CARTA DEI SERVIZI

CROCE ROSSA ITALIANA
COMITATO EST VERONESE

Organizzazione di Volontariato

Croce Rossa Italiana
Comitato EST VERONESE
CARTA DEI SERVIZI versione 2022

Croce Rossa Italiana

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI

- PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE
- GLI OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI
- CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI
- I PRINCIPI ISPIRATORI

CHI SIAMO

- LA CROCE ROSSA ITALIANA
- LE GARANZIE DELL'ORGANIZZAZIONE
- LA MISSION
- LA METODOLOGIA DI LAVORO
- L'ACCESSO ALLA CROCE ROSSA ITALIANA
- LA STRATEGIA ALLA BASE DEL SERVIZIO
- LA NATURA GIURIDICA, LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

COMITATO EST VERONESE

- LA NOSTRA STORIA SUL TERRRITORIO
- L'ORGANIZZAZIONE DEL COMITATO EST VERONESE e come contattarci
- I SERVIZI EROGATI E LA CLASSIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ
- LE RISORSE UMANE
- LE DOTAZIONI

LA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE

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 i Soci/Volontari, istituzioni e cittadini devono impegnarsi.

"Le utopie non sono spesso altro che verità premature" (A. de Lamartine).

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.

È stata intesa come strumento agile di consultazione onde permettere alle persone di avvicinarsi a CROCE ROSSA in modo che la stessa possa recepire i bisogni della Comunità,in modo da rappresentare per i cittadini/utenti un punto di riferimento che mantiene al centro della sua attenzione le persone. L'intento è quello di creare un rapporto di comunicazione e relazione con l'Associazione, che si impegna ad erogare servizi di qualità e garantire gli impegni assunti.
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.

Guardando al passato, la Croce Rossa Italiana nacque a Milano il 15 giugno 1864, con il nome di Associazione italiana per il soccorso ai feriti e ai malati di guerra. Padre fondatore e primo presidente fu il dottor Cesare Castiglioni. Fin da subito l'Associazione fece parte dell'organismo internazionale sorto nell' ottobre 1863 a Ginevra.

Per più di 150 la Croce Rossa Italiana ha compiuto la sua missione nel rispetto dei suoi sette principi in Italia e nel mondo.

Rimanendo nel presente, è con piacere che Vi presento la Carta dei Servizi 2022 del Comitato Est Veronese, un comitato che ha ormai compiuto 31 anni di presenza forte e di servizio attivo nel territorio e che ha fatto tesoro da sempre della centenaria storia della Croce Rossa. Tutto questo per indicare ai cittadini la Mission di Croce Rossa Italiana nel territorio dell'Est Veronese.

Volgendo lo sguardo al futuro, intendiamo riassumere con questo documento, per quanto possibile, l'inestimabile opera di assistenza e soccorso che da sempre, e anche in questo difficile protrarsi dell'emergenza pandemica, i Volontari e i Dipendenti della Croce Rossa Comitato Est Veronese svolgono sul territorio. È un'opera che, nel rispetto dei sette principi universalmente riconosciuti, mira a prevenire ed alleviare le sofferenze di coloro che si trovano, per vari motivi, in un qualsiasi stato di bisogno.

Nella mia funzione di Presidente di Comitato Vi auguro una buona lettura e Vi invito, se vorrete, a condividere con noi gli ideali che ci spingono, talvolta sacrificando il tempo degli affetti familiari e il tempo libero, a donare una parte della nostra vita alle Donne, agli Uomini, ai Giovani e ai Bambini che si trovano in difficoltà.

Il Presidente
CRI Est Veronese
Riccardo Regazzin

LA CARTA DEI SERVIZI

GLI OBIETTIVI

- 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 è 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).

- Valorizzare le risorse umane e intellettuali a disposizione (Soci/Volontari, personale dipendente, sostenitori, etc.) 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.

- 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.

LA CARTA DEI SERVIZI

CHE COS'È

La Carta dei Servizi è un patto tra la Croce Rossa e i cittadini, attraverso il quale il Comitato 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 Socio/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 sanitaria
- 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 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.

LA CARTA DEI SERVIZI

I 7 PRINCIPI ISPIRATORI

Garanzia e guida di tutte le nostre azioni sono i sette Principi Fondamentali del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, che ne costituiscono lo spirito e l'etica: Umanità, Imparzialità, Neutralità, Indipendenza, Volontarietà, Unità e Universalità.
Adottati nella 20ª Conferenza Internazionale della Croce Rossa, svoltasi a Vienna nell'ottobre del 1965, i Principi Fondamentali sono garanti dell'azione del Movimento, ma anche della C.R.I. e di ogni suo Volontario e aderente.

UMANITÀ

Nato dall'intento di portare soccorso senza discriminazioni ai feriti sui campi di battaglia, il Movimento Internazionale della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, in campo internazionale e nazionale, si adopera per prevenire e lenire in ogni circostanza le sofferenze degli uomini, per far rispettare la persona umana e proteggerne la vita e la salute; favorisce la comprensione reciproca, l'amicizia, la cooperazione e la pace duratura fra tutti i popoli.
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.

IMPARZIALITÀ

Il Movimento non fa alcuna distinzione di nazionalità, razza, religione, classe o opinioni politiche. Si sforza di alleviare le sofferenze delle persone unicamente in base ai loro bisogni, dando la priorità ai casi più urgenti.
Soccorriamo tutti i cittadini, senza distinzione. 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.

NEUTRALITÀ

Al fine di continuare a godere della fiducia di tutti, il Movimento si astiene dal partecipare alle ostilità di qualsiasi genere e alle controversie di ordine politico, razziale e religioso.

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

INDIPENDENZA

Il Movimento è indipendente. Le Società Nazionali, quali ausiliari dei servizi umanitari dei loro governi e soggetti alle leggi dei rispettivi Paesi, devono sempre mantenere la loro autonomia in modo che possano essere in grado in ogni momento di agire in conformità con i principi del Movimento.

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.

VOLONTARIETÀ

Il Movimento è un'istituzione di soccorso volontario non guidato dal desiderio di guadagno.

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.

UNITÀ

Nel territorio nazionale ci può essere una sola associazione di Croce Rossa, aperta a tutti e con estensione della sua azione umanitaria all'intero territorio nazionale.
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.

UNIVERSALITÀ

Il Movimento internazionale della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, in seno al quale tutte le società nazionali hanno uguali diritti e il dovere di aiutarsi reciprocamente, è universale.
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 nella 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 valori dell'onestà, della lealtà, della correttezza, della legalità, evitando qualsiasi abuso di potere.

CHI SIAMO

LA CROCE ROSSA ITALIANA

una storia lunga più di 150 anni

Sono passati più di 150 anni da quando un giovane ginevrino dedito alla filantropia, di nomeHenry Dunant, rimase profondamente scosso e colpito dagli orrori della battaglia di Solferino, il 24 giugno 1859.Decise allora di mettersi al servizio del prossimo e di partecipare in prima persona ai soccorsi. Migliaia di feritifurono trasportati nella vicina Castiglione delle Stiviere, che divenne un vero e proprio ospedale a cielo aperto, dove volontariato e cura del prossimo animaronomoltissime donne e uomini. Da allora maturò in sé l'Idea che il soccorso a la tutela delle vittime e feriti fosse un principio imparziale e universale. Dunant fu Il fondatore della Croce Rossa e l'Ispiratore dei principi che ne sono alla base.
Nel 1863 nacque il "Comitato Internazionale per il soccorso ai feriti di guerra', che nello stesso anno diverrà il Comitato Internazionale dalla Croce Rossa.
Il suo simbolo era infatti una croce rossa in campo bianco,in omaggio alla patria del suo fondatore (la Svizzera) la cui bandiera era identica ma con i colori invertiti.
L'emblema permette di individuare personale e strutture di soccorso, ma garantisce loro anche protezione.

15 giugno 1864: il primo “Comitato dell’Associazione Italiana per il soccorso ai feriti e ai malati in guerra” si costituisce a Milano ad opera del Comitato Medico Milanese dell’Associazione Medica Italiana, due mesi prima della firma della Convenzione di Ginevra, sotto la presidenza del dottor Cesare Castiglioni. Il Presidente, due mesi dopo la costituzione del Comitato, è chiamato a Ginevra, insieme con altri delegati italiani, per esporre quanto fatto a Milano e i progetti futuri a favore dei feriti e dei malati in guerra.

22 agosto 1864: l'Italia sottoscrive la Convenzione di Ginevra.

11 dicembre 1864: si tiene, a Milano, un congresso in cui si approva il regolamento del Comitato di Milano come Comitato Centrale per il coordinamento delle attività dei costituendi nuovi Comitati.

Da allora la Croce Rossa è sempre presente e attiva nei conflitti che vedono impegnata l'Italia, sino alla II Guerra Mondiale.

Ma l'impegno non si limita alle situazioni di guerra: nel corso della sua lunga storia l'Associazione si è occupata della lotta alla tubercolosi e alla malaria, ha creato stazioni, ambulatori e ambulanze antimalariche nelle Paludi Pontine, in Sicilia e in Sardegna, è intervenuta in occasione dell'alluvione del Polesine nel 1951, della frana di Sarno nel 1998, nei conflitti internazionali di Iraq e Afghanistan, e in tutte le emergenze territoriali nazionali affrontate fino ai nostri giorni.

CHI SIAMO

LE GARANZIE DELL'ORGANIZZAZIONE

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.

CHI SIAMO

LA 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 sociale e sanitaria, di protezione e alle richieste di aiuto dei bisognosi, assicurando inoltre interventi di promozione e prevenzione della salute e di supporto anche psicologico.

Ma rispondiamo anche alle richieste del territorio dei Comuni di nostra competenza attraverso l'educazione - fuori e dentro le scuole e le associazioni giovanili – ad uno stile di vita sano e sicuro e alle nozioni di Primo Soccorso; la prevenzione dai rischi della salute e dalle catastrofi naturali e calamità; la formazione delle famiglie sulle manovre salvavita pediatriche.

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.

CHI SIAMO

LA METODOLOGIA DI LAVORO

Promuoviamo 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".

CHI SIAMO

L'ACCESSO ALLA CROCE ROSSA ITALIANA

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

È nostro compito impegnarsi per rimuovere tutti gli ostacoli che possano essere frapposti all'accesso all'Associazione.
Per diventare Socio/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 della C.R.I., come stabilita dal Comitato Nazionale;
- 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 Socio/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 Socio/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 attività da svolgere, prendere cognizione delle principali normative vigenti, integrarsi con gli altri Soci/Volontari C.R.I. e con il personale dipendente.

Il Socio/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.

LA STRATEGIA ALLA BASE DEL SERVIZIO

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 in rapporto agli obiettivi fissati e alla nostra missione.

CHI SIAMO

LA NATURA GIURIDICA

LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Mediante l'adozione dello "Statuto Tipo" nazionale, i Comitati territoriali e quindi il Nostro Comitato Est Veronese, sono O.d.V. (Organizzazione di Volontariato). Tale veste comporta l'attribuzione di diritto dello status di O.N.L.U.S.; inoltre, in quanto facenti parte della rete associativa nazionale Croce Rossa Italiana, sono iscritti di diritto nel RUNTS.

In più, il Comitato CRI Est Veronese O.d.V. è dotato di Personalità Giuridica, è titolare di Codice Fiscale e di numero di partita Iva ed è iscritto alla Camera di Commercio. Tiene la contabilità con il metodo ordinario; predispone il bilancio preventivo e consuntivo ed ha nominato il Revisore Legale dei Conti nonché l'Organo di Controllo.

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 al numero verde 800 065510. Fornisce informazioni generali sull'Associazione, 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.

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 del proprio diritto alla dignità e riservatezza;
- fruire con puntualità del servizio o dell'assistenza richiesti, nei tempi e negli orari previsti;
- presentare un reclamo.

Nel contempo i cittadini devono:

- fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti del personale in servizio e degli altri operatori;
- impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dal personale CRI in servizio;
- rispettare le regole in vigore, le attrezzature e gli arredi messi a disposizione da C.R.I.;
- rispettare le regole di buona educazione nei rapporti con i Volontari e il personale C.R.I.;
- rrispettare 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 gestiti nel rispetto dei principi di protezione dei dati personali stabiliti dal Regolamento GDPR 2016/679.

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 avviare 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, di suggerire terapie o cure 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;

di fumare in pubblico.
Con lettera motivata e firmata ogni socio e/o dipendente può avanzare al vertice di Comitato proposte e criticità.

Accesso agli atti amministrativi

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

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 i seguenti strumenti:

- raccolta di valutazioni e suggerimenti attraverso i questionari di gradimento del servizio ricevuto;
- raccolta e analisi sistematica delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti. Dall'analisi delle segnalazioni pervenute dai cittadini all'URP, o direttamente al Comitato, 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.

COMITATO EST VERONESE

LA NOSTRA STORIA SUL TERRITORIO

La Croce Rossa sul territorio dell'Est Veronese è presente dal 1989, con allora uno sparuto gruppo di 15 volontari.

Nata come "Gruppo Volontari del Soccorso" 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.

Nel settembre dello stesso anno, la CRI a San Bonifacio si fa conoscere 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 di Coalonga di San Bonifacio.

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: il Comitato CRI Est Veronese, dotato di autonomia amministrativa, fiscale ed organizzativa; strutturato con tre sedi operative ed una amministrativa/logistica; capace di intervenire nelle diverse emergenze di natura ambientale 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.

COMITATO EST VERONESE

L'ORGANIZZAZIONE DEL COMITATO EST VERONESE

CONSIGLIO DIRETTIVO

- q presidente RICCARDO REGAZZIN
- q consigliere LUISA ARVELLI
- q consigliere GIORGIO ROCCHETTO
- q consigliere ROSSANA SALGARELLO
- q consigliere giovani THOMAS ALBARELLO

Sede Amministrativa e logistica
via Tombole snc
37047 San Bonifacio (VR)

Sede operativa
Pronto Soccorso H. Fracastoro – Via Fontanelle
37047 S. Bonifacio

Sede operativa
P.zza Martiri, 3
37035 San Giovanni Ilarione

Sede operativa
Via C. Massalongo, 7
37039 Tregnago (VR)

Sede operativa attività sociali Emporio Solidale (oltre la Sede amministrativa)
Via F. Filzi, 13
37047 San Bonifacio (VR)

COMITATO EST VERONESE

I SERVIZI EROGATI E LA CLASSIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

ATTIVITA' SPECIFICHE POSTE IN ESSERE DA CRI – COMITATO EST VERONESE (secondo lo schema adottato da CRI – COMITATO NAZIONALE)
Al fini della elaborazione della presente sezione, è stata adottata una distinzione tra attività interne (rivolte a persone interne all'Associ-azione o propedeutiche allo svolgimento di attività verso l'esterno) e attività verso l'esterno (rivolte a persone esterne all'Associazione o alla comunità in generale).

La carta dei servizi e delle attività di Croce Rossa Italiana – Comitato di Est Veronese comprende solo i servizi e le attività verso l'esterno erogati sul territorio italiano.

Tali servizi e attività sono stati classificati tenendo in considerazione le modalità di gestione, erogazione e monitoraggio, con particolare attenzione alla tipologia dei destinatari e al meccanismo di accesso ai servizi/attività o di loro attivazione.

Questo approccio ha l'obiettivo di facilitare l'uso operativo di queste categorie, ad esempio nell'implementazione di piattaforme informatiche gestionali o nell'analisi dei dati di monitoraggio. Per la distinzione tematica sono state aggiunte delle etichette riferite agli obiettivi della strategia 2018-2030, anche al fine di tenere in considerazione la multidimensionalità delle attività. Le attività per i giovani rientrano nell'obiettivo strategico Volontariato.

LEGENDA:	SALUTE	**SA**
	INCLUSIONE SOCIALE	**IN**
	PRINCIPI E VALORI	**PV**
	EMERGENZA	**E**
	VOLONTARIATO	**V**

SERVIZI E ATTIVITÀ VERSO L'ESTERNO

- **Servizi alla persona (diretti):**

servizi alla persona erogati in maniera puntuale e la cui attivazione può avvenire su richiesta del singolo a Croce Rossa. Non comprende servizi erogati da strutture gestite direttamente da Croce Rossa.

- **Servizi alla persona (indiretti):**

servizi e interventi di assistenza alla persona erogati per rispondere ai bisogni della comunità e la cui attivazione avviene indipendentemente dalla richiesta del singolo a Croce Rossa. Non comprende servizi erogati da strutture gestite direttamente da Croce Rossa.

- **Strutture:**

attività e servizi alla persona erogati all'interno di strutture gestite direttamente da Croce Rossa e raggruppati secondo il tipo di struttura che li eroga. Se ad esempio il servizio di mediazione culturale viene svolto all'interno di un centro di accoglienza per persone migranti, viene considerato come parte dei servizi offerti dalla struttura e non come servizio alla persona a sé stante. Include tutti i centri e campi estivi e invernali. Non include strutture che erogano formazione.

- **Corsi alla popolazione:**

corsi rivolti a persone non appartenenti a Croce Rossa. Esclude attività educative nelle scuole che rientrano nella categoria "informazione, sensibilizzazione e prevenzione".

- **Informazione, sensibilizzazione e prevenzione:**

attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione dirette a gruppi di persone o alla popolazione; comprende campagne, eventi di piazza, interventi e percorsi educativi nelle scuole, interventi sui mass media e attraverso i social media, attività di coinvolgimento della popolazione, advocacy verso le istituzioni e gli opinion leaders.

- **Pianificazione e supporto in emergenza:**

attività di pianificazione, coordinamento e logistica in ambito emergenza, in supporto alle funzioni della Croce Rossa, di Enti terzi o dello Stato. Sono propedeutiche ad altre attività volte a garantire la tutela e salvaguardia della comunità.

SERVIZI ALLA PERSONA (DIRETTI)

Servizi alla persona erogati in maniera puntuale e la cui attivazione può avvenire su richiesta del singolo a croce Rossa. Non comprende servizi erogati da strutture gestite direttamente da Croce Rossa.

Denominazione	Descrizione	Codice CRI	Obiettivi
Consegna farmaci a domicilio	Consegna presso il singolo domicilio di farmaci e/o presidi a persone che non sono nelle condizioni di poterli ritirare in autonomia. Il costo degli acquisti è a carico del beneficiario del servizio.	CRI-003	SA, IS
Consegna spesa a domicilio	Consegna presso il singolo domicilio di generi alimentari o di altri generi di prima necessità a persone impossibilitate a recarsi in autonomia presso gli esercizi commerciali. Il costo degli acquisti è a carico del beneficiario del servizio.	CRI-004	IS
Distribuzione di beni di prima necessità non alimentari	Distribuzione di beni di prima necessità non alimentari, tra cui ad esempio vestiario, prodotti per l'igiene personale e articoli di puericoltura.	CRI-006	IS, E
Distribuzione di pacchi alimentari e buoni spesa	Distribuzione di pacchi alimentari e di buoni spesa/buoni pasto a singoli o nuclei familiari. Include la distribuzione di pacchi alimentari forniti da Enti terzi o dallo Stato (es. AGEA - Agenzia per le erogazioni in agricoltura).	CRI-007	IS
Trasporto infermi	Trasporto su mezzi di soccorso, o su vetture appositamente allestite, di persone non autonomamente deambulanti per ragioni di salute. L'attività non è svolta in emergenza.	CRI-022	SA
Trasporto sociale (diretto)	Trasporto e accompagnamento con mezzi appositamente attrezzati e non, rivolto a persone con ridotta capacità motoria. Si intende "diretto" nel caso in cui il servizio sia organizzato in modo tale che l'attivazione possa avvenire su richiesta del singolo.	CRI-023	SA, IS

SERVIZI ALLA PERSONA (INDIRETTI)

servizi ed interventi di assistenza alla persona erogati per rispondere ai bisogni della comunità e la cui attivazione avviene indipendentemente dalla richiesta del singolo a Croce Rossa. Non comprende servizi erogati da strutture gestite direttamente da Coce Rossa.

Denominazione	Descrizione	Codice CRI	Obiettivi
Assistenza sanitaria a eventi a rilevante impatto locale	Assistenza sanitaria in contesti complessi e/o ad alta affluenza di persone che richieda il coordinamento tra due o più risorse sanitarie e non (es. assistenza allo stadio o a un concerto). Include la gestione di posti medici avanzati e posti di primo soccorso.	CRI-026	SA
Assistenza sanitaria a piccoli eventi	Assistenza sanitaria per attività che non richiedano un coordinamento operativo (es. con una singola ambulanza equipaggiata) presso manifestazioni culturali, sportive e religiose, competizioni e campionati sportivi a livello sia professionistico sia amatoriale.	CRI-027	SA
Assistenza sanitaria alla popolazione durante un'emergenza sanitaria	Altre attività sanitarie (non ricomprese nelle altre categorie) per il potenziamento delle capacità di risposta del Sistema Sanitario Nazionale in contesti di sovraccarico, al fine di garantire un sufficiente livello di assistenza alla cittadinanza (es. tende triage, vaccinazione, effettuazione di tamponi, assistenza su navi quarantena, etc.).	CRI-028	SA, E
Attività ricreative di socializzazione	Attività ricreative di socializzazione per minori e adulti svolte nel quotidiano o durante un'emergenza. Include le attività del progetto "8-13" per la promozione dello sviluppo delle funzioni cognitive e affettive nei minori (8-13 anni). Le attività svolte nei centri e campi estivi e invernali rientrano nella categoria "Strutture".	CRI-033	IS, E, V
Trasporto non sanitario di persone durante un'emergenza	Trasporto di persone per evacuazioni e trasporto della popolazione colpita durante un'emergenza sia verso aree sicure sia verso strutture protette.	CRI-048	E
Trasporto sanitario in emergenza-urgenza	Trasporto sanitario in emergenza su mezzi di soccorso appositamente adibiti per conto di Aziende Sanitarie all'interno dei servizi di Emergenza Territoriale 118 del Servizio Sanitario Nazionale.	CRI-049	SA, E

STRUTTURE

Attività e servizi erogati all'interno di strutture gestite direttamente da Croce Rossa e raggruppati seondo il tipo di strutture che li eroga. Se ad esempio il servizio di mediazione culturale viene svolto all'interno di un centro di accoglienza, viene considerato come parte dei servizi offerti dalla struttura e non come servizio alla persona a sé stante. Include tutti i centri e i campi estivi ed invernali: Non include strutture che erogano formazione.

Denominazione	Descrizione	Codice CRI	Obiettivi
Empori solidali	Strutture organizzate come un vero e proprio supermercato che permettono di fare la spesa gratuitamente secondo il proprio fabbisogno, favorendo la dimensione relazionale anche attraverso l'incontro tra famiglie.	CRI-069	IS

CORSI ALLA POPOLAZIONE

Corsi rivolti a persone non appartenenti alla croce Rossa. Esclude attività educative nelle scuole che rientrano nella categoria "informazione, sensibilizzazione e prevenzione".

Denominazione	Descrizione	Codice CRI	Obiettivi
Corsi di primo soccorso	Corsi per il potenziamento delle competenze dei non professionisti in un contesto di primo soccorso. Include corsi di primo soccorso rivolti ad appartenenti alle Forze Armate.	CRI-076	SA
Corsi Manovre Salvavita	Corsi per il potenziamento e la certificazione delle competenze in RCP (rianimazione cardio-polmonare) e defibrillazione. Include corsi BLS e BLSD rivolti ad appartenenti alle Forze Armate.	CRI-078	SA
Corsi per addetti al Primo Soccorso Aziendale	Corsi per la certificazione degli incaricati al primo soccorso aziendale secondo il Testo Unico per la sicurezza sul lavoro. Include corsi rivolti ad appartenenti alle Forze Armate.	CRI-079	SA

Corsi sul Diritto Internazionale Umanitario	Corsi formativi e informativi tesi a fornire nozioni generali sulle norme e sui Principi del Diritto Internazionale Umanitario, nonché sul Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa. Include corsi rivolti ad appartenenti alle Forze Armate.	CRI-081	PV
Corsi sulla Storia e sui Principi e Valori della Croce Rossa	Corsi sulla Storia e sui Principi e Valori della Croce Rossa.	CRI-082	PV

INFORMAZIONE, SENSIBILIZZAIONE E PREVENZIONE

Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione diretta a grippi di persone o alla popolazione; comprende campagne, eventi in piazza, interventi e percorsi educativi nelle scuole, interventi sui mass media e attraverso i social media, attività di coinvolgimento della popolazione, advocacy verso le istituzioni e gli opinion leaders.

Denominazione	Descrizione	Codice CRI	Obiettivi
Attività di *advocacy* verso le istituzioni e gli *opinion leaders*	Attività di *advocacy* attraverso l'interazione diretta con le istituzioni e gli *opinion leaders*.	CRI-083	SA, IS, PV, E, V
Attività di diffusione dei Principi fondamentali e dei Valori del Movimento, del Diritto Internazionale Umanitario e dei Diritti Umani	Attività di informazione e sensibilizzazione per la diffusione dei Principi fondamentali e dei Valori del Movimento, del D.I.U. e dei Diritti Umani. Sono comprese le azioni di *advocacy* e di diplomazia umanitaria, tra cui quelle a tutela dell'emblema, limitatamente alle campagne di comunicazione (es. *Health Care in Danger*, Non Sono un Bersaglio; *Nuclear Experience*), mentre le attività di interazione diretta con le istituzioni e gli *opinion leaders* rappresentano una categoria a parte. Comprende attività di Educazione Umanitaria e diffusione del D.I.U. rivolte ai Giovani (es. Raid Cross, *Exploring Humanitarian Law*, Gara D.I.U.), anche nelle università. Include convegni, seminari e giornate di studio su temi monografici afferenti all'area Principi e Valori umanitari.	CRI-084	PV, V
Attività di Educazione alla Pace	Attività svolte nelle scuole, nelle associazioni e nei centri di aggregazione con lo scopo di stimolare la riflessione sulla stretta relazione tra diritti e bisogni propri del minore e di indicare percorsi possibili verso la lotta al pregiudizio, favorire l'avvento di una società interculturale e allo stesso tempo giocare con le favole sulla base dei Principi di Croce Rossa per realizzare una vera cultura di pace e un processo attivo di prevenzione della violenza (es. "Siamo Favolosi", "Il mio vicino viene da lontano", "Senza diritti non vedi futuro", "Sipario aperto sulla comunicazione").	CRI-085	PV, V

Attività di informazione e sensibilizzazione per la lotta al fenomeno del bullismo	Attività di informazione e sensibilizzazione per prevenire i fenomeni del bullismo e del cyberbullismo, educando i giovani a riconoscerli e a contrastarli grazie a comportamenti consapevoli.	CRI-086	V
Attività di informazione e sensibilizzazione sui principali rischi del territorio	Attività di informazione e sensibilizzazione sui principali rischi (naturali, antropici, ecc.), per la preparazione della comunità alle emergenze (es. "Io non Rischio"). Include le attività didattiche informative e formative limitatamente a quelle non organizzate in corsi, che sono comprese in "Formazione".	CRI-087	E
Attività di informazione e sensibilizzazione sulla tutela dell'ambiente e sulla crisi climatica	Attività di informazione e sensibilizzazione sulla tutela dell'ambiente, sull'influenza dei cambiamenti climatici e su come poterne ridurre i rischi (es. contest, partecipazione a "Puliamo il mondo", "M'illumino di meno").	CRI-090	PV, E, V
Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione in ambito inclusione sociale (non ricomprese nelle altre categorie)	Altre attività di informazione sensibilizzazione e prevenzione (non ricomprese nelle altre categorie), in ambito inclusione sociale e accettazione dell'altro per ridurre le distanze tra le persone e valorizzarne le differenze.	CRI-091	IS, V
Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione per l'educazione alla salute	Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione per la tutela della salute e la promozione degli stili di vita sani. Include educazione alimentare, sicurezza stradale, cultura del primo soccorso e prevenzione delle malattie sessualmente trasmissibili (es. distribuzione di preservativi e opuscoli informativi nelle scuole).	CRI-092	SA, PV, V
Attività di promozione e sensibilizzazione su cittadinanza attiva e cultura del volontariato	Attività di promozione e sensibilizzazione sull'importanza di essere cittadini attivi interessati alla collettività, all'ambiente, alle problematiche d'interesse sociale e alle vulnerabilità altrui.	CRI-094	V
Attività di promozione del volontariato presso la Croce Rossa	Attività di reclutamento dei volontari dell'Associazione. Include attività di promozione del volontariato temporaneo, del volontariato di impresa, dello svolgimento del servizio civile e delle altre forme di volontariato presso l'Associazione.	CRI-095	V

PIANIFICAZIONE E SUPPORTO IN EMERGENZA

Attività di pianificazione, coordinamento e logiostica in ambito emergenza, in supporto alle funzioni della Croce rossa, di Enti terzi o dello Stato. Sono propedeutiche ad altre attività volte a garantire la tutela e salvaguardia della comunità.

Denominazione	Descrizione	Codice CRI	Obiettivi
Attività a supporto del sistema di protezione civile in ambito regionale	Comprende le attività a supporto del sistema di protezione civile in ambito regionale non ricomprese nelle altre categorie. Ad esempio, supporto alle attività di Colonna Mobile Regionale (anche in regime di convenzione). Ogni regione può avere delle attività specifiche (es. monitoraggio dei fiumi).	CRI-097	E
Attività a supporto del sistema di protezione civile o dello Stato in ambito nazionale	Comprende le attività a supporto del sistema di protezione civile o dello Stato in ambito nazionale non ricomprese nelle altre categorie. Ad esempio, indagine di sieroprevalenza, gestione dei corpi senza vita, misurazione della temperatura in aeroporto. Esclude attività di assistenza sanitaria (in "Servizi alla persona").	CRI-098	E
Coordinamento con Enti terzi in emergenza	Attività di coordinamento con il sistema di protezione civile o con lo Stato, tra cui la condivisione di elementi informativi riguardo le risorse umane, logistiche e tecnologiche presenti e impiegabili nell'immediatezza sul territorio. Presenza presso centri operativi e di coordinamento di enti terzi (es. Sala Italia) e quelli attivati sul territorio (es. COC, COM, CCS, DICOMAC).	CRI-101	E
Definizione di piani di emergenza, di continuità operativa e di prevenzione del territorio	Definizione di piani di emergenza, di continuità operativa e di prevenzione del territorio di concerto con le autorità competenti, all'interno della pianificazione CRI per la risposta ai disastri ad ogni livello. Include le attività di valutazione degli scenari evolutivi e di specifiche situazioni di rischio.	CRI-102	E
Gestione di centri di coordinamento CRI	Gestione di centri di coordinamento CRI (es. Unità di Crisi, SON, SOR, SOP e SOL).	CRI-103	E
Gestione di sistemi di telecomunicazioni	Attività di gestione di sistemi di telecomunicazioni radio in tutti gli scenari emergenziali in cui vengono meno le comunicazioni telefoniche. Include gestione delle comunicazioni radio durante le fasi dell'emergenza per il collegamento delle squadre CRI impegnate sugli eventi.	CRI-104	E

Invio personale qualificato a supporto di strutture di Enti terzi in emergenza	Invio di personale sanitario e specialistico a supporto degli Enti istituzionali che gestiscono l'emergenza.	CRI-105	E
Raccolta e condivisione di informazioni sullo stato evolutivo dell'emergenza	Raccolta e condivisione di informazioni attraverso l'utilizzo di apposita reportistica con cui vengono determinati una prima stima della perdita di vite umane, del numero di feriti e della popolazione che necessita assistenza. Comprende il censimento delle necessità e dei bisogni della popolazione a seguito dell'emergenza.	CRI-106	E

TEMPI E MODALITÀ DI ATTUAZIONE

SERVIZIO EROGATO	richiedente	tempo di risposta	rimborso dei costi	livelli di assistenza garantiti
trasporto sanitario in urgenza/emergenza	ASL/AZ. OSP. per tramite del Suem	immediato	a rendiconto	previsti da affidamento/appalto
trasporto sanitario ordinario	ASL/AZ. OSP. per tramite del CUT	da programma	tariffe da appalto	previsti da affidamento/appalto
trasporto infermi	RSA	2 gg lavorativi	da appalto o convenzione	DRGV 1080/07
trasporto infermi	cittadino	2 gg lavorativi	*	DRGV 1080/07
assistenza manif./eventi	cittadino/enti/associazioni	5 gg lavorativi	*	DRGV 1080/07
emporio solidale	serv. sociali comunali/cittadino	2 gg lavorativi	-	apertura bi-settimanale
inclusione sociale in situazione critica	enti/ass.ni/cittadino	immediato	-	i migliori consentiti dal momento
interventi per calamità	comuni, provincia, regione, dip. Naz. PC	immediato	a rendiconto	i migliori consentiti dall'emergenza
punto tamponi scuole	ASL per tramite del SISP	24/48 ore	-	previsti dalla normativa
formazione (verso l'esterno)	enti/associazioni/cittadino	5 gg lavorativi	variabile a seconda del livello di formazione richiesto	previsti dalla normativa E/o dai regolamenti CRI
.				
AMBULANZA ATTREZZATA ALS (ADVANCED LIFE SUPPORT - UNITA' MOBILE DI RIANIMAZIONE) CON DEFIBRILLATORE				
- ammortamento mezzo ed attrezzature: euro 44,00				
- materiale di consumo, smaltimento rifiuti, biancheria: euro 1,00				
- carburanti, lubrificanti, usure: euro 1,00 al km percorso (oltre il 15°)				
EQUIPAGGIO DI SOCCORRITORI (MIN. 2) ABILITATI ALL'USO DEL DEFIBRILLATORE				
- formazione, DPI, spese generali: euro 25,00 / ora				
PRESENZA MEDICO RIANIMATORE	60,00/H			
PRESENZA INFERMIERE	25,00/H			

COMITATO EST VERONESE

LE 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.

Soci/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: 229
DIPENDENTI: 11

COMITATO EST VERONESE

LE DOTAZIONI

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

n. 05 Ambulanze da soccorso di tipo A (di cui 1 4x4) impegnate nei servizi di soccorso e assistenza sanitaria;
n. 01 automedica 4x4;
n. 01 autovettura per soccorsi speciali 4x4;
n. 10 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 mt 4x4;
n. 08 radio portatili.

AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE
DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata approvata con Delibera dell'Assemblea dei Soci n. 04 del 16.12.2021.

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

CROCE ROSSA ITALIANA
COMITATO EST VERONESE

via Tombole snc
37047 San Bonifacio (VR)
Tel. 045 6102222
E-mail: estveronese@cri.it
Pec: criestveronese@pec.it
Sito Web: www.criestveronese.it

Croce Rossa Italiana

www.criestveronese.it

Un'Italia che aiuta