



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: LA MISSIONE E LA VISIONE DELLA CRI

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

PAG. 9 CONTATTI PER IL PUBBLICO

PAG. 9/10 ORGANIGRAMMA

PAG. 11 TIPOLOGIA E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

PAG. 13 DIRITTI DEI CITTADINI

PAG. 13 DOVERI DEI CITTADINI

PAG. 14 MODALITÀ DI VERIFICA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

PAG. 14 TUTELA DELLA PRIVACY

PAG. 14 ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

PAG. 14 INFORMAZIONI SUL VOLONTARIATO IN CROCE ROSSA

PAG. 15 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

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

COSA CONTIENE

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

A COSA SERVE

La carta descrive gli impegni assunti dalla CRI, consentendo agli interlocutori di:

- ✧ conoscere i servizi offerti dall'Associazione
- ✧ partecipare alle attività

DESTINATARI

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

FINALITA'

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

PRINCIPI FONDAMENTALI E STRATEGIA

I SETTE PRINCIPI CHE ISPIRANO LA CROCE ROSSA ITALIANA

L'associazione di volontariato è guidata, nella sua azione, dai 7 principi fondamentali adottati dalla Croce Rossa Italiana:

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, la preoccupazione primaria della Croce Rossa, che riconosce, obiettivo primario dei suoi interventi anche la prevenzione della sofferenza. Per questo tutti gli operatori della Croce Rossa nel mondo si preoccupano di diffondere, la conoscenza dei principi fondamentali del Diritto Internazionale Umanitario e dei principi della Croce Rossa che dovrebbero essere patrimonio di ogni essere umano e fondamento per la pace tra i popoli. 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 “umanitario”, affinché l'Uomo e la sua dignità siano rispettati sempre e dovunque. La Croce Rossa non intende la pace esclusivamente come semplice assenza di guerra, ma 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 e su una giusta ed equa ripartizione delle risorse.

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 così eliminati i concetti di superiorità ed inferiorità, ridando ad ogni uomo pari dignità.

3. NEUTRALITÀ

“Al fine di conservare la fiducia di tutti, la Croce Rossa 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. È questa la garanzia per ottenere 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 allontanare la Croce Rossa dai principi che riconosce. 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, pur collaborando in questo ambito 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 costitutivo ed estende capillarmente su tutto il territorio l'opera dei propri volontari. 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, con alla base del proprio impegno lo stesso spirito umanitario e gli stessi ideali.

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 organizza le proprie strutture per fornire risposte adeguate. Tutti i programmi di sviluppo e di soccorso hanno per obiettivo l'affermazione solidale delle capacità delle popolazioni a far fronte a situazioni di crisi e il supporto 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 e senza ricevere alcuna retribuzione.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La CRI assume come propri i seguenti principi fondamentali che caratterizzano della Carta dei Servizi, 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 si attua alcuna discriminazione di razza, lingua, religione, sesso ed opinione politica. E' prestata particolare attenzione ai soggetti fragili e ai disabili.
- ✧ **Trasparenza:** l'utente ha diritto di conoscere le modalità ed i tempi di erogazione dei servizi, gli eventuali costi del servizio e 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, con il massimo livello di sicurezza possibile, la migliore qualità possibile del servizio.

STRATEGIA 2030: LA MISSIONE E LA VISIONE DELLA CRI

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 ponendo 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 favorire il contrasto 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, nella protezione della salute e della prevenzione delle malattie, nell'ambito delle risposte alle emergenze, della riduzione dei rischi legati alle catastrofi, oltre che nella diffusione della cultura della non-violenza e della pace, i Principi e Valori Umanitari e il 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 l'immagine positiva dell'associazione, valorizzando il suo impegno per sostenere il cambiamento e l'equo sviluppo della Società.

Gli obiettivi strategici per il 2030 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 della associazione, 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 a sostenere e consolidare le competenze manageriali.

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 ed 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.
- ✧ 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 (one health) 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 i legami sociali 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 e sostenere 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.

Dalle consultazioni con più di 500 volontari e di Presidenti di Comitati, tecnici ed esperti di Croce Rossa è emersa la chiara volontà di impegnarsi per il continuo miglioramento delle procedure, delle strutture e delle competenze. La CRI crede fermamente che, unendo i propri punti di forza, l'impegno umanitario e l'entusiasmo dei propri volontari, potranno essere raggiunti gli obiettivi strategici sopra elencati che abbiamo definito per il 2030.

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 furono gestiti da incaricati nominati dalla sede Centrale di Roma.

Nel dicembre 2012, si svolsero le elezioni, in tutto il territorio nazionale, per eleggere il Presidente plenipotenziario per ciascun Comitato, 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 è redatto l'atto costitutivo di privatizzazione dei Comitati come Associazione di Promozione Sociale (APS) e acquisita la denominazione ONLUS parziale.

Gennaio 2016 prende avvio la privatizzazione anche del comitato CRI Regionale e Nazionale.

Il 28 Febbraio 2016 si svolgono le elezioni del Comitato, con riconferma del Presidente in carica ed elezione del Consiglio Direttivo, che collabora con i Delegati di Area, suddivisi per competenze specifiche su determinati settori (salute; inclusione sociale; emergenze; principi e valori; settore giovanile; sviluppo e organizzazione).

IL 15 maggio 2019 è eletto un nuovo Presidente, la volontaria Rosaria Di Ventra, ed un nuovo Consiglio Direttivo. Nello stesso anno, il 30 ottobre, si approva il nuovo statuto e il Comitato diventa Organizzazione Di Volontariato, entrando così a far parte del Terzo Settore.

L'8 giugno 2023 è eletto un nuovo Consiglio Direttivo con Presidente il volontario Giampaolo Bozzetto, 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 Legale del Comitato: San Vito al Tagliamento – località Capraio, 13

Telefono: +39 0434.456132

e-mail: sanvitoaltagliamento@cri.it

PEC: cl.sanvitoaltagliamentoazzanodecimo@cert.cri.it

Sito internet: www.crisanvitoazzano.it

Il Comitato è articolato su due sedi operative:

Sede operativa di San Vito al Tagliamento

Uffici via Forgharia 13/2 . **Autoparco** Località Capraio, 13

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

Telefono cell. +39 388.055.6833

e-mail: sanvito@crisanvitoazzano.it

Sede operativa di Azzano Decimo

Uffici e Autoparco Via Cesena, 44

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

Telefono cell. +39.392.917.0000

e-mail: azzano@crisanvitoazzano.it

Il territorio di competenza comprende i Comuni di:

1. Azzano Decimo
2. Chions
3. Cordovado
4. Morsano al Tagliamento
5. Pravidomini
6. San Vito al Tagliamento
7. Sesto al Reghena.

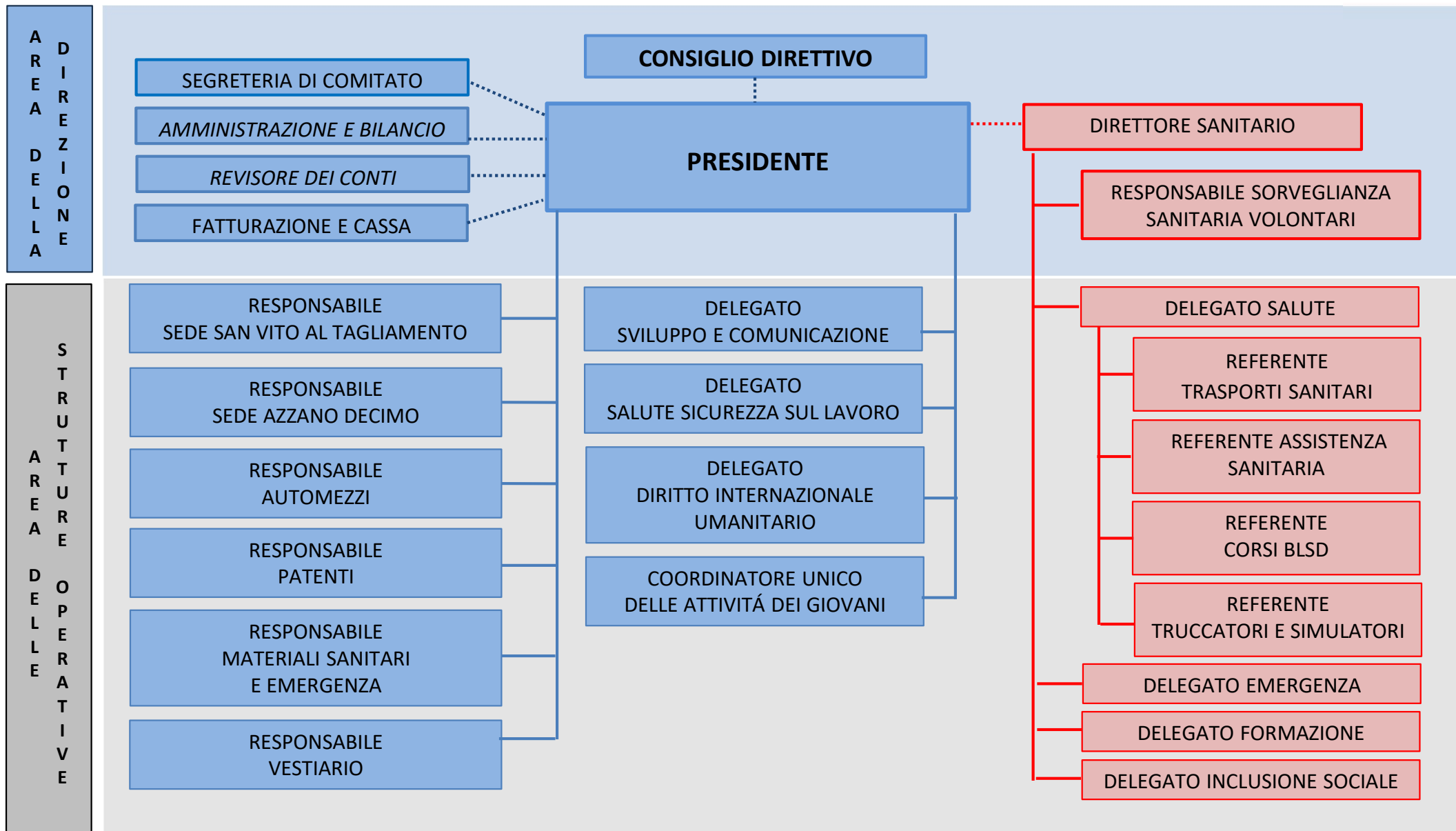
ORGANIGRAMMA

CONSIGLIO DIRETTIVO

- **Presidente:** Giampaolo Bozzetto
- **Vice Presidente:** Renzo Cusin
- **Consigliere:** Daniela Buset
- **Consigliere:** Lucia Pinos
- **Consigliere rappresentante dei giovani:**

DELEGATI DI AREA PER GLI OBIETTIVI STRATEGICI

- **Delegato salute:** Mauro Zilli
- **Delegato inclusione sociale:** Berardino Plati
- **Delegato emergenze e soccorsi:** Tristano Tomè
- **Delegato principi e valori:**
- **Coordinatore attività per i giovani:** Simone Pujatti
- **Delegato sviluppo e organizzazione:** Attilio Buttignol
- **Direttore Sanitario:** Giuseppe Scippa
- **Sorveglianza sanitaria Volontari:** Sergio Battaglia
- **Revisore dei Conti:** Susanna Piccolo



AREA DIREZIONALE

AREA STRUTTURALE OPERATIVE

TIPOLOGIA E ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Le principali attività svolte dal nostro Comitato sono:

✧ **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 di 3 auto attrezzate. Il trasporto (andata e ritorno) 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.

Il Comitato ha recentemente avviato con l'Azienda Sanitaria competente (ASFO) e con la Regione FVG l'iter per l'autorizzazione accreditamento per i trasporti sanitari eventualmente richiesti dalla stessa Azienda sanitaria o da altri Enti pubblici.

✧ **Assistenza Sanitaria a manifestazioni sportive, culturali e varie**

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

✧ **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 attività lavorativa o come volontari, sono a contatto con bambini e ragazzi. Ai ragazzi in età scolare insegniamo semplici nozioni e manovre salvavita tra cui la corretta esecuzione della chiamata di allertamento del sistema emergenza (112).

✧ **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.

✧ **Educazione sanitaria nei Centri estivi comunali**

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

✧ **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, con l'obiettivo di diffondere le competenze di tali pratiche e anche per incrementare la visibilità e la capacità di attrazione della Associazione.

✧ **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, grazie ai vantaggi della vicinanza generazionale, si rivolgono al pubblico di bambini e ragazzi per le attività di promozione e formazione, e per contribuire all'educazione ponendo attenzione sull'apprendimento di valori positivi e sulla prevenzione di condotte devianti. Particolare rilevanza assume, la campagna attiva a livello Nazionale per la lotta al bullismo nelle scuole e per il contrasto ad altre rilevanti problematiche che possono affliggere i giovani (disturbi del comportamento alimentare, assunzione di sostanze, malattie sessualmente trasmissibili...).

L'impegno su questi fronti comporta la presenza dei volontari su tutte le piazze del nostro territorio, con materiale esplicativo e attrezzature adeguate alla sensibilizzazione su queste tematiche.

✧ **Corso base di reclutamento per la formazione di nuovi Volontari**

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

✧ **Attività di formazione ed addestramento per i propri Volontari**

Particolare attenzione è riservata alla formazione teorico/pratica nelle 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.

Tutti i volontari che compongono l'equipaggio delle ambulanze hanno frequentato e superato un apposito percorso formativo (per operatore Trasporto Sanitario e Soccorso in Ambulanza - TSSA) e sono certificati per l'esecuzione delle manovre di rianimazione cardio polmonare e per l'utilizzo del defibrillatore semiautomatico (Basic Life Support and Defibrillation - BLSD).

Oltre che all'attività di soccorso ed emergenza, sono organizzati percorsi di formazione anche per le attività di interesse sociale.

✧ **Attività di addestramento in collaborazione con la Protezione Civile**

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

✧ **Attività solidali e sociali**

Nel settore dell'inclusione sociale, assistiamo le famiglie in difficoltà e le persone fragili, consegnando le *borse spesa*, per consentire loro di fruire, per quanto possibile, di un pasto dignitoso. Forniamo ascolto nei momenti di difficoltà, anche per indirizzarle a chi può essere di aiuto concreto.

Attraverso gli incontri con gli Assistenti sociali degli ambiti territoriali, si condividono e si definiscono, a fronte delle situazioni rilevate e note, le necessità dei soggetti in difficoltà e si pianificano poi le attività e la ricerca delle risorse necessarie.

✧ **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 estendere la presenza anche in altre strutture.

✧ **Raccolte alimentari**

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

✧ **Tariffe e modalità di accesso ai servizi**

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. Non chiediamo alcun pagamento di prestazioni per le persone in gravi difficoltà economiche. Le tariffe sono comunicate a richiesta dalle Segreterie delle sedi operative.

I servizi sono erogati/garantiti durante tutti i giorni della settimana compatibilmente con i servizi già assunti e la disponibilità dei Volontari.

Devono essere richiesti con le seguenti modalità: per i trasporti sanitari attraverso il sito del Comitato: www.crisanvitoazzano.it rispondendo alle domande presenti nell'apposito modulo, o attraverso una chiamata al numero di cellulare delle Segreterie sopra indicato.

Per le assistenze sanitarie attraverso una richiesta indirizzata alla mail servizi@crisanvitoazzano.it

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

DIRITTI DEI CITTADINI

I Cittadini hanno il diritto di:

1. Ricevere risposta alle proprie richieste con garbo e professionalità.
2. Ricevere tutte le informazioni relative ai servizi erogati, alle modalità di accesso, ai tempi previsti per la loro erogazione, agli eventuali costi da sostenere.
3. Avere garantito il rispetto della propria intimità e riservatezza durante i trasporti.
4. Avere garantito il rispetto dei tempi e degli orari programmati per l'espletamento di un servizio.
5. Valutare il servizio ricevuto
6. Presentare un reclamo

DOVERI DEI CITTADINI

I Cittadini hanno il dovere di:

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.
3. Rispettare le regole che disciplinano il servizio richiesto, 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.

MODALITÀ DI VERIFICA DELLA QUALITÀ 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 delle prestazioni.

A tal fine adotta i seguenti strumenti:

1. Raccolta di valutazioni e suggerimenti attraverso i questionari di gradimento dei corsi.
2. Raccolta di valutazioni e suggerimenti attraverso i questionari di gradimento della attività di trasporto e di assistenza sanitaria.
3. Raccolta e analisi delle segnalazioni, dei reclami, degli elogi e dei suggerimenti.
4. Verifiche sulla qualità dei servizi, effettuate con audit interni dai delegati e dai responsabili.

TUTELA DELLA PRIVACY

Nel rispetto del D.lgs. 196/2003 e del GDPR dell'UE 2016/279 e delle direttive degli organi superiori, CRI garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili in linea con quanto disciplinato dalla normativa di settore.

Dichiara che, per i fini istituzionali e di servizio, può trattare 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 relativi a reddito e condizioni di vita e di salute degli assistiti.
4. dati identificativi relativi a 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 della Associazione.

Le istanze possono essere presentate presso gli uffici di segreteria del Comitato.

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:

- ✧ Aderire ai 7 principi della Croce Rossa.
- ✧ Avere compiuto 14 anni di età.
- ✧ Avere ottenuto l'idoneità sanitaria per l'effettuazione dei servizi che eroga la CRI
- ✧ Essere in regola con il pagamento della quota associativa annuale.

- ✧ Essere cittadino italiano o di uno Stato dell'Unione Europea o di uno Stato non comunitario, purché in regola con i permessi previsti dalla normative vigente in materia.
- ✧ Non essere stato condannato, con sentenza passata in giudicato, per uno dei reati comportanti la destituzione dai pubblici uffici.
- ✧ Assumere l'impegno a svolgere volontariamente e gratuitamente le attività.
- ✧ Frequentare il 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. L'interessato sarà avvisato ogni qual volta verrà attivato un corso nelle sue vicinanze.

TAVOLA DELLE REVISIONI DELLA CARTA DEI SERVIZI

N.	DATA DELIBERA DELL' ASSEMBLEA	
0	4 APRILE 2016	APPROVAZIONE
1	22 MAGGIO 2017	REVISIONE 1
2	27 NOVEMBRE 2017	REVISIONE 2
3	18 DICEMBRE 2020	REVISIONE 3
4	15 DICEMBRE 2023	REVISIONE 4
5	12 DICEMBRE 2025	REVISIONE 5
6		

VALIDITA': LA CARTA DEI SERVIZI SARÀ VALIDA DAL 01/01/2026 FINO AL 31/12/2028