Croce Rossa Italiana

Carta dei Servizi

alla Persona e alla Comunità

Croce Rossa Italiana
Comitato Locale di Est Veronese

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

Presentazione

La Carta dei Servizi alla Persona e alla Comunità, di cui la nostra associazione si è dotata, costituisce un patto tra la Croce Rossa Italiana, i cittadini e il territorio in cui opera e rappresenta l'idea della società come dovrebbe essere, cioè inclusiva e solidale, per la quale volontari, soci, istituzioni e cittadini devono impegnarsi. "Le utopie non sono spesso altro che verità premature" (Lamartin). I sogni, le utopie, diventano verità concrete nella misura in cui riescono a prevedere il futuro. È questo cui tendiamo ed è per questo che ognuno di noi è volontario: per concretizzare l'utopia di una società attenta ai bisognosi, ai vulnerabili, agli ammalati, agli ultimi.

Questa carta si pone tre obiettivi fondamentali:

1) *Far conoscere Il Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, i Sette Principi ispiratori e guida, l'"etica dei volontari" e cioè l'insieme delle linee comportamentali che indirizzano le nostre azioni per il conseguimento del migliore e più qualificato servizio, qualsiasi attività noi svolgiamo. L'esempio concreto sarà la riprova che il nostro essere Croce Rossa s'incarna nelle nostre azioni quotidiane. Il nostro fine è la solidarietà perché in questo modo possiamo contribuire ad una società più giusta, dove ogni cittadino ha pari dignità sociale e pari diritti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni sociali e personali. (art.3 Costituzione della Repubblica Italiana – Imparzialità, Principio del Movimento Internazionale)*
2) *Valorizzare le risorse umane e intellettuali a disposizione (volontari, personale dipendente, soci, sostenitori) e fare rete con le istituzioni, con le associazioni, per favorire un attivo coinvolgimento di tutti, in modo efficace ed efficiente, per un sempre miglior servizio rispondente ai bisogni reali. Puntare al miglioramento dell'organizzazione interna ci permetterà di dialogare sempre più e sempre meglio con tutti i soggetti coinvolti nel sociale, con conseguente ampliamento e miglioramento dell'offerta di servizio, con innegabile beneficio per la comunità, in termini economici, sociali e soprattutto umani, che saranno monitorati e misurati periodicamente.*

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

3) *Dare ai cittadini ed alla comunità nel suo complesso, quali fruitori dei servizi, uno strumento per verificare l'efficienza degli stessi, il rispetto dei principi ispiratori della carta e conseguentemente la possibilità di collaborare concretamente al loro miglioramento.*

Questa carta non è e non deve essere uno strumento statico. Deve dare certezze sui servizi erogati e sulla qualità degli stessi ma anche, con il contributo di tutti, deve essere uno strumento dinamico, in grado di rispondere costantemente ai bisogni, sempre diversi, di una società in continua trasformazione. Soprattutto deve puntare al miglioramento della qualità della vita nel suo complesso, attraverso il miglioramento dell'uomo. Un obiettivo, questo che offriamo in maniera imparziale, che ci impegniamo a perseguire con tutte le nostre capacità e disponibilità, consapevoli che si può raggiungere con il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i soggetti e le agenzie del territorio, coinvolte nel sociale.

Il Commissario del C.L. CRI Est Veronese
Riccardo Regazzin

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è un patto tra la Croce Rossa e i cittadini, attraverso il quale il Comitato Locale CRI Est Veronese si impegna *formalmente* sui servizi da erogare al cittadino ed alla collettività e sulla loro qualità. È allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino rispetto ai *diritti di cittadinanza* e un *accordo di collaborazione* tra chi svolge un servizio di pubblica utilità ed i cittadini, per il miglioramento della qualità dei servizi resi. La Carta dei Servizi è stata introdotta nel gennaio del 1994 con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (D.P.C.M. 27 gen. 1994). Ha avuto un ruolo di rilievo nella riforma della Pubblica Amministrazione (Legge n. 59/1997 art.17) ed ha trovato un'ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali* (Legge n. 328/2000 art.13). La Carta definisce in modo chiaro e comprensibile per il cittadino, i servizi offerti, le modalità di accesso ai servizi stessi e gli standard di qualità con cui sono erogati. Gli standard di qualità garantiti sono il cardine della Carta dei Servizi poiché sono il livello al di sopra del quale la Croce Rossa si impegna a mantenere la qualità dei propri interventi. In più la Carta può essere considerata uno stimolo importante anche per chi, da volontario o dipendente, opera all'interno dell'associazione, per perseguire un miglioramento continuo della qualità e quantità dei servizi erogati; proporre strategie per rispondere ai nuovi bisogni; trasmettere, accanto all'efficienza ed efficacia necessarie, l'indispensabile e primaria attenzione alla persona: compito primario ed impegno umanitario della Croce Rossa. L'obiettivo fondamentale della carta dei servizi è la soddisfazione dei bisogni dell'utente/cliente che si rivolge alla nostra organizzazione, garantendo la massima qualità rispetto a: bisogni di assistenza, trasporto, consulenza, formazione, aiuto economico, sociale, psicologico. Il soddisfacimento del bisogno è legato quindi alla possibilità di poter garantire il servizio con personale, mezzi ed attrezzature idonee per la tipologia di servizio richiesto. Funzionalità dei mezzi e delle tecnologie utilizzate, unite alla competenza, serietà, cortesia, preparazione, disponibilità del personale che eroga il servizio, sono i fattori di qualità che vogliamo mettere in campo. La qualità sarà verificata con strumenti di valutazione che vanno dalle relazioni annuali, alle indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti. In quest'ottica, la verifica è uno

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

strumento importantissimo, che induce una partecipazione attiva dell'utente/cliente al processo assistenziale, di modo che diventi lui stesso erogatore di assistenza, sempre più tesa al miglioramento, alla ricerca della massima qualità possibile, grazie all'interazione Croce Rossa- Utente/Cliente.

Quali sono i suoi principi ispiratori

I Sette Principi della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa che, sempre presenti in ogni servizio erogato, si possono così declinare:

UMANITA'
Ogni nostra azione ha al centro l'uomo. Umanità per noi significa servire la gente, non i sistemi. Ognuno ha diritto ad un trattamento umano e dignitoso sia nella salute, sia nella malattia.

IMPARZIALITA'
Soccorriamo tutti i cittadini, sia chi subisce un danno che chi lo possa aver provocato. Le prestazioni ed i servizi sono erogati con imparzialità e secondo un ordine di priorità che privilegia i casi più urgenti, evitando qualsiasi discriminazione basata su nazionalità, genere, razza, colore della pelle, origine etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, opinioni politiche o di qualunque altro tipo, appartenenza etnica, proprietà, nascita, handicap, età od orientamento sessuale.

NEUTRALITA'
Prendiamo spesso delle iniziative, ma ci asteniamo da qualsiasi presa di posizione. Ciononostante siamo pronti ad operare silenziosamente contro quelle azione che ledono la dignità di ogni uomo, con una attenzione particolare per coloro che sono nella sofferenza fisica o psicologica.

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

INDIPENDENZA
Rispondiamo alla sofferenza, rispettando le norme, ma senza soggiacere alle imposizioni. Nel nostro agire siamo indipendenti da pressioni esterne e stabiliamo le priorità a seconda delle necessità e dei bisogni con spirito di indipendenza.

VOLONTARIATO Lavoriamo senza tregua, ma mai per profitto. Ed ogni volontario, in quanto tale , vive la passione per quello che fa. Ogni secondo donato all'associazione è prezioso e unico perché viene dal cuore ed è un valore immenso per la collettività tutta.

UNITA'
Abbiamo numerosi talenti, ma un unico ideale. Sappiamo che non siamo soli e che in ogni parte del mondo c'è sempre una società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, che ha i nostri stessi principi e i nostri stessi ideali e che al bisogno ci si aiuta reciprocamente.

UNIVERSALITA'
La nostra azione non conosce frontiere. Per questo tutti i cittadini hanno diritto di usufruire delle prestazioni e dei Servizi alla Persona. La priorità è data alle persone in condizione di fragilità economica, sociale e socio-sanitaria, con inabilità di ordine psichico o fisico, con difficoltà d'inserimento alla vita sociale ed economica.

Accanto ai nostri 7 Principi ispiratori ci muoviamo anche secondo quanto stabilisce il nostro codice etico: in particolare il nostro comportamento, nei confronti dei cittadini che serviamo, deve improntarsi sui principi di onestà, lealtà, correttezza, legalità evitando qualsiasi abuso di potere.

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

Garantiamo nell'ambito della nostra organizzazione:

Continuità
La Croce Rossa garantisce l'erogazione dei servizi con regolarità e senza interruzioni. Predispone soluzioni che riducono il disagio degli utenti nel caso d'interruzioni dovute a cause di forza maggiore. Mantiene elevati standard qualitativi in ogni servizio erogato.

Partecipazione
Per migliorare la qualità dei servizi erogati, la Croce Rossa promuove la partecipazione degli utenti attraverso la formulazione di suggerimenti/proposte e dando al cittadino la possibilità di avanzare dei reclami.

Efficienza ed efficacia
La Croce Rossa si impegna a garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio prestato, da intendersi come miglior rapporto possibile fra risorse disponibili, obiettivi perseguiti e risultati raggiunti.

Rispetto
Rispetto e valorizzazione della persona, come soggetto informato e consapevole del servizio che gli viene fornito.

Attitudine
a rendere conto dell'utilizzo e della gestione delle risorse affidate nell'ambito delle proprie responsabilità, nonché dei risultati ottenuti.

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

Mission

Al centro del nostro agire c'è l'Uomo. Sempre. C'è il sogno di un mondo giusto ed equo per tutti, dove il diritto ad una vita dignitosa, alla salute, alla scuola, al lavoro, agli affetti, al rispetto delle idee non sia un'utopia ma diventi concretezza quotidiana. La nostra attività sarà pertanto ispirata a dare risposta alle richieste di soccorso, di assistenza sanitaria, di protezione e alle richieste di aiuto dei bisognosi, assicurando inoltre interventi di promozione e prevenzione della salute e di supporto anche psicologico. Le risposte, messe in campo, saranno accessibili a tutti quanti lo necessitino, senza barriere di cultura, lingua, religione e condizioni socio-economiche, nel rispetto della persona e dei Sette Principi della Croce Rossa, utilizzando con efficienza le risorse disponibili.

Metodologia del lavoro

La Croce Rossa promuove il lavoro in team quale strumento di miglioramento degli interventi, sia dal punto di vista tecnico che organizzativo.
L'ambiente dove operano il volontario e il dipendente è orientato a favorire la collaborazione e la responsabilizzazione del singolo, con il fine di conseguire un risultato complessivo del gruppo.
Il condividere metodologie e progetti garantisce all'utente la stabilità del servizio e la miglior risposta alla complessità dei diversi interventi.
L'idea che sosteniamo è quella che sia necessaria la combinazione di competenze e lo sviluppo di polifunzionalità per raggiungere obiettivi di qualità, che il singolo da solo non potrebbe ottenere. Il lavoro in team, in sintesi: "vuole permettere agli operatori di sviluppare condivisione e maggior sicurezza, sostenendoli nelle difficoltà degli interventi, e vuole favorire la comunicazione e condivisione di sapere".

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

Accesso all'Associazione Croce Rossa

La selezione e l'accesso dei Volontari C.R.I. si caratterizzano per assenza di qualsiasi discriminazione dovuta a sesso, razza, età, salute, orientamento sessuale, credo politico o fede religiosa o altre condizioni personali.

È compito di ogni Comitato C.R.I. rimuovere gli ostacoli di natura fisica, economica, sociale e culturale che possano essere frapposti all'accesso all'Associazione.

Per diventare Volontario C.R.I. occorre frequentare un corso di formazione ed essere in possesso dei seguenti requisiti:

- espressa volontà e azione che dimostri chiara adesione ai Principi del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa;
- possesso della cittadinanza italiana o di uno Stato dell'Unione Europea o di uno Stato non comunitario, purché in regola con i permessi previsti dalla normativa vigente in materia;
- età minima di quattordici anni;
- assenza di condanne, con sentenza passata in giudicato, per uno dei reati comportanti la destituzione dai pubblici uffici;
- versamento della quota di Socio ordinario della C.R.I., come stabilita dal Comitato Centrale;
- impegno a svolgere volontariamente e gratuitamente le attività, anche di tipo intellettuale e professionale, da espletare in maniera organizzata e con carattere continuativo, idonee a consentire il raggiungimento dei fini statutari dell'Associazione.

CORSO DI FORMAZIONE

Il corso di formazione deve porre l'aspirante Volontario C.R.I. in condizione di conoscere le sue responsabilità all'interno del Movimento, nonché le principali attività svolte dalla Croce Rossa a carattere internazionale, nazionale e locale. Superata la verifica finale del corso di formazione di base, il Volontario C.R.I. segue un periodo di tirocinio teorico-pratico, organizzato secondo le necessità e le esigenze stabilite in sede locale e finalizzato ad acquisire competenza specifica sulle

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

attività da svolgere, prendere cognizione delle principali normative vigenti, integrarsi con gli altri Volontari C.R.I. e con il personale dipendente, al fine di creare quel legame di fiducia e rispetto che è alla base di ogni associazione.
Il Volontario C.R.I. può inoltre accedere agli ulteriori corsi di formazione specialistici previsti dalle aree di attività della C.R.I. e rientranti negli obiettivi strategici e nella carta dei servizi.

Filosofia alla base dell'attività

è data dal miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, dei servizi proposti e dell'attività svolta agendo su tre direttrici:

- miglioramento tecnologico, ottenuto anche reinvestendo parte delle economie derivate dalla riduzione dei costi a seguito di eliminazione di sprechi e inefficienze e da razionalizzazione degli acquisti di beni e servizi
- miglioramento delle prestazioni del personale, ottenuto sia con processi di formazione continua che migliorino le conoscenze professionali dei dipendenti/volontari, sia sviluppando una politica di gestione del personale consistente nella valorizzazione delle potenzialità, nel riconoscimento dei meriti, nella corretta correlazione tra mansioni effettive e qualifica, in modo che il personale, motivato e collaborativo, si rapporti con gli utenti nel migliore modo possibile, instaurando un clima di fiducia e dando sollievo a persone bisognose di rassicurazione

- metodi per misurare e confrontare la performance raggiunta dalla Croce Rossa in rapporto agli obiettivi fissati e alla nostra missione.

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

Per concretizzare la propria missione la Croce Rossa Italiana dell'Est Veronese si attiva per:

✓ *Collaborare all'organizzazione ed alla gestione del servizio pubblico di emergenza sanitaria, anche tramite lo strumento della convenzione;*
✓ *Organizzzare e garantire il servizio "assistente di sala" presso il Pronto Soccorso del Fracastoro, negli orari non coperti dal personale Ulss;*
✓ *Prestare servizi sanitari ad ammalati e feriti a mezzo di autoambulanza;*
✓ *Assicurare l'assistenza sanitaria alle attività sportive, culturali, sociali sul territorio di competenza;*
✓ *Promuovere e gestire iniziative di formazione e informazione sanitaria;*
✓ *Promuovere e gestire iniziative per la prevenzione delle malattie e dei fattori di rischio e per la protezione della salute negli ambienti di vita e di lavoro nei suoi vari aspetti sanitari e sociali, anche in collaborazione con organizzazioni private e Istituzioni Pubbliche;*
✓ *Organizzare e gestire iniziative di protezione civile e di tutela dell'ambiente;*
✓ *Rispondere, con tutte le risorse disponibili, ad emergenze locali, provinciali, nazionali ed internazionali in accordo e collaborazione con le istituzioni e con il Comitato centrale della Croce Rossa e con gli organi del Movimento Internazionale.*
✓ *Organizzare e gestire servizi sociali ed assistenziali, anche domiciliari, per il sostegno a cittadini anziani, disabili e comunque in condizioni, anche temporanee, di difficoltà, in collaborazione con le istituzioni pubbliche, ma anche in forma diretta, con progetti specifici e personalizzati;*
✓ *Organizzare e gestire iniziative di studio e di informazione per promuovere i Principi di Croce Rossa, la promozione degli ideali del volontariato e dell'impegno civile, la diffusione del diritto internazionale umanitario e favorire l'inclusione sociale, con particolare riguardo ai giovani;*
✓ *Promuovere, organizzare e gestire attività di collaborazione ed accoglienza internazionale.*

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

La storia e l'organizzazione della Croce Rossa Italiana nel territorio dell'EST Veronese

La Croce Rossa sul territorio dell'Est Veronese è presente dal 1989, con allora uno sparuto gruppo di 15 volontari. Nata come gruppo del Comitato provinciale di Verona, per iniziativa di alcuni Volontari sambonifacesi, che già erano in quota alla CRI presso il suddetto Comitato Provinciale, a giugno del 1990 conclude il primo corso di reclutamento a San Bonifacio, che porterà nuova linfa al gruppo. Nel settembre dello stesso anno, la CRI di San Bonifacio si fa conoscere sul territorio con la prima manifestazione pubblica che vede il coinvolgimento dell'elicottero del SUEM 118-VeronaEmergenza e di alcuni rappresentanti dell'USSL territoriale. Nel 1991 viene stabilito il primo accordo convenzione con l'USSL, che permetterà ai volontari di portare un effettivo contributo ai cittadini, attraverso i servizi di soccorso in ambulanza e la presenza in Pronto Soccorso con funzioni di supporto al personale. Da questo momento in poi si moltiplicano i servizi e le attività della Croce Rossa di San Bonifacio, che si farà conoscere ed amare dai cittadini di tutto il territorio dell'est veronese per i suoi interventi professionalmente ineccepibili e per la sua attenzione alla persona, tanto da portare, nel 1991, alla donazione di un'ambulanza da parte del Comitato del quartiere sanbonifacese di Coalonga. La risposta ai bisogni della collettività, da parte del Gruppo Cri di San Bonifacio, è sempre puntuale ed attenta e suscita l'interesse di sempre più persone, che s'iscrivono ai corsi di reclutamento, incrementando il gruppo. Gruppo CRI che nel 1992 diventerà Delegazione CRI, con al vertice il Primario del Pronto Soccorso dell'allora struttura ospedaliera di San Bonifacio. Le manifestazioni e le azioni s'intensificano, facendo conoscere alla popolazione l'esistenza di un servizio di volontariato di cui ci si può avvalere ed al quale si può apportare il proprio personale contributo.

Organizzazione, serietà, efficienza: sono ciò che ha permesso alla CRI di San Bonifacio di crescere. La capacità di fare rete con le associazioni del territorio che operano nel sociale e con le Istituzioni, le ha invece permesso di dare risposte concrete ai bisogni della popolazione, divenendo ciò che è attualmente: un Comitato Locale di circa 300 volontari, con ben due sedi operative ed una amministrativa; capace di intervenire nelle diverse emergenze di natura ambientale

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

e nel soccorso extra ospedaliero; di rispondere alle nuove povertà della società contemporanea e di aiutare i gruppi vulnerabili del territorio; di animare i giovani e di promuovere una cultura della cittadinanza attiva.

L'Organizzazione territoriale della Croce Rossa Italiana in Veneto si articola in Comitato Regionale CRI del Veneto e Comitati Locali. Il Comitato Regionale promuove e svolge le attività nell'ambito regionale, attraverso i Comitati Locali ad esso afferenti; coordina e controlla le attività dei Comitati Locali. Più specificatamente delibera in merito ai programmi ed ai piani di attività e indica le priorità e gli obiettivi strategici di Comitato. Vigila sull'andamento dell'attività dell'Associazione in ambito regionale e sull'attività dei Comitati Locali con riguardo anche agli ambiti di attività volontaristici dell'Associazione, verificandone la rispondenza alle esigenze locali ed alla programmazione nazionale.

- Comitati Locali Cri di Est Veronese, di Bardolino Baldo Garda, di Basso Veronese, di Verona, di Peschiera, di Valpolicella: operano con autonomia organizzativa ed amministrativa nell'ambito del coordinamento del Comitato Regionale. Per le notizie relative alla struttura territoriale della Croce Rossa dell' Est Veronese, al personale, ai mezzi e all'attività annuale si rimanda alle schede specifiche riportate in appendice a questa carta dei servizi.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è attivato presso il Comitato Centrale della Croce Rossa Italiana in Roma ed è contattabile all'indirizzo web www.cri.it/urp, numero verde 800166666, mail urp@cri.it, fax 06.42012525, fornisce informazioni generali sull'Ente, le sue finalità e le attività principali. L'URP inoltre raccoglie reclami, elogi, segnalazioni di problemi, disagi e disservizi, da parte dei cittadini, in adempimento al Regolamento per la gestione dei reclami dell'utenza della CRI, che ugualmente si trova all'indirizzo web sopra indicati. Esiste apposito modulo per le segnalazioni. A livello territoriale si procederà all'attivazione dell'URP nei tempi e nei modi consoni ad una corretta funzionalità in sede locale.

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

In particolare i cittadini hanno diritto di:

- ✓ ricevere risposta alle richieste con garbo e professionalità;
- ✓ ottenere tutte le informazioni relative ai servizi erogati, alle modalità di accesso, agli eventuali costi da sostenere;
- ✓ ricevere rispetto della propria intimità e riservatezza durante i trasporti sui mezzi della C.R.I.;
- ✓ fruire con puntualità del servizio o dell'assistenza richiesti, nei tempi e negli orari programmati per l'espletamento di un servizio o di un assistenza;
- ✓ presentare un reclamo.

Nel contempo i cittadini devono:

- ✓ Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti del personale in servizio e degli altri operatori sanitari.
- ✓ Impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dal personale sanitario in servizio di istituto.
- ✓ Rispettare le regole in vigore, le attrezzature e gli arredi che si trovano in dotazione sui mezzi della C.R.I.
- ✓ Rispettare le regole di buona educazione nei rapporti con il personale e con altre eventuali persone trasportate.
- ✓ Rispettare il divieto di fumare

Tutela della privacy

Il decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" definisce che chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano e garantisce che il trattamento dei dati personali 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 nella nostra 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.

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

Norme di comportamento

La nostra Associazione oltre allo statuto ed al regolamento dei volontari, adotta un regolamento interno che contiene indicazioni organizzative utili alla buona gestione:

- Tutti i soci ed i dipendenti sono tenuti a mantenere un contegno corretto, ad indossare durante il servizio la divisa in modo decoroso e a comportarsi in modo da non creare pregiudizio alcuno nei riguardi dell'Associazione o di terzi.
- I soci ed i dipendenti in turno sono tenuti a svolgere le mansioni affidate loro dal Vertice di Comitato; il rifiuto ingiustificato di eseguire qualsiasi servizio, anche diverso da quello di soccorso, comporta la segnalazione al vertice.
- Tutti i soci ed i dipendenti sono liberi di discutere ed esprimere le proprie opinioni, purché non danneggino la vita associativa, il buon nome dell'Associazione o quello dei suoi componenti nel rispetto dei regolamenti e del codice etico.

È fatto divieto ai soci ed ai dipendenti:

- Di iniziare o lasciarsi coinvolgere in qualsiasi discussione durante il servizio; qualora insorgessero divergenze o vi fossero reclami e proteste, gli interessati dovranno inoltrare un rapporto firmato con specifica dell'accaduto al Vertice di Comitato;
- Di suggerire l'uso di farmaci e di eseguire prestazioni mediche e/o paramediche (salvo i casi in cui la professione del Socio lo consenta);
- Di svolgere attività politica di partito all'interno dell'Associazione;
- Di dare informazioni di qualunque natura sui servizi e sugli altri soci a chi non appartiene all'Associazione; fanno ovviamente eccezione le informazioni eventualmente richieste dalle Forze dell'Ordine;
- Di ricevere compensi personali per servizi effettuati;
- Fumare in pubblico
-

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

Con lettera motivata e firmata ogni socio e/o dipendente può avanzare al vertice di Comitato proposte e critiche.

Accesso agli atti amministrativi

La C.R.I. riconosce il diritto di accesso agli atti amministrativi, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge.

Modalità di verifica della qualità dei servizi

La C.R.I. 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'organizzazione.
A tal fine adotta in modo sistematico i seguenti strumenti:

- Raccolta di valutazioni e suggerimenti attraverso i questionari di gradimento del servizio ricevuto.
- Raccolta e analisi sistematica delle segnalazioni, dei reclami, degli elogi e dei suggerimenti. Dall'analisi delle segnalazioni pervenute dai cittadini all'URP possono scaturire proposte concrete di miglioramento dei servizi.
- Verifiche degli impegni della C.R.I. per la qualità dei servizi, effettuate dagli organi amministrativi e dai gruppi di delegati ai vari settori.

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

Aggiornamento e diffusione della carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è stata approvata con Provvedimento Commissariale n. 04/16 del 01/03/16 ed è soggetta a revisione periodica almeno annuale.
L'associazione garantisce la diffusione della propria Carta dei Servizi e dei suoi aggiornamenti nei confronti degli utenti tramite:

- ✓ **sito internet: www.criestveronese.it**
- ✓ **esposizione presso le sedi a disposizione della cittadinanza**

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

Croce Rossa Italiana

SCHEDA ORGANIZZAZIONE LOGISTICA

Comitato Locale EST VERONESE

Sede Amministrativa

via Tombole snc

37047 San Bonifacio (VR)

Tel. E Fax 045 6102222

Sito Web www.criestveronese.it

E-mail: cl.estveronese@cri.it

Pec: criestveronese@pec.it

Sede operativa

Pronto Soccorso H. Fracastoro – Via Fontanelle

37047 S. Bonifacio

Sede operativa

P.zza Martiri, 3

37035 San Giovanni Ilarione

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

PROGRAMMA ATTIVITA' ANNO 2016

rivolte ai cittadini

Le attività che la Croce Rossa Italiana intende realizzare sul territorio dell'Est Veronese per l'anno 2016 sono le seguenti:

- ✓ attività di soccorso sanitario di urgenza ed emergenza per conto di ASL Ulss20;
- ✓ attività di soccorso sanitario di urgenza ed emergenza per conto di AOUI;
- ✓ attività di trasporto sanitario svolta per conto di ASL Ulss20;
- ✓ attività di trasporto emoderivati per conto di ASL Ulss20;
- ✓ attività di trasporto sanitario svolta per conto di AOUI;
- ✓ attività di assistente di sala svolta per conto di ASL Ulss20;
- ✓ attività di trasporto ordinario svolta per conto di Fondazione Don Mozzatti;
- ✓ attività di assistenza sanitaria alle manifestazioni sportive e turistiche;
- ✓ trasporti infermi a pagamento;
- ✓ attività sociale e assistenziale in collaborazione con i servizi sociali dei comuni e delle comunità provinciali;
- ✓ raccolta e distribuzione generi di prima necessità e di conforto alle famiglie in stato di necessità;
- ✓ attività sociale all'interno di Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona;
- ✓ trasporti in forma gratuita aventi finalità umane e sociali;
- ✓ attività di promozione del volontariato tra i giovani;
- ✓ attività internazionale con la realizzazione di progetti umanitari mirati
- ✓ serate interattive sulla disostruzione pediatrica
- ✓ serate informative sul primo soccorso
- ✓ corsi di formazione alla popolazione quali primo soccorso e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

Nel campo della Protezione Civile vengono svolte molte attività, direttamente rivolte alla collettività in caso di intervento ed indirettamente nell'ambito della prevenzione e della formazione e precisamente:

- ✓ interventi in caso di calamità naturali nazionali ed internazionali
- ✓ allestimento di campi per l'accoglienza
- ✓ formazione del personale alla gestione dell'emergenza;
- ✓ esercitazioni di intervento in caso di maxi emergenza;

RISORSE UMANE

Una grande organizzazione umanitaria a valenza universale, quale la Croce Rossa Italiana, si caratterizza per le proprie risorse umane, una ricchezza incredibile ed indispensabile. A tali risorse è demandato il compito di tramutare in azioni concrete ed effettive non solo il contenuto di questa Carta, ma anche il significato vero ed universale dei Principi del Movimento.
Volontari e dipendenti possono anche essere diversi su molti aspetti di natura personale, ma si dimostrano uniti quando si tratta di operare ed impegnarsi per aiutare la parte più debole della società, attraverso l' operoso silenzio che li contraddistingue e che è frutto di preparazione, organizzazione e dedizione verso i vulnerabili. Si tratta di persone che si riconoscono a livello mondiale in un solo Emblema e nel significato universale da tutti attribuito alla Croce Rossa e Mezzaluna Rossa su sfondo bianco: aiuto e soccorso senza frontiere. Noi siamo quello che le nostre azioni ci fanno essere, per questo l'adempimento degli impegni che ci assumiamo con questa Carta è riposto, oltre che nella nostra organizzazione e struttura territoriale, proprio nelle mani di questa risorsa, di questi uomini e donne che giornalmente si adoperano per la comunità e che sono:

VOLONTARI COMPLESSIVI ISCRITTI COME SOCI ATTIVI N° 326

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239

MEZZI E ATTREZZATURE

Per poter svolgere in maniera adeguata ed efficiente la propria attività al servizio delle Comunità e dei cittadini, il Comitato Locale della Croce Rossa Italiana dell'Est Veronese dispone dei seguenti mezzi:

n. 08 Ambulanze da soccorso di tipo A (di cui 2 4x4) impegnate nei servizi di soccorso e assistenza sanitaria;
n. 01 automedica 4x4;
n. 01 autovettura per soccorsi speciali 4x4;
n. 07 defibrillatori;
n. 01 pulmino per servizi di tipo logistico, istituzionale, socio - assistenziale e di protezione civile;
n. 01 Roulotte allestita a unità mobile telecomunicazioni;
n. 01 gazebo;
n. 04 radio portatili.

Associazione della Croce Rossa Italiana
Comitato di Est Veronese
Via Tombole, snc – 37047 San Bonifacio (VR)
cl.estveronese@cri.it | 0456102222
C.F. e P.IVA 04223300239