

**COMITATO
DI CASARSA DELLA DELIZIA
(PN)**

**CARTA DEI SERVIZI
2018**

Comitato di Casarsa della Delizia (PN)



Croce Rossa Italiana

INTRODUZIONE

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale l’Associazione della Croce Rossa Italiana di Casarsa della Delizia (CRI) individua gli standard delle proprie prestazioni, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino utente.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- art. 2 DL 163/1995, convertito con modificazioni dalla legge 273/1995;
- art. 54-ter della “Finanziaria” del 2008;
- “Direttiva Ciampi” del 27 gennaio 1994.

COSA CONTIENE

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

A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

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

- conoscere i servizi offerti dall’Associazione;
- partecipare alle varie attività;
- essere tutelato verso eventuali inadempimenti della CRI.

DESTINATARI

- utenti dei servizi sanitari, socio-sanitari e di protezione civile della CRI;
- Enti del Servizio Sanitario Regionale e Nazionale;
- Enti pubblici e pubbliche amministrazioni;
- Scuole pubbliche e private;
- imprese, professionisti e associazioni di volontariato.

FINALITÀ

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

VALIDITÀ

La Carta sarà valida fino al 31/12/2020

PRINCIPI FONDAMENTALI E STRATEGIA

PRINCIPI DELLA CROCE ROSSA ITALIANA

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

1. **Umanità:** opera per prevenire ed alleviare in ogni circostanza le sofferenze degli uomini. Si impegna a proteggere la vita e la salute, e a far rispettare la persona umana. Favorisce la reciproca comprensione, l'amicizia, la cooperazione e una pace durevole fra tutti i popoli.
2. **Imparzialità:** non fa alcuna distinzione di nazionalità, razza, religione, di condizione Sociale o di appartenenza politica. Si dedica esclusivamente a soccorrere gli individui a seconda della gravità e dell'urgenza delle loro sofferenze.
3. **Neutralità:** si astiene dal prendere parte alle ostilità e, in ogni tempo, alle controversie di ordine politico, razziale, religioso ed ideologico.
4. **Indipendenza:** è ausiliaria dei poteri pubblici nelle attività umanitarie e sottoposta alle leggi dello Stato, ma deve poter conservare un'autonomia che le permetta di operare sempre secondo principi del Movimento.
5. **Unità:** in un paese non può esservi che un'unica Società di Croce Rossa o di Mezzaluna Rossa; essa deve essere aperta a tutti e deve estendere la sua attività umanitaria all'intero territorio.
6. **Universalità:** il Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa è universale; in esso infatti tutte le Società nazionali hanno uguali diritti ed il dovere di aiutarsi reciprocamente.
7. **Volontarietà:** è un'associazione di soccorso volontario e disinteressato.

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

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

OBIETTIVI STRATEGICI DELLA CROCE ROSSA ITALIANA

Gli obiettivi strategici della Croce Rossa Italiana sono stati adottati con Ordinanza del Commissario Straordinario nazionale n. 591/2011:

- **Primo Obiettivo strategico:** Salvare le vite, proteggere i mezzi di sostentamento e facilitare il recupero a seguito di disastri e crisi;
- **Secondo Obiettivo strategico:** Promuovere uno stile di vita sano e sicuro;
- **Terzo Obiettivo strategico:** Promuovere l'inclusione sociale e una cultura della non violenza e della pace;
- **Prima Azione facilitatrice:** Costruire forti Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa;
- **Seconda Azione facilitatrice:** Avvalerci di una diplomazia umanitaria per prevenire e ridurre la vulnerabilità in un mondo globalizzato;
- **Terza Azione facilitatrice:** Essere una Federazione Internazionale che funzioni Efficacemente.



DIRITTI DEI CITTADINI

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

DOVERI DEI CITTADINI

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

A tal fine adotta i seguenti strumenti:

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

TUTELA DELLA PRIVACY

Nel rispetto del D.lgs. 196/2003 e delle direttive degli organi superiori, la Croce Rossa di Casarsa della Delizia garantisce un trattamento dei dati personali in linea coi principi fondamentali della privacy.

In particolare, la Croce Rossa tratta i seguenti dati:

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

ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

La CRI riconosce il diritto di accesso agli atti amministrativi, nel rispetto delle disposizioni previste dalla legge 241/1990 e s.m.i.

Eventuali istanze possono essere presentate agli uffici, i quali forniscono, su richiesta, la modulistica apposita.

CONTATTI PER IL PUBBLICO

- sede del Comitato:
 - (Amministrativa) Via Mario Zatti nr.1 (Palazzo delle Associazioni) – (secondo piano);
 - (Operativa) Via Mantegna nr.26 (Area impianti sportivi) di CASARSA DELLA DELIZIA;
- apertura al pubblico degli uffici: ogni Lunedì (sede operativa) dalle h. 20,15 – alle 21,15;
- telefono: 0434-1836157;
- Fax: 0434-1836157;
- email: casarsadelladelizia@cri.it;
- posta certificata: cl.casarsadelladelizia@cert.cri.it
- cellulare Presidente :3483200667
- cellulare addetto ai Servizi: 3338881162
- sito Internet: www.cricasarsadelladelizia.it.

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

ACCESSO AI SERVIZI

- 1) Trasporto infermi: visite, dimissioni e ricoveri;
- 2) Assistenze sportive;
- 3) Assistenze a vari eventi;
- 4) Attività in emergenza a seguito di disastri vari;
- 5) Reclutamento ed aggiornamento dei Volontari;
- 6) Educazione al rischio presso Scuole e nel corso di varie Manifestazioni.

LA CROCE ROSSA DI CASARSA DELLA DELIZIA

La Croce Rossa affonda le proprie radici nel Risorgimento, e precisamente nella battaglia di Solferino (1859), dopo la quale lo svizzero Henry Dunant raccolse le testimonianze dei soccorsi ai soldati feriti nel libro "Ricordo di Solferino".

Partì da quel campo di battaglia un moto umanitario, che spinse i governi a riunirsi nel 1863 nella Conferenza internazionale di Ginevra, in cui si gettarono le basi per organizzare una grande associazione per soccorrere i malati e i feriti di guerra.

Questa idea fu coronata dal successo con la Convenzione Internazionale di Ginevra del 22 Agosto 1864, cui aderirono gli Stati europei.

In omaggio alla Svizzera, Paese ospitante della Convenzione, come simbolo e nome dell'Associazione umanitaria fu scelto il "negativo" della bandiera svizzera (che è bianca su sfondo rosso): nacque così la Croce Rossa.

Nel 1983 nasce la Croce Rossa a Casarsa ad opera del Volontario Bruno GIORGESI del Comitato Provinciale C.R.I. di Pordenone. All'epoca eravamo una Delegazione, scarsi mezzi e materiali a disposizione per le nostre attività. Per far fronte alle nostre esigenze abbiamo coinvolto la popolazione locale, le Associazioni e varie Ditte che hanno sempre risposto con generosità negli anni, dandoci la possibilità di dotarci dei mezzi. Da Delegazione, successivamente siamo diventati Gruppo Volontari del Soccorso e poi nel 2005 ci siamo costituiti in Comitato Locale. Nel corso degli anni si sono susseguiti centinaia di Volontari, attualmente siamo in 67. Da quasi 30 anni, le varie attività che i Volontari della Croce Rossa Italiana di Casarsa della Delizia, presso i Comuni del territorio che comprende Valvasone- Arzene, Casarsa della Delizia, San Giorgio della Richinvelda, San Martino al Tagliamento e Zoppola, sono:

- *Trasporto infermi dalla propria abitazione sino alle strutture ospedaliere o case di riposo per anziani, nonché visite e dimissioni;*
- *Assistenza alle manifestazioni sportive varie, anche presso le Scuole;*
- *Addestramento di protezione civile, evacuazione con dimostrazioni varie presso gli Istituti scolastici, dalle materne alle superiori;*
- *Vari corsi di "primo soccorso", per le varie popolazioni, comprendenti lezioni teoriche e pratiche;*
- *Campi di addestramento di protezione civile sanitaria, con i vari aggiornamenti obbligatori;*
- *Recare aiuto alle popolazioni colpite da sisma o calamità varie naturali e non.*

Tutte queste attività vengono svolte dai Volontari, donando il loro tempo senza chiedere nulla in cambio. I mezzi per le attività su richiesta, hanno un costo previsto dalle tariffe imposte dai Vertici.

Tali impegni sono demandati ai Componenti del Comitato Locale che ha sede Amministrativa in Via Zatti nr. 1 a Casarsa della Delizia, ovvero i 60 Volontari di Croce Rossa Italiana che hanno la Sede Operativa in Via Mantegna, 26 - dello stesso Comune.

ORGANIZZAZIONE DEL COMITATO

Il Comitato Locale della Croce Rossa di Casarsa della Delizia è articolato su 2 sedi:

- 1) Amministrativa in Via M. Zatti, 1 a CASARSA DELLA DELIZIA;
- 2) Operativa in Via Mantegna nr. 23 a San Giovanni di CASARSA DELLA DELIZIA.

Organigramma

- *Presidente del Comitato: COLUSSI Sisto;*
- *Dipendente amministrativo delegato (per Comitati Locali):negativo;*
- *Ispettrice Infermiere Volontarie: negativo;*
- *Responsabile Nucleo Arruolamento e promozione Corpo Militare: negativo;*
- *Direttore sanitario: Ferdinando dr. AGRUSTI;*
- *Delegato radio: LENARDUZZI Claudio;*
- *Delegato Area I sanitaria: DE VECCHI Carla;*
- *Delegato Area II sociale: STEFANON Marisa;*
- *Delegato del Comitato provinciale della sede di Trieste per le attività in emergenza e Delegato dell'Area III emergenze: SALZILLO Domenico;*
- *Delegato Area IV DIU: LAPENNA Giuseppe;*
- *Delegato Area V Giovani: LAPENNA Roberta;*
- *Delegato Area VI sviluppo:GOZZI Pierluigi.*

Ruoli e Funzioni

Il Presidente del Comitato coordina le attività della CRI sul territorio, ed è l'interlocutore dei soggetti istituzionali (Comuni, Provincia, Azienda Sanitaria).

Il Funzionario delegato si occupa delle pratiche amministrative, a supporto dell'azione del Comitato, e coordina il personale dipendente rispondendone al Direttore regionale.

L'Ispettrice delle Infermiere Volontarie guida l'azione delle Infermiere, nella attività ausiliarie delle Forze Armate, di protezione civile, assistenza sanitaria e formazione.

Il Responsabile NAAPRO promuove il reclutamento di iscritti per il Corpo Militare della Croce Rossa e cura le attività dei militi per la protezione civile e i servizi ausiliari delle Forze Armate.

I Delegati di area e i Delegati del Comitato, ciascuno per la sede e per l'area di competenza, coordinano le attività cui sono stati preposti dal Presidente.

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:

- a. aderire ai principi della Croce Rossa,
- b. associarsi in qualità di socio ordinario,
- c. essere cittadino italiano ovvero cittadino di uno Stato membro dell'Unione Europea ovvero di uno Stato non comunitario, purché regolarmente soggiornante nel territorio italiano ai sensi della normativa vigente in materia,
- d. non essere stato condannato, con sentenza passata in giudicato, per uno dei reati comportanti la destituzione dai pubblici uffici,
- e. assumere l'impegno a svolgere volontariamente e gratuitamente le attività
- f. frequentare un corso formativo di accesso e superarne l'esame finale

Chi è interessato a diventare Volontario può contattare ai seguenti recapiti:

- Segreteria Volontari del Comitato: aperta ogni Lunedì dalle 20,15 alle 21,15; in Via Mantegna nr. 23 – Sede Operativa C.R.I. di Casarsa della Delizia; email casarsadelladelizia@cri.it
- oppure telefonando a DE VECCHI Carla cell. 3270083470.