



Associazione Pro-Luchiano
CROCE VERDE

O.d.v.
Lugnano in Teverina



Tel. 0744.902646 - 348.8610346

CARTA dei SERVIZI

ASSOCIAZIONE
PRO LUCHIANO – CROCE VERDE
O.N.L.U.S.

*Sede: Loc. Parco degli Ulivi 1, s.n.c.
Lugnano in Teverina (TR)*

**STRUMENTO INFORMATIVO A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI SULLE
PRESTAZIONI EROGATE MODALITA' DI PRENOTAZIONE ED ACCESSO**

PREMESSA

L'Associazione Pro Luchiano Croce – Verde si impegna nei confronti degli utenti a rispondere ai seguenti principi fondamentali :

1. **l'eguaglianza** – ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate;
2. **l'imparzialità** – assicurare che i comportamenti degli operatori verso gli utenti siano ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
3. **la continuità** – assicurare la regolarità dei servizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio stesso verranno adottate misure per arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
4. **l'efficacia, l'efficienza, l'economicità** – erogare il servizio in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti;
5. **la dignità umana** – prestare le cure e l'assistenza nel pieno rispetto della dignità della persona e garantendo il massimo rispetto della riservatezza della sfera umana e personale sulla base di un consenso informato;
6. **l'ambiente** – fornire un ambiente che risulti confortevole ed ospitale;
7. **l'aggiornamento e l'innovazione** – mantenere costantemente aggiornate le conoscenze applicate tecnico-scientifiche, gestionali, organizzative ed operative.

La Mission dell'Associazione Pro Luchiano – Croce Verde

Riunire e consolidare tutti coloro che vogliono adoperarsi, per iniziative sociali verso anche persone bisognose e concepire servizi alla Comunità nella costante ricerca del miglioramento continuo della qualità della prestazione da dare agli utenti.

La Vision dell'Associazione Pro Luchiano – Croce Verde

Essere un soggetto attivo nel contribuire alla promozione della salute sul territorio ed alle iniziative di solidarietà sociale, in collaborazione con gli Enti e le Istituzioni. La Pro Luchiano – Croce Verde promuove tali valori e chiede a tutti coloro che si dedicano allo sviluppo dell'Associazione e che la rappresentano di aderire ai principi, ponendo in essere comportamenti coerenti ed in linea con il rispetto delle regole statutarie.

Il Punto Prelievi è situato in località Parco degli Ulivi nei locali dell'Associazione Pro Luchiano Croce Verde contattabile al seguente numero di telefono 0744/902646 e tutte le informazioni sono riportate nel sito www.croceverde.lugnano.it

L'idea della realizzazione di questa struttura e soprattutto l'offerta di un servizio socio-sanitario così importante per la popolazione di un comune, disagiato di montagna ed abitato prevalentemente da anziani in convenzione e grazie alla fattiva collaborazione dell'Azienda A.U.S.L.

L'Associazione si è dotata di un SGQ (Sistema Gestione Qualità) con la finalità di sostegno alla domiciliarità in tutte le sue tipologie di offerta e miglioramento dell'accessibilità ai Servizi da parte dei cittadini utenti, con particolare riferimento alle realtà comunali ubicate nelle zone più disagiate e distanti dai principali centri erogatori di servizi socio assistenziali per anziani.

L'Associazione opera poiché ritiene opportuno e indispensabile migliorare l'accessibilità ai Servizi Sanitari sul proprio territorio per le persone anziane che hanno maggiori difficoltà negli spostamenti.

PRESTAZIONI EROGATE

1. PRELIEVI DEL SANGUE
2. ACCETTAZIONE CAMPIONI BIOLOGICI
3. CONSEGNA REFERTI
4. TRASPORTO UTENTI
5. PRENOTAZIONI CUP: si possono effettuare prenotazioni CUP (Centro Unico Prenotazioni) di visite mediche, specialistiche ed esami diagnostici, ecc. presso i poliambulatori dell'azienda A.U.S.L. in convenzione.

Tutte le prestazioni sopra menzionate vengono effettuate presso la struttura dell'Associazione Pro Luchiano . Croce Verde.

Il Rappresentante Legale dell'Associazione, la Segretaria e i volontari sono a disposizione degli utenti per qualsiasi informazione di tipo amministrativo-organizzativo sul servizio o altre informazioni inerenti sempre il servizio stesso.

ORARIO APERTURA ESTIVA

SERVIZIO DI PRENOTAZIONI (CUP)
PER ESAMI CLINICI E VISITE SPECIALISTICHE

<i>GIORNO</i>	<i>ORARIO</i>
Lunedì	Dalle ore 10.00 alle ore 12.00
Martedì	Dalle ore 17.00 alle ore 19.00
Giovedì	Dalle ore 17.00 alle ore 19.00
Sabato	Dalle ore 10.00 alle ore 12.00

SERVIZIO DI PRELIEVO EMATICI

Sabato	Dalle ore 7.00 alle ore 8.00
---------------	---

ORARIO APERTURA INVERNALE

SERVIZIO DI PRENOTAZIONI (CUP) PER ESAMI CLINICI E VISITE SPECIALISTICHE

<i>Giorno</i>	<i>Orario</i>
Lunedì	Dalle ore 10.00 alle ore 12.00
Martedì	Dalle ore 16.00 alle ore 18.00
Giovedì	Dalle ore 16.00 alle ore 18.00
Sabato	Dalle ore 10.00 alle ore 12.00

SERVIZIO DI PRELIEVO EMATICI

Sabato	Dalle ore 7.00 alle ore 8.00
--------	---------------------------------

REGOLE COMPORTAMENTALI

L'utente si impegna a:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato i locali, gli arredi e le attrezzature presenti;
- consentire al personale in servizio l'espletamento della propria attività;
- rispettare la privacy degli altri utenti;

Il personale volontario in servizio si impegna a:

- osservare le regole di igiene e prevenzione delle infezioni;
- rapportarsi con gli utenti nel rispetto della privacy e secondo regole di buona educazione.

SODDISFAZIONI - RECLAMI

Gli utenti possono esprimere la loro soddisfazione e/o reclamo in merito al servizio fornito presso la Segreteria (SE) dell'Associazione PRO LUCHIANO - CROCE VERDE compilando i seguenti moduli:

- M10(a)CV10 questionario soddisfazione
- M10(d)CV10 reclami

ELEMENTO QUALIFICANTE ASSOCIAZIONE

Per soggetti disabili, agli anziani e a quanti non automuniti, l'associazione Pro Luchiano Croce Verde assicura un servizio di trasporto dalla propria abitazione al Punto Prelievi per l'effettuazione degli esami del sangue e/o altre visite specialistiche in ospedale e/o in altre strutture preposte.