



Croce Rossa Italiana
Comitato di
San Vito al Tagliamento - Azzano Decimo
Organizzazione Di Volontariato

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

PAG. 3 INTRODUZIONE

PAG. 4 PRINCIPI FONDAMENTALI E STRATEGIA

PAG. 4 I SETTE PRINCIPI DELLA CROCE ROSSA ITALIANA

PAG. 5 PRINCIPI FONDAMENTALI

PAG. 6 STRATEGIA 2030

PAG. 8 LA CROCE ROSSA DI SAN VITO AL TAGLIAMENTO AZZANO DECIMO

PAG. 8 CONTATTI PER IL PUBBLICO

PAG. 9 ORGANIGRAMMA

PAG. 9 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

PAG. 11 DIRITTI DEI CITTADINI

PAG. 11 DOVERI DEI CITTADINI

PAG. 11 MODALITA' DI VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

PAG. 12 TUTELA DELLA PRIVACY

PAG. 12 ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

PAG. 12 INFORMAZIONI SUL VOLONTARIATO IN CROCE ROSSA

PAG. 12 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale l'Associazione della Croce Rossa Italiana di San Vito al Tagliamento e Azzano Decimo (CRI) individua gli standard delle proprie prestazioni, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino utente.

COSA CONTIENE

- ✧ La descrizione degli obiettivi e della strategia della Croce Rossa
- ✧ I servizi offerti
- ✧ Gli strumenti di tutela dei diritti degli utenti e degli interlocutori
- ✧ L'indicazione del periodo di validità

A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

- ✧ La carta descrive gli impegni assunti dalla CRI, consentendo agli interlocutori di:
 - ✦ Conoscere i servizi offerti dall'Associazione
 - ✦ Partecipare alle attività

DESTINATARI

Utenti dei servizi sanitari, socio-sanitari e di protezione civile della CRI

- ✧ Enti del Servizio Sanitario Regionale e Nazionale
- ✧ Enti pubblici e pubbliche amministrazioni
- ✧ Scuole pubbliche e private
- ✧ Imprese, professionisti e associazioni di volontariato

FINALITA'

- ✧ Migliorare le modalità di erogazione del servizio
- ✧ Rendere trasparente e accessibile l'organizzazione della struttura, per agevolare la partecipazione dei soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi della CRI

PRINCIPI FONDAMENTALI E STRATEGIA

I SETTE PRINCIPI DELLA CROCE ROSSA ITALIANA

L'associazione è guidata, nella sua azione, da sette principi fondamentali, comuni a tutte le società nazionali di Croce Rossa:

1. UMANITÀ

“Nata dalla preoccupazione di recare soccorso senza alcuna discriminazione ai feriti nei campi di battaglia, la Croce Rossa, sotto il suo aspetto internazionale e nazionale, si sforza di prevenire e di alleviare in ogni circostanza le sofferenze degli uomini. Essa tende a proteggere la vita e la salute e a far rispettare la persona umana, favorisce la comprensione reciproca, l'amicizia ed una pace duratura fra tutti i popoli”. Non è dunque solo il soccorso, prettamente detto, la preoccupazione primaria della Croce Rossa. Il Movimento giudica quale obiettivo primario dei suoi interventi anche la prevenzione alla sofferenza, ed è per questo che tutti gli operatori della Croce Rossa nel mondo si preoccupano di diffondere l'educazione alla salute, la conoscenza dei principi fondamentali del Diritto Internazionale Umanitario e dei principi della Croce Rossa che devono, in ogni caso, essere alla base della coscienza di ogni uomo. L'azione che il Comitato Internazionale pone in essere per lo sviluppo, il controllo e la diffusione del Diritto Internazionale Umanitario è la base fondamentale della pace tra gli uomini. Visto, infatti, che è impossibile che le guerre siano abolite, è importante che in ogni uomo sia formata una coscienza che si fondi sul diritto, un diritto che lo stesso nome definisce “umanitario”, affinché l'Uomo e la sua dignità siano rispettati in ogni frangente. La Croce Rossa però, non intende la pace esclusivamente come semplice assenza di guerra bensì come un processo dinamico di cooperazione tra tutti gli Stati e i popoli, che si fondi sul rispetto della libertà, dell'indipendenza, della sovranità nazionale, dell'uguaglianza, dei diritti dell'uomo, e su una giusta ed equa ripartizione delle risorse destinate a soddisfare i bisogni dei popoli.

2. IMPARZIALITÀ

“La Croce Rossa non fa alcuna distinzione di nazionalità, di razza, di religione, di condizione sociale e appartenenza politica. Si adopera solamente per soccorrere gli individui secondo le loro sofferenze dando la precedenza agli interventi più urgenti”. Vengono eliminati così i concetti di superiorità ed inferiorità ridando ad ogni uomo pari dignità.

3. NEUTRALITÀ

“Al fine di conservare la fiducia di tutti, si astiene dal prendere parte alle ostilità e, in ogni tempo, alle controversie di ordine politico, razziale, religioso e filosofico”. Poiché la Croce Rossa agisce, come si è visto, anche in tempo di conflitto armato, essa pone la sua struttura al servizio della collettività senza appoggiare o favorire gli interessi di alcuno Stato in particolare. E' questa la garanzia perché essa ottenga la fiducia da parte di tutti.

4. INDIPENDENZA

“La Croce Rossa è indipendente. Le Società Nazionali, ausiliarie dei poteri pubblici nelle loro attività umanitarie e sottomesse alle leggi che reggono i loro rispettivi paesi, devono però conservare un'autonomia che permetta di agire sempre secondo i principi della Croce Rossa”. Questo principio non si riferisce soltanto ai poteri pubblici, ma a tutto ciò che può far deviare la Croce Rossa dai fini preposti. Anche se la Croce Rossa è sovvenzionata principalmente dallo Stato cui appartiene, essa deve mantenere la propria autonomia nei confronti di ingerenze politiche, avendo come scopo la sola ed esclusiva attività umanitaria e pur collaborando in questa con lo Stato.

5. UNITÀ

“In uno stesso Paese può esistere una ed una sola Società di Croce Rossa. Deve essere aperta a tutti ed estendere la sua azione umanitaria a tutto il territorio”. L’unità della Croce Rossa è un elemento di pace all’interno della nazione. Questo principio comprende anche l’estensione su tutto il territorio dell’opera della Croce Rossa. E’, infatti, necessario che l’organizzazione della Croce Rossa sia capillare e pertanto la sua presenza è in ogni città e paese. Il principio d’Unità è un invito a tutti coloro che operano all’interno della Croce Rossa a sentirsi componenti affiatati ed uniti in una sola associazione, con gli stessi diritti e gli stessi doveri, ma soprattutto aventi alla base del proprio impegno lo stesso spirito umanitario e gli stessi ideali. In un mondo sempre più interdipendente è più che mai attuale la volontà di cooperare per salvare l’Uomo.

6. UNIVERSALITÀ

“La Croce Rossa è un’istituzione universale in seno alla quale tutte le Società hanno uguali diritti ed il dovere di aiutarsi reciprocamente”. Ogni azione di solidarietà, ogni programma di sviluppo della Croce Rossa si fonda sulla visione globale dei bisogni e, su questa base, essa forgia strutture e risposte adeguate. L’isolativismo è superato e né alcun individuo né alcuno Stato agiscono separatamente, anche se ne avrebbero la possibilità. Tutti i programmi di sviluppo e di soccorso hanno per obiettivo l’affermazione delle capacità delle popolazioni a far fronte a situazioni di crisi, l’aiuto della Croce Rossa è teso a rafforzare le loro capacità, a dare loro i mezzi e la forza per essere protagonisti del loro futuro.

7. VOLONTARIETÀ

“La Croce Rossa è un’istituzione di soccorso volontaria e disinteressata”. Volontario è chi aderisce ad un’organizzazione di sua spontanea volontà, senza alcuna costrizione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La CRI assume come propri i principi fondamentali della Croce Rossa Italiana ed i principi ispiratori della carta di servizio, in linea non solo con le previsioni normative, ma anche con le aspettative dei cittadini, degli utenti e degli interlocutori istituzionali:

- ✦ **Eguaglianza:** nell’erogazione dei servizi non c’è alcuna discriminazione di razza, lingua, religione, sesso ed opinione politica, e viene prestata particolare attenzione all’anziano ed al portatore di deficit di qualsivoglia tipologia e natura.
- ✦ **Trasparenza:** l’utente ha diritto di conoscere le modalità ed i tempi di erogazione dei servizi, i nomi dei responsabili ed a chi rivolgersi per eventuali chiarimenti.
- ✦ **Continuità:** la CRI si impegna a garantire i servizi in maniera continua e regolare, nei limiti delle risorse disponibili, fatte salve le cause di forza maggiore.
- ✦ **Cortesia:** il personale cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell’utente.
- ✦ **Efficacia ed efficienza:** l’Associazione si impegna ad adottare le soluzioni organizzative e procedurali più idonee a garantire la qualità del servizio.

STRATEGIA CRI 2030

Questa Strategia, frutto di un'ampia consultazione con tutti i Comitati sul territorio, i Comitati Regionali ed il Comitato Nazionale, riflette la visione strategica di coloro che svolgono ogni giorno le attività della CRI sul territorio ed all'estero e di quanti lavorano per mettere sempre al centro delle proprie azioni il valore dell'umanità e il valore della relazione con l'altro. I nostri obiettivi sono in linea con l'Agenda 2030 e con gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs - Sustainable Development Goals) dell'Organizzazione delle Nazioni Unite, e mirano a contribuire all'agenda umanitaria globale, a progredire nella lotta alla povertà e ad intervenire in modo efficace nelle calamità ed in tutte le emergenze personali e di comunità. La CRI ricopre un ruolo unico in Italia quale ausiliaria dei pubblici poteri nel campo umanitario, della protezione della salute e della prevenzione delle malattie, in ambito di risposta alle emergenze e riduzione dei rischi legati alle catastrofi e nella diffusione di una cultura di non-violenza e pace attraverso la promozione dei Principi e Valori Umanitari e del Diritto Internazionale Umanitario. Questo speciale ruolo istituzionale, che deriva dalle Convenzioni di Ginevra, ci impone di rafforzare la trasparenza, la credibilità e l'affidabilità della nostra azione sociale ed umanitaria, nonché di consolidare un'immagine positiva dell' Associazione, valorizzando il suo impegno a stimolare il cambiamento sociale. Dalle consultazioni con più di 500 volontari e di Presidenti di Comitati, tecnici ed esperti di Croce Rossa è emersa una notevole sinergia e proattività nella ricerca di un continuo miglioramento delle procedure, delle strutture e delle competenze. Crediamo fermamente che, unendo i nostri punti di forza, il nostro impegno umanitario e il nostro instancabile entusiasmo, insieme riusciremo a raggiungere gli obiettivi strategici che abbiamo definito per il 2030, rimanendo una presenza protagonista di rilievo e degna di fiducia.

Gli obiettivi strategici si possono così schematizzare:

A. Organizzazione:

- ✧ Sostenere e valorizzare l'azione dei Comitati sul territorio.
- ✧ Intensificare la comunicazione interna coinvolgendo tutti i livelli dell'organizzazione.
- ✧ Sviluppare un laboratorio dell'innovazione creando uno spazio di discussione e sperimentazione di nuove idee.
- ✧ Migliorare la sostenibilità finanziaria a lungo termine diversificando le fonti di finanziamento.

B. Volontari:

- ✧ Investire maggiormente nei volontari e nello staff, estendendo l'offerta formativa.
- ✧ Sviluppare nuovi modelli di volontariato attivando iniziative di volontariato on line e/o a progetto.
- ✧ Investire nei giovani incoraggiandoli ad avere un ruolo attivo nell'associazione e nella società.
- ✧ Formare una leadership diffusa e manager competenti.

C. Principi e Valori:

- ✧ Rafforzare le funzioni della Diplomazia Umanitaria utilizzando al meglio il ruolo ausiliario e la rete mondiale di Croce Rossa.
- ✧ Lavorare con Università, ordini professionali e esperti per rimanere sempre aggiornati sugli orientamenti e sugli sviluppi del DIU.
- ✧ Aumentare la capacità di influenza su istituzioni, società civile e responsabili delle decisioni sviluppando nuove strategie di comunicazione.
- ✧ Educazione umanitaria significa: interpretare le situazioni in una prospettiva umanitaria e sviluppare attitudini per agire di conseguenza.

D. Salute:

- ✧ Fornire un'assistenza sanitaria di base, servizi sociali, e corsi di primo soccorso per tutte le fasce di età
- ✧ Diffondere la cultura della prevenzione promuovendo un'educazione universale alla salute e alla sicurezza.
- ✧ Stabilire partenariati con le istituzioni pubbliche a livello locale e nazionale, con le scuole, le università e le altre Società Nazionali attraverso l'uso di strumenti interattivi.

E. Inclusione sociale:

- ✧ Rafforzare il legame sociale intervenendo sulle cause di esclusione, rendendo più "orizzontale" la relazione tra CRI e le persone che si trovano in condizione di vulnerabilità.
- ✧ Intensificare la capacità di analisi dinamiche sempre più attente ai mutamenti per evidenziare i bisogni esistenti e costruire piani d'azione adeguati.
- ✧ Fornire assistenza personalizzata, coinvolgendo le persone nell'individuazione del proprio percorso in una logica di potenziamento delle proprie capacità.
- ✧ Incrementare la trasversalità e il rinnovamento dei servizi sociali promuovendo attività di innovazione sociale per mobilitare le comunità e migliorare il loro accesso alle risorse ed alle decisioni.
- ✧ Assistere le istituzioni locali nell'individuare, anticipare e prevenire nuove vulnerabilità.

F. Emergenze:

- ✧ Cambio del modello di gestione delle crisi e della gestione dei rischi con un approccio trasversale e inclusivo tra tutte le aree coinvolte nell' intervento.
- ✧ Adottare misure di preparazione più efficaci come i sistemi innovativi di allerta e strategie di intervento coordinate.
- ✧ Tenere conto delle specifiche esigenze territoriali ed adeguare ad esse l'analisi del rischio.
- ✧ Sensibilizzare ed educare le comunità ad adottare stili di vita sostenibili per diffondere una cultura della prevenzione.
- ✧ Incoraggiare un cambiamento culturale e comportamentale attraverso l'adozione di un processo di formazione permanente dei volontari, del personale e della popolazione.
- ✧ Impegnarsi per ridurre le disuguaglianze.

G. Cooperazione :

- ✧ Garantire una stretta cooperazione con le altre Società Nazionali e quindi condividere buone pratiche, organizzare formazione, garantire massima diffusione del materiale sviluppato dal Movimento.
- ✧ Incentivare la partecipazione dei volontari in programmi, attività, conferenze e missioni all'estero valorizzando le loro competenze associative e professionali.
- ✧ Sviluppare un dialogo più strutturato con le Organizzazioni Internazionali, con le Regioni e con gli Enti Locali per promuovere una cultura della cooperazione.
- ✧ Stimolare azioni di cooperazione decentrata rafforzando la sinergia tra Comitato Nazionale e i Delegati sul campo.

LA CROCE ROSSA DI SAN VITO AL TAGLIAMENTO – AZZANO DECIMO ORGANIZZAZIONE DI VOLONTARIATO

L'anno di fondazione del gruppo della Croce Rossa di Azzano Decimo risale al 1984, mentre quello del gruppo di San Vito al Tagliamento risale al 1996: questi due gruppi facevano parte del Comitato Provinciale di Pordenone, fino a quando, nel 2005, si sono uniti per dare origine all'attuale Comitato.

Il primo Presidente eletto fu il Volontario Ellis Serena che rimase in carica fino al 2009 quando tutta la Croce Rossa Italiana venne commissariata e tutti i Comitati Italiani furono gestiti da incaricati nominati dalla Sede Centrale di Roma.

Nel dicembre 2012, si svolsero poi le elezioni, in tutto il territorio nazionale, di un Presidente provvisoriamente plenipotenziario per ciascun Comitato Italiano avviando così il processo di privatizzazione della Croce Rossa Italiana. Per tale incarico, nel Comitato di San Vito al Tagliamento – Azzano Decimo, fu nominato il Volontario Berardino (Dino) Plati.

A gennaio 2014 viene redatto l'atto costitutivo di privatizzazione dei comitati in Associazione di Promozione Sociale (APS) e viene acquisita la denominazione ONLUS parziale.

Gennaio 2016 incomincia la privatizzazione del comitato CRI Regionale e Nazionale.

Il 28 Febbraio 2016 si svolgono le elezioni del Comitato dove viene riconfermato Presidente Dino Plati ed è eletto il nuovo Consiglio Direttivo, che collabora con i Delegati di Area, i quali sono suddivisi per competenze specifiche su determinati settori (salute; inclusione sociale; emergenze; principi e valori; settore giovanile; sviluppo e organizzazione).

IL 15 maggio 2019 viene eletto un nuovo Presidente nella figura della volontaria Rosaria Di Ventra ed un nuovo Consiglio Direttivo. Nello stesso anno il 30 ottobre viene approvato il nuovo statuto e il comitato diventa Organizzazione Di Volontariato entrando a far parte del Terzo Settore.

L' 8 giugno 2023 entra in carica un nuovo Consiglio Direttivo che ha come presidente il volontario Giampaolo Bozzetto, questi ultimi rimarranno in carica per 4 anni.

Il Presidente del Comitato è l'interlocutore con I soggetti istituzionali (Comuni, Provincia, Azienda Sanitaria).

CONTATTI PER IL PUBBLICO

Sede del Comitato : San Vito al Tagliamento – località Capraio, 13

Apertura al pubblico degli uffici: su appuntamento

Telefono: +39 0434.456132 **Email:** sanvitoaltagliamento@cri.it

PEC: cl.sanvitoaltagliamentoazzanodecimo@cert.cri.it

Sito internet: www.crisanvitoazzano.it

Il Comitato è articolato su due sedi:

Sede di San Vito al Tagliamento – Località Capraio, 13

Apertura al pubblico degli uffici: tutti i lunedì dalle 20:30 alle 22:00 e su appuntamento.

Telefono: +39 0434.456132 cell. +39 338.055.6833 **Email:** sanvito@crisanvitoazzano.it

Sede di Azzano Decimo - Via Cesena, 44

Apertura al pubblico degli uffici: tutti i lunedì dalle 18:00 alle 22:00 e su appuntamento.

Telefono: +39 0434.632141 cell. +39.392.917.0000 **Email:** azzano@crisanvitoazzano.it

Il territorio di competenza comprende i Comuni di Azzano Decimo, Chions, Cordovado, Morsano al Tagliamento, Pravidomini, San Vito al Tagliamento e Sesto al Reghena.

ORGANIGRAMMA

CONSIGLIO DIRETTIVO

- Presidente: Bozzetto Giampaolo
- Vice Presidente: Cusin Renzo
- Consigliere: Buset Daniela
- Consigliere: Pinos Lucia
- Consigliere rappresentante dei Giovani: Lovisa Nadia

DELEGATI DI AREA PER GLI OBIETTIVI STRATEGICI

- Delegato salute: Zilli Mauro
- Delegato inclusione sociale: Valeri Giada
- Delegato emergenze e soccorsi: Tomè Tristano
- Delegato principi e valori: Asero Luca
- Delegato attività per i giovani: Muzzin Elena
- Delegato sviluppo e organizzazione: Buttignol Attilio
- Direttore Sanitario: dott. Sclipa Giuseppe
- Revisore dei Conti: dott.ssa Piccolo Susanna

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Le principali attività svolte dal nostro Comitato sono:

A. Trasporto infermi

Eseguiamo trasporti di infermi e disabili per conto di privati e di case di riposo. Per infermi intendiamo persone con difficoltà motorie o esigenze sanitarie tali da necessitare il trasporto mediante ambulanza o veicolo adibito al trasporto di disabili. A tale scopo disponiamo di 4 ambulanze e 2 auto attrezzate. Il trasporto può avvenire da domicilio privato o da casa di riposo a strutture sanitarie pubbliche o private uffici di enti pubblici per necessità sanitarie o qualunque altro luogo sul territorio nazionale o estero per cui venga fatta richiesta. Con gli ambiti territoriali del Sile e del Tagliamento cooperiamo per supportare le amministrazioni Comunali alla risposta di richieste sul trasporto sanitario.

B. Collaborazione per servizi vari con Comitati limitrofi

Con i Comitati della Regione FVG e con i Comitati della Regione Veneto esiste un rapporto di collaborazione che va dall'aiuto in attività di trasporto infermi (principalmente con i limitrofi) all'aiuto in ambito di docenza in vari corsi di preparazione dei Volontari.

C. Assistenze Sanitarie a manifestazioni sportive, culturali e varie

Eseguiamo assistenza sanitaria qualificata, di tipo BLSD, su richiesta terzi, per manifestazioni di vario tipo, tra cui gare sportive ed eventi ad alta frequentazione. Allo scopo disponiamo di nr. 4 ambulanze da soccorso, tutte dotate di attrezzatura ed equipaggio formato come da protocolli sanitari nazionali e regionali.

D. Lezioni di primo soccorso alla popolazione ed alle scuole

In linea con la strategia 2030 svolgiamo attività di prevenzione sotto forma di lezioni di primo soccorso rivolte alla popolazione e alle persone che per Volontariato o attività lavorativa sono a contatto con bambini e ragazzi. Ai ragazzi in età scolare insegnamo semplici nozioni e manovre salvavita tra cui la corretta esecuzione della chiamata di allertamento del sistema emergenza (112)

E. Corsi di manovre di disostruzione in età pediatrica

Particolare interesse è stato dimostrato dalla popolazione per le manovre di disostruzione in età pediatrica, per le quali svolgiamo sul territorio brevi corsi della durata di 2-3 ore.

F. Educazione sanitaria nei Centri estivi comunali

Oltre alle scuole, le lezioni di primo soccorso vengono spesso svolte, per richiesta degli organizzatori, presso Centri estivi comunali e Parrocchiali rivolte quindi agli educatori e ad un pubblico di bambini e ragazzi.

G. Dimostrazioni e promozioni nelle piazze comunali in occasione di varie manifestazioni

Il nostro Comitato è presente, ove possibile, alle principali manifestazioni sul territorio sia a scopo promozionale, sia a scopo di eseguire piccole dimostrazioni di primo soccorso che possano interessare la popolazione; tutto questo al fine di aumentare la visibilità e la conoscenza di quanto un' associazione come la nostra può offrire.

H. Attività di promozione, formazione ed educazione rivolte ai giovani

Particolare attenzione è rivolta alle attività di educazione e formazione attraverso la metodologia della Peer Education svolte dai Giovani della Croce Rossa. Questi ultimi, sfruttando i vantaggi della vicinanza generazionale, si rivolgono al pubblico di bambini e ragazzi per le attività di promozione e formazione, e per contribuirne all'educazione ponendo l'attenzione sull'apprendimento di valori positivi e sulla prevenzione da condotte devianti. Si cita ad esempio il Progetto Nelson, una campagna attiva a livello Nazionale per la lotta al bullismo nelle scuole oltre che ad altre grosse problematiche che stanno minacciando oggi la classe giovanile quali: Droga, Femminicidi, Malattie Sessualmente Trasmissibili, Obesità, ecc. Tutto quanto sopra, con presenze su tutte le piazze del nostro territorio con materiale esplicativo e attrezzature adeguate alla sensibilizzazione su queste tematiche.

I. Corso base di reclutamento per la formazione di nuovi Volontari

Organizzati con cadenza annuale, i corsi hanno lo scopo di reclutare nuovi Volontari per aumentare l'organico e quindi le potenzialità del nostro Comitato nel rispondere alle richieste del territorio. Per poter accedere ai corsi gli interessati devono iscriversi alla piattaforma C.R.I. all'indirizzo www.gaia.cri.it

J. Attività di formazione ed addestramento per i propri Volontari

Molto tempo è dedicato alla formazione teorico/pratica delle manovre di soccorso, ricorrendo a simulazioni di intervento in cui la scena dell'incidente è ricreata nella maniera più fedele possibile sia presso le sedi che presso aziende del nostro territorio con le quali esiste un rapporto di collaborazione. Il compito di allestire queste scene è affidato ai gruppi di simulatori e truccatori, figure appositamente formate per svolgere tali compiti. Anche tutti i nostri operatori in abumlanza (TSSA) sono certificati all'uso del defibrillatore (BLSD) Oltre che all'attività di soccorso ed emergenza diamo molta formazione anche alla attività sociale con corsi propedeutici.

K. Attività di addestramento in collaborazione con la Protezione Civile

Collaboriamo con i gruppi locali di Protezione Civile per un reciproco scambio di nozioni e abilità, partecipando congiuntamente ad attività di addestramento sul territorio per cooperare al meglio ognuno con i propri protocolli di intervento e le proprie competenze.

L. Attività solidali e sociali

Nel settore dell' inclusione sociale assistiamo sul nostro territorio le famiglie in difficoltà e le persone fragili, consegnando delle borse spesa che le aiutano, anche se non completamente, ad avere un pasto dignitoso: le ascoltiamo nei momenti di difficoltà e le indirizziamo verso quanti possono aiutarli. Particolare attività poi viene svolta con gli uffici assistenziali territoriali con i quali, attraverso incontri, si definiscono a fronte delle situazioni in essere, le necessità e si pianificano poi le attività e la ricerca delle risorse necessarie.

M. Attività nelle case di riposo

Offriamo il nostro aiuto al personale delle case di riposo per intrattenere gli ospiti. Al momento l'impegno è presso la casa di riposo di Azzano Decimo, ma ci auspichiamo di aumentare la frequenza anche in altre strutture.

N. Raccolte alimentari

In autonomia ed in collaborazione con le altre associazioni presenti sul territorio partecipiamo e/o organizziamo raccolte alimentari per assistere le famiglie bisognose.

Le attività di trasporto infermi, le assistenze sanitarie ed alcuni corsi per la popolazione, prevedono un costo per il richiedente che serve a coprire i costi diretti sostenuti dal nostro Comitato. Va comunque segnalato che non viene chiesto alcun costo per le persone in gravi difficoltà economiche.

La forza lavoro del nostro comitato è costituita interamente da Volontari che non percepiscono alcun tipo di retribuzione.

DIRITTI DEI CITTADINI

1. Ricevere risposta alle richieste fatte con garbo e professionalità.
2. Ricevere tutte le informazioni relative ai servizi erogati, alle modalità di accesso, agli eventuali costi da sostenere.
3. Rispetto della propria intimità e riservatezza durante i trasporti.
4. Rispetto dei tempi e degli orari programmati e richiesti per l'espletamento di un servizio.
5. Diritto a presentare un reclamo.

DOVERI DEI CITTADINI

1. Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti del personale in servizio.
2. Impegnarsi ad adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dal personale in servizio di istituto.
3. Rispettare le regole in vigore, le attrezzature e gli arredi che si trovano in dotazione sui mezzi della CRI.
4. Rispettare le regole di buona educazione nei rapporti con il personale e con altre eventuali persone trasportate.
5. Rispettare il divieto di fumare.

MODALITA' DI VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La CRI rende disponibili in modo diffuso informazioni riguardanti i servizi che eroga e le iniziative che produce annualmente, mettendo a disposizione strumenti per l'ascolto dell'utente e per il miglioramento continuo dell'erogazione.

A tal fine adotta i seguenti strumenti:

1. Raccolta di valutazioni e suggerimenti attraverso i questionari di gradimento dei corsi.
2. Raccolta e analisi delle segnalazioni, dei reclami, degli elogi e dei suggerimenti.
3. Verifiche sulla qualità dei servizi, effettuate dai delegati e organi amministrativi.

TUTELA DELLA PRIVACY

Nel rispetto del D.lgs. 196/2003 e del GDPR dell' UE 2016/279 e delle direttive degli organi superiori, la Croce Rossa garantisce un trattamento dei dati personali in linea coi principi fondamentali della privacy. In particolare, tratta i seguenti dati:

1. dati anagrafici, sanitari e curriculari del volontario
2. dati identificativi degli iscritti ai corsi e agli eventi formativi
3. dati identificativi sul reddito e sulle condizioni di vita e di salute degli assistiti
4. dati identificativi sulle condizioni di vita e di salute dei pazienti del servizio ambulanze e delle attività in emergenza (Protezione Civile)

ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

La CRI riconosce il diritto di accesso agli atti amministrativi, nel rispetto delle disposizioni previste dal vigente regolamento interno della Associazione. Eventuali istanze possono essere presentate presso gli uffici.

INFORMAZIONI SUL VOLONTARIATO IN CROCE ROSSA

Chiunque può diventare volontario della Croce Rossa Italiana e contribuire alle attività sopra descritte.

I requisiti di accesso al volontariato sono i seguenti:

1. Aderire ai sette principi della Croce Rossa.
2. Avere compiuto i 14 anni di età.
3. Associarsi pagando la quota associative annuale.
4. Essere cittadino italiano o di uno Stato dell'Unione Europea o di uno Stato non comunitario, purchè in regola con i permessi previsti dalla normativa vigente in materia.
5. Non essere stato condannato, con sentenza passata in giudicato, per uno dei reati comportanti la destituzione dai pubblici uffici.
6. Assumere l'impegno a svolgere volontariamente e gratuitamente le attività.
7. Frequentare un corso formativo di accesso e superarne l'esame finale.

Chi è interessato a diventare Volontario può chiedere informazioni chiamando i numeri sopra elencati oppure via mail, sito web, pagina facebook e iscrivendosi a www.gaia.cri.it come aspirante volontario e l'interessato sarà avvisato ogni qual volta verrà attivato un corso nelle sue vicinanze.

VALIDITA': LA CARTA DEI SERVIZI SARÀ VALIDA DAL 01/01/2024 FINO AL 31/12/2025

TAVOLA DELLE REVISIONI DELLA CARTA DEI SERVIZI

N.	DATA DELLA DELIBERA DELL' ASSEMBLEA	
0	4 APRILE 2016	APPROVAZIONE
1	22 MAGGIO 2017	PRIMA REVISIONE
2	27 NOVEMBRE 2017	SECONDA REVISIONE
3	18 DICEMBRE 2020	TERZA REVISIONE
4	15 DICEMBRE 2023	QUARTA REVISIONE
5	QUINTA REVISIONE