

# *Il diario di bordo delle* **Associazioni**



## **P.A. Croce Italia Bernate Ticino** **O.n.l.u.s.**



La P.A. Croce Italia Bernate Ticino è un'associazione nata dalla passione e dalla volontà di un gruppo di cittadini di dare vita ad una pubblica assistenza che unisse esperienze e competenze di persone provenienti dal mondo del volontariato, ma operanti nel campo dell'assistenza.

Il nome dell'associazione deriva dalla duplice volontà di identificare, a livello nazionale, il paese di appartenenza e, a livello locale, il territorio all'interno del quale essa è maggiormente attiva, ovvero Milano e provincia (Legnano, Magenta, Bernate Ticino e zone limitrofe).

L'associazione è composta da un team di volontari qualificati che operano attivamente nel territorio coniugando professionalità e umanità, caratteristica che contraddistingue qualsiasi attività di volontariato.

La struttura operativa della P.A. Croce Italia Bernate Ticino comprende, ad oggi, due diverse sedi operative: la sede storica, situata a Bernate Ticino, e la sede più recente, situata a Villa Cortese in prossimità del nuovo ospedale di Legnano.

La missione principale della P.A. Croce Italia Bernate Ticino è stata fin dall'inizio quella di offrire sia a privati sia ad aziende un servizio qualificato di assistenza e trasporto efficiente ed efficace, rispettoso della dignità di tutti e con particolare cura al rapporto umano.

Lo staff è operativo 24h su 24 per 365 giorni

all'anno in servizi di trasporto e assistenza, eseguiti con elevata competenza e professionalità e rigorosamente in conformità con tutte le direttive in materia di sicurezza. Nello specifico, i principali servizi offerti sono il trasporto sanitario nazionale e internazionale, il trasporto disabili, il servizio dialisi e l'assistenza a manifestazioni sportive e ad eventi pubblici.

Fin dalle sue origini, la P.A. Croce Italia Bernate Ticino ha scelto di essere affiancata dai dispositivi MeBer in ogni intervento ordinario e di emergenza. Il solido rapporto di fiducia instaurato nel corso degli anni ha permesso ai militi della P.A. Croce Italia Bernate Ticino di testare sul campo operativo l'affidabilità e la qualità dei prodotti MeBer.

Siccome MeBer pone da sempre al centro dei suoi obiettivi le esigenze del cliente e trae ispirazione dal confronto continuo con gli operatori del settore, vogliamo dare voce proprio a coloro che, giorno dopo giorno, si confrontano con la nostra azienda, non solo per ciò che riguarda i suoi prodotti, ma anche per la professionalità, l'affidabilità, la visione innovativa e la qualità e l'unicità dei servizi pre e post vendita.

Siamo andati a fare visita al presidente della P.A. Croce Italia Bernate Ticino per raccogliere la sua preziosa testimonianza e metterla a disposizione di tutti coloro che non conoscono MeBer e la sua offerta.



# *Il diario di bordo delle* **Associazioni**

## **MeBer e Croce Italia Bernate Ticino** Un rapporto consolidato che dura da anni



### **Quando nasce la Croce Italia e di cosa vi occupate?**

Croce Italia nasce nel Settembre 2008, da un'idea di Graziella e Francesco.

Croce Italia effettua servizi privati, dialisi, assistenze sportive, trasporti nazionali ed internazionali, avvalendosi di personale professionista perennemente aggiornato e di mezzi e strumentazioni all'avanguardia, costantemente controllati.

### **Perché avete aperto?**

Abbiamo desiderato fin dall'inizio creare un'associazione a misura d'uomo, fatta di persone al servizio delle persone. I pazienti da trasportare hanno quasi sempre una storia difficile alle spalle; una carezza, una parola, un po' di allegria possono cambiare la giornata di coloro che soffrono, distogliendoli per qualche minuto o qualche ora da quello che stanno passando.

Effettuare un servizio con partecipazione emotiva e non meccanicamente, ci permette di entrare in empatia con le persone che assistiamo, aiutandole per qualche metro a portare la loro croce. La vecchina che ti bacia, i ringraziamenti per la disponibilità e la professionalità sono il motore che ci fa alzare (molto presto) ogni mattina!

Questo mestiere va fatto con il cuore!

### **A proposito di attrezzature, voi utilizzate materiale MeBer, cosa ne pensate?**

Abbiamo scelto e trovato in MeBer gli stessi valori che cercavamo ai tempi di quando abbiamo fondato l'associazione: un'azienda ambiziosa e dall'alto profilo professionale, che ha messo al centro di ogni cosa le persone e il loro spessore umano.

Oltre ad attrezzature affidabili, abbiamo trovato persone appassionate, professionali e disponibili, ingredienti indispensabili per fare di un'azienda una grande azienda.



# *Il diario di bordo delle* **Associazioni**

**Un'ultima considerazione circa la collaborazione con MeBer e il servizio offerto.**

**Voi utilizzate barelle e sedie MeBer, come vi trovate e come migliorereste il servizio post-vendita?**

Sì, utilizziamo da sempre dispositivi MeBer.

Non ci sono stati motivi per cambiare nel corso degli anni!

Effettuiamo le manutenzioni ordinarie una

volta all'anno, usufruendo delle pratiche barelle di cortesia offerte dall'azienda o recandoci direttamente presso la sede. Siamo consapevoli che un dispositivo, se sottoposto a manutenzione regolare, dura di più, proprio come funziona con le macchine.

La regolarità degli intervalli di manutenzione ci permette inoltre di abbattere i costi, consentendoci di avere dispositivi affidabili al 100% in ogni momento.





# *Il diario di bordo delle* **Associazioni**

## **Servizi assistenza tecnica MeBer, perchè la qualità va oltre la qualità del prodotto**

MeBer è un'azienda giovane e dinamica, fortemente orientata alle esigenze del mercato e al miglioramento continuo della qualità della propria offerta.

La sua attività di studio, progettazione, produzione e vendita è vissuta da tutto lo staff impiegato all'interno dell'azienda come una vera e propria missione finalizzata ad affiancare e coadiuvare gli operatori del soccorso durante le missioni di salvataggio per aiutarli a raggiungere performance di eccellenza, nella massima sicurezza per i pazienti e per gli operatori stessi.

Per ottimizzare le performance e l'affidabilità dei propri prodotti e per rispondere con rapidità ed efficienza ad ogni richiesta della clientela, MeBer ha attivato un Sistema di Gestione della Qualità certificato lungo tutte le fasi della vita utile dei suoi prodotti, prestando grande attenzione al servizio fornito alla clientela anche nella fase post vendita attraverso i servizi di customer service e di assistenza tecnica ordinaria e straordinaria.

Con l'istituzione dei servizi di assistenza e manutenzione MeBer ha voluto incoronare il lungo percorso di qualità seguito dai suoi prodotti per tutta la loro vita operativa. Il completamento di tale percorso le ha permesso di ottenere le certificazioni di qualità europee UNI EN ISO 9001:2008 e UNI CEI EN ISO 13485:2012, fornendo un'ulteriore garanzia a tutti i clienti e utilizzatori.

### **I servizi dell'area assistenza tecnica MeBer**

L'implementazione di un'area assistenza tecnica nasce dalla consapevolezza che nell'emergenza e nel soccorso sia gli operatori sia i prodotti utilizzati devono essere sempre presenti e disponibili. In quest'ottica le barelle, i carrelli autocaricanti e le sedie portantine sono tra i dispositivi che maggiormente richiedono affidabilità ed efficienza, per far fronte con prontezza a qualsiasi intervento di emergenza.

MeBer ha posto ancora una volta al centro dei suoi progetti i clienti e il senso etico e di responsabilità sociale che da sempre la contraddistinguono, istituendo un servizio di assistenza tecnica

specializzata interna ed esterna per operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria al fine di garantire l'ottimizzazione e il mantenimento delle performance e dell'affidabilità dei propri prodotti. A questo scopo, MeBer consiglia una revisione annua dei dispositivi a partire dal primo anno di vita degli stessi e ha anche implementato un servizio di alert con cui avvisa i clienti della scadenza della revisione e organizza l'intervento manutentivo dei suoi tecnici anche direttamente presso il cliente.





# *Il diario di bordo delle* **Associazioni**

L'area assistenza tecnica MeBer comprende anche un servizio dedicato al customer service per rispondere con rapidità ed efficienza ad ogni richiesta di intervento e/o manutenzione.

Il customer service risponde prontamente e senza impegno alle richieste di preventivo per pianificare piani di manutenzione del proprio parco attrezzature, affinché possa mantenersi in perfetta funzionalità.

Per entrare direttamente in collegamento con l'area assistenza tecnica, MeBer ha attivato una casella di posta dedicata a cui rivolgersi in ogni momento:

**[assistenza.tecnica@meber.it](mailto:assistenza.tecnica@meber.it)**



## **Perchè usufruire dei servizi MeBer?**

Ci sono numerosi vantaggi nell'usufruire dei servizi di assistenza e manutenzione MeBer, tra questi:

- La possibilità di ricevere preventivi dettagliati per la pianificazione delle principali attività di assistenza e manutenzione.
- Un'assistenza tecnica specializzata garantisce una maggiore affidabilità dei prodotti e conseguente aumento della vita operativa.
- Il compimento di tutte le attività manutentive prescritte dal produttore garantisce una maggior tutela nel caso in cui si verificano incidenti, riducendo la responsabilità da parte del responsabile dell'emergenza. La negligenza di quest'ultimo, infatti, si applica anche nel caso in cui non abbia provveduto ad una corretta manutenzione.
- La corretta manutenzione dei dispositivi utilizzati negli interventi di emergenza e soccorso tutela, oltre al paziente, anche gli operatori stessi, minimizzando il rischio di eventi accidentali a loro carico e, di conseguenza, tutelando l'ente responsabile dell'emergenza.