi.

La Carta dei Servizi riconosce inoltre il diritto dell' utente a valutare la qualità del servizio erogato; in questo modo l' utente diventa un soggetto attivo, in grado di incidere sul servizio. Si apre così un dialogo con l' Associazione, finalizzato al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate. In questo modo la Carta dei servizi non è soltanto uno strumento di comunicazione, bensì un' interfaccia tra l' Associazione e i cittadini e costituisce un vero e proprio contratto tra le parti.

- I Principi ispiratori

La Croce Gialla Emergenza odv fa propri ed adotta i seguenti principi:

- **Imparzialità e Continuità:** la Croce Gialla Emergenza odv svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni erogate;
- **Uguaglianza:** tutti i servizi erogati dall' Associazione rispettano il principio di uguaglianza dei diritti delle persone, fondato sull' art. 3 della Costituzione Italiana;
- **Diritto di scelta:** la Croce Gialla Emergenza odv si impegna, compatibilmente con le esigenze organizzative, a ricercare criteri di flessibilità per l' erogazione dei servizi richiesti;
- **Partecipazione:** l' Associazione, al fine di promuovere la partecipazione dei propri utenti, garantisce informazioni complete e trasparenti e ricerca la massima semplificazione delle procedure;
- **Efficienza ed Efficacia:** l' erogazione dei servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell' organizzazione e nella realizzazione dei progetti;
- **Riservatezza:** la Croce Gialla Emergenza odv garantisce il rispetto di quanto previsto dalla nuova Normativa Europea sulla Privacy GDPR 2016/679.

- Destinatari delle attività svolte

La Croce Gialla Emergenza odv svolge servizio di trasporto infermi e di emergenza sanitaria a favore di malati, feriti, disabili, anziani e persone comunque bisognose.

Gli utenti del servizio, per ovvie ragioni, possono essere di qualunque età, etnia, estrazione sociale.



L' Associazione svolge inoltre servizi di assistenza sanitaria a manifestazioni ed eventi sportivi, culturali e ricreativi a favore di associazioni, enti e società che ne facciano richiesta. Infine vi è anche l' attività di formazione ed educazione in ambito sanitario, rivolta ai propri associati e alla popolazione.



## CHI SIAMO



- [La Nostra storia](#)

Croce Gialla Emergenza ODV viene fondata il 11 dicembre 2023 è un'associazione nata dall'idea di sette giovani che, usciti da un altro ente, hanno deciso di dare un nuovo nome e un nuovo volto al "mondo delle ambulanze" in provincia di Novara e non solo. Siamo spinti da una forte motivazione che ci ha portato a unire le nostre forze e le nostre competenze per fornire un servizio di alta qualità e professionalità. Spinti da una forte motivazione e da una passione per il soccorso e l'aiuto agli altri, oltre che da una decennale esperienza nel settore sotto tutti i fronti! Croce Gialla Emergenza ODV ha la sua sede operativa a Dormelletto (NO), in una splendida location con il lago Maggiore a farne da cornice. Siamo però piuttosto convinti che già nel 2025, potremo aprire una o più sedi secondarie tra le provincie di Novara, Biella e Vercelli. Ci aspettiamo un seguito importante da persone che abbiamo ascoltato, persone che abbiamo conosciuto nel corso dei nostri anni di esperienza in varie associazioni, ci sentiamo di dire con fierezza di voler creare un' associazione di volontariato

fatta da volontari che hanno solo voluto crescere professionalmente in questo settore estrapolando solo la parte migliore.

### L' ACCESSO DEL VOLONTARIO

Possono far parte dell' Associazione persone di ambo i sessi di provata buona condotta, che condividano le finalità dell' Associazione e che si impegnino a rispettarne lo statuto ed il regolamento. Non ci sono distinzioni di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni personali e sociali. Per ciascun associato non vi è alcuna disparità di trattamento all' interno dell' Associazione, potendo infatti partecipare direttamente alle attività e alla vita della stessa con i medesimi diritti e obblighi.

La domanda di ammissione corredata dai documenti stabiliti dal Regolamento deve essere presentata al Consiglio Direttivo. In fase di colloquio viene dedicata particolare attenzione alle caratteristiche attitudinali e alle motivazioni dell' aspirante volontario, che permetteranno di instaurare relazioni costruttive con gli altri volontari. L' Associazione mira a promuovere e rafforzare la capacità dei volontari a lavorare in gruppo, per raggiungere degli obiettivi comuni.

### LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

L' evoluzione del ruolo del soccorritore e delle tecniche del soccorso richiedono un costante adeguamento delle competenze ed inducono i bisogni di formazione.

L' analisi dei bisogni formativi tiene conto delle disposizioni date dalle norme in vigore e delle esigenze formative percepite dal personale.

L' Associazione, promuove l' organizzazione dei seguenti corsi rivolti al proprio personale:

- corso "Allegato A per il Volontario Soccorritore Piemonte 118" , della durata di 50 ore seguite da 100 ore di tirocinio in ambulanza, rivolto ai nuovi iscritti;
- corsi periodici di aggiornamento delle tecniche di soccorso, rivolti al personale volontario già in servizio;
- corsi di abilitazione e di aggiornamento per l' uso del defibrillatore automatico esterno "DAE" .

La Croce Gialla Emergenza odv dispone, presso la propria sede, di una sala corsi dotata di pc, manichini e strumenti di soccorso per le simulazioni pratiche.

## PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

- Mission

L' Associazione, esclusa ogni finalità di lucro, è apolitica e si propone l' esclusivo perseguimento di solidarietà sociale, da attuarsi nelle attività di:

- trasporto di infermi, feriti e pazienti inabili dimessi da ospedali e/o case di cura con automezzi all' uopo equipaggiati;
- assistenza di primo soccorso ad ammalati, infortunati, portatori di handicap e anziani;
- offerta di mobilità con mezzi di trasporto adeguati ai portatori di handicap ed a pazienti che necessitano di trattamenti particolari, anche periodici, presso centri specializzati, nonché assistenza a favore di anziani e di persone comunque bisognose;
- assistenza sanitaria durante manifestazioni sportive-amatoriali-professionali e pubbliche;
- formazione sanitaria al personale da inserire nei propri organici e nelle strutture sociali esterne.

Tutta l' attività si fonda in modo caratteristico e prevalente sull' attività di volontariato dei suoi aderenti prestato in modo personale, spontaneo e gratuito senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà.

- Metodologia di lavoro

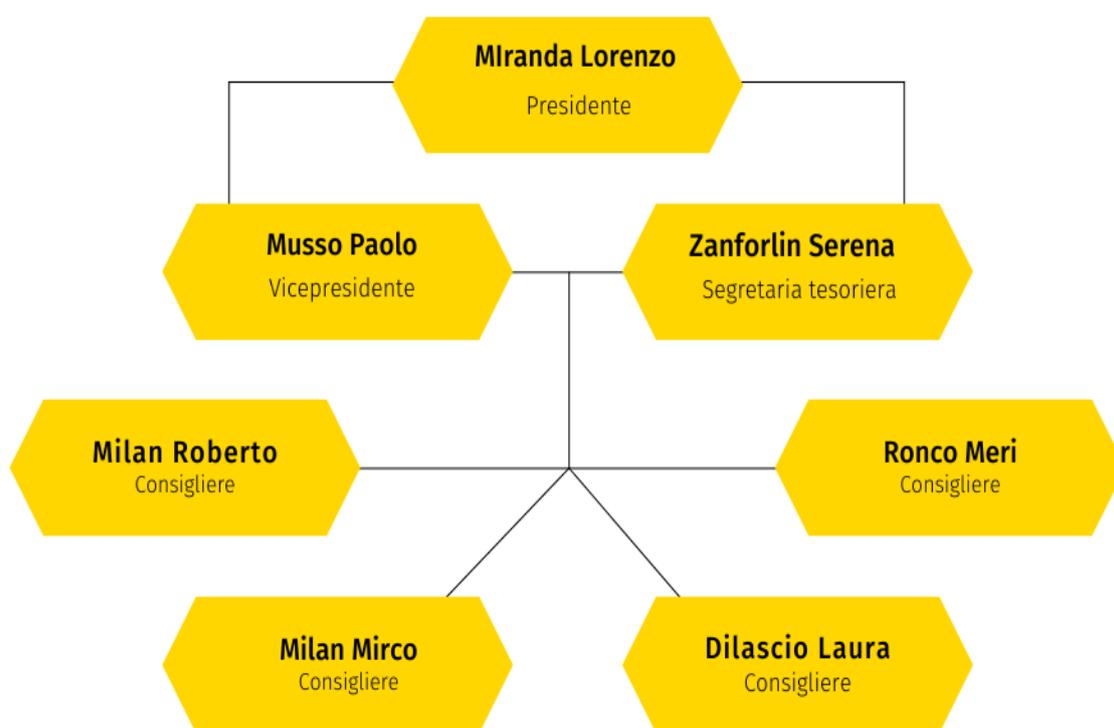
La Croce Gialla Emergenza odv promuove il lavoro di gruppo quale strumento di miglioramento, sia sotto il profilo tecnico che organizzativo.

Il volontario opera in un ambiente improntato alla collaborazione e alla piena responsabilizzazione del singolo nei confronti del gruppo, per il raggiungimento di un obiettivo comune.

La condivisione di metodi di lavoro e progetti garantisce all' utente la qualità del servizio e la migliore risposta alla complessità degli interventi.

- [Consiglio Direttivo](#)

## CONSIGLIO DIRETTIVO CROCE GIALLA EMERGENZA ODV



## ▪ [I Servizi Offerti](#)

Convenzioni con Enti e Aziende:

- Case di riposo
- Comuni
- Trasporto dializzati con ambulanza
- Servizi di emergenza-urgenza per la Centrale Operativa 118 di Novara

Trasporti privati: per visite, dimissioni, ricoveri, trasferimenti:

- Con ambulanze di base e di rianimazione;
- Centro mobile di rianimazione: per trasferimenti e trasporti critici in Italia e all' estero, su richiesta con medico rianimatore ed infermiere;
- Ambulanze di soccorso avanzato dotate di: monitor multi-parametrico, defibrillatore, ventilatore polmonare;
- Con personale certificato dal 118 Piemonte;
- A manifestazioni ed eventi sportivi e culturali;
- Servizio ambulanze a richiesta per interi campionati e cicli di eventi;
- Assistenze sanitarie;

## [IL SISTEMA DEI PORTATORI DI INTERESSI](#)

I portatori di interesse, i così detti **"stakeholder"**, sono tutti coloro che, volenti o nolenti, hanno delle aspettative e dei diritti riguardo le attività dell' organizzazione. Per un ente non profit, vengono definiti **"stakeholder di missione"** coloro nell' interesse dei quali sono poste in essere le attività istituzionali dell' organizzazione. Sono definiti invece **"stakeholder prioritari"** quei soggetti senza i quali l' organizzazione non potrebbe perseguire la propria missione. La Croce Gialla Emergenza odv ha identificato come propri stakeholders di missione:

- malati e feriti

E come stakeholder prioritari:

- personale volontario e dipendente;
- operatori sanitari che lavorano sulle nostre ambulanze;
- volontari in Servizio Civile Nazionale;
- ASL;
- case di riposo;
- associazioni sportive;
- altre associazioni;
- discenti dei corsi di formazione.

- [La Tutela della Privacy](#)

L'Associazione si conforma alla nuova Normativa Europea in materia di privacy GDPR 2016/679, entrata in vigore a partire dal 25 maggio 2018, secondo la quale chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano e garantisce che il trattamento degli stessi si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali. I dati personali, oggetto di trattamento, sono custoditi e controllati dall'Associazione, in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. Il personale non deve divulgare notizie riguardanti l'Associazione o il suo operato e, in particolare, sulla prestazione effettuata o sulle condizioni del paziente deve essere mantenuto il più stretto segreto professionale (R.D. 19/10/1930 n. 1398 art. 622).

- [Regole Generali](#)

Il divieto di assumere bevande alcoliche e sostanze stupefacenti da parte del personale è assoluto durante il turno di servizio. Il divieto di fumo è assoluto in qualsiasi locale aziendale, nelle pertinenze esterne e sugli automezzi di servizio, come previsto dalla legge. È fatto divieto l'utilizzo del telefono cellulare mentre si è alla guida dei mezzi associativi e mentre è presente il paziente nel vano sanitario.

- [Norme comportamentali](#)

La Croce Gialla Emergenza odv, oltre allo Statuto, adotta un regolamento che contiene indicazioni organizzative utili alla buona gestione dell'Associazione. Nello specifico si riporta un estratto del regolamento stesso. Secondo l'art. 2 Nello svolgimento delle attività sociali i soci devono agire nel pieno rispetto delle disposizioni del Regolamento e dello Statuto qui allegato. I membri dell'Associazione hanno l'obbligo di garantire il perseguimento dei fini statutari e il rispetto dei valori che la ispirano. È fatto divieto ai singoli soci di prendere iniziative a nome dell'Associazione, se non dopo esplicito consenso dell'organo amministrativo.

- Divise

La divisa ufficiale viene fornita dall' Associazione e durante lo svolgimento del servizio è fatto obbligo a tutti i volontari e ai dipendenti di indossarla. Ogni membro dell' Associazione dovrà curare l' ordine e la pulizia della divisa.

- Turni

La frequenza ai turni di servizio fissati è obbligatoria e non sono tollerate assenze se non per gravi e giustificati motivi. Tutti i membri degli equipaggi di soccorso hanno l' obbligo di osservare l' orario dei turni così articolati:

- 1° turno (diurno) dalle ore 08,00 alle ore 20,00;
- 2° turno (notturno) dalle ore 20,00 alle ore 08,00 del mattino successivo.

- Equipaggi

Per lo svolgimento dei servizi di trasporto infermi e di primo soccorso l' equipaggio deve essere così composto:

- Autista
- Capo equipaggio (obbligatorio)
- 1° Soccorritore (obbligatorio)
- 2° Volontario/tirocinante (facoltativo)

Potrà ricoprire il ruolo di autista soltanto il personale abilitato. Il Volontario designato come autista soccorritore all' inizio del turno si deve accertare, in collaborazione con l' equipaggio, che il materiale in dotazione sia in ordine e che l' automezzo sia adeguatamente fornito di carburante e che i dispositivi di segnalazione acustica, visiva e di locomozione siano efficienti. L' Autista Soccorritore, nel momento in cui prende servizio sull' autoambulanza, è responsabile del mezzo e dell' incolumità dell' equipaggio durante il tragitto. L' Autista soccorritore, durante i servizi in emergenza, è tenuto a osservare le norme del Codice della Strada anche con i dispositivi di emergenza attivati. Quotidianamente l' equipaggio di turno deve effettuare la pulizia dell' automezzo e del materiale in dotazione, registrando le operazioni sull' apposito registro. L' Associazione da sempre si è adeguata alle normative relative alla prevenzione infortuni e sicurezza. E' fatto obbligo dell' osservanza delle suddette norme da parte di tutti gli addetti. In particolare si ricorda l' utilizzo obbligatorio dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) a suo tempo consegnati unitamente alle norme generali e all' informativa sulla prevenzione e sicurezza. Tutti gli appartenenti all' Associazione sono

tenuti alla scrupolosa osservanza dello statuto, del regolamento e delle disposizioni e comunicazioni di servizio e devono prestare la massima collaborazione per assicurare la continuità del servizio e il rispetto degli impegni assunti dall' Associazione.

▪ [CONTATTI](#)

Croce Gialla Emergenza odv

Sede Legale: Loc.tà Sant' Antonio 58 28010 Fontaneto d' Agogna (NO)

Sede Operativa: Via I Maggio 1 28040 Dormelletto (NO)

C.F. 91023880031

<https://www.crocegiallaemergenza.it>

Email: [info.crocegiallaemergenza@gmail.com](mailto:info.crocegiallaemergenza@gmail.com)

PEC: [crocegiallaemergenza@pec.it](mailto:crocegiallaemergenza@pec.it)