



# **CROCE ROSSA ITALIANA**

## **Comitato di Trieste onlus**

### **CARTA DEI SERVIZI ANNO 2017**

#### **INTRODUZIONE**

##### **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale la Croce Rossa Italiana – Comitato di Trieste onlus (CRI) individua gli standard delle proprie prestazioni, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino utente.

##### **RIFERIMENTI NORMATIVI**

- art. 23 comma 3 lettera "b" dello Statuto dell'Associazione della Croce Rossa Italiana
- art. 24 comma 2 lettera "b" del Comitato CRI di Trieste

##### **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 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, o di altri Paesi
- Enti pubblici e pubbliche amministrazioni
- Scuole pubbliche e private
- imprese, professionisti e associazioni di volontariato

##### **FINALITÀ**

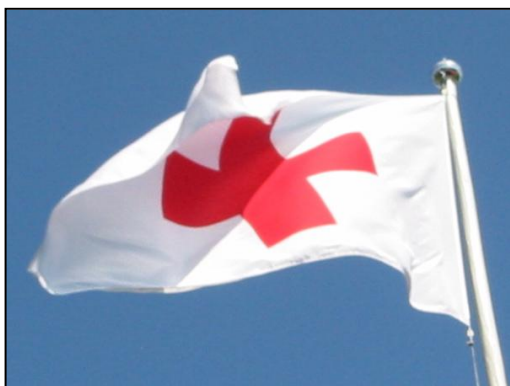
- Migliorare le modalità di erogazione del servizio
- Rendere trasparente e accessibile l'organizzazione della struttura, per agevolare la partecipazione dei soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi della CRI.

##### **VALIDITÀ**

- La Carta sarà valida fino al 1 gennaio 2018, e comunque fino all'approvazione della Carta dei servizi per l'anno 2018.

# PRINCIPI FONDAMENTALI E STRATEGIA

## PRINCIPI DELLA CROCE ROSSA ITALIANA



L'Associazione Italiana della Croce Rossa è guidata, nella sua azione, da sette principi fondamentali, comuni a tutte le società nazionali di Croce Rossa in tutto il mondo:

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 carta di servizio, in linea non solo con le previsioni normative, ma anche con le aspettative dei cittadini, degli utenti e degli interlocutori istituzionali:

- Eguaglianza: nell'erogazione dei servizi non c'è alcuna discriminazione di razza, lingua, religione, sesso ed opinione politica, e viene prestata particolare attenzione all'anziano 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 INTERNAZIONALE

Il Movimento Internazionale della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa ha identificato alcuni obiettivi strategici nel quadro della Strategia 2020, finalizzata a guidare lo sviluppo del Movimento fino a quell'anno:

- **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

## **OBIETTIVI STRATEGICI DELLA CROCE ROSSA ITALIANA**

Gli obiettivi strategici della Croce Rossa Italiana sono stati adottati, in coerenza con gli obiettivi del Movimento, dapprima con l'OC 592/2011 e poi con Delibera del Consiglio Direttivo Nazionale n. 34/2016:

- **Primo Obiettivo:** Tutelare e proteggere la salute e la vita
- **Secondo Obiettivo:** Favorire il supporto e l'inclusione sociale
- **Terzo Obiettivo:** Preparare la comunità e dare risposta a emergenze e disastri
- **Quarto Obiettivo:** Disseminare il Diritto Internazionale Umanitario, i principi fondamentali e i valori umanitari
- **Quinto Obiettivo:** promuovere lo sviluppo dei giovani e una cultura della cittadinanza attiva
- **Sesto Obiettivo:** Agire con una struttura capillare, efficiente, trasparente

## **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 Trieste 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 dei soci
- dati identificativi degli iscritti ai corsi e alle altre attività rivolte alla popolazione

- 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, applicando le disposizioni previste dalla Deliberazione del Consiglio Direttivo Nazionale della Croce Rossa n. 194/2007.

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

### **CONTATTI PER IL PUBBLICO**

- sede del Comitato provinciale: piazza Sansovino n. 3, cap 34131, Trieste
- apertura al pubblico degli uffici:
  - Ufficio di Presidenza da lunedì a venerdì h. 10.30-12.00 (II piano); tel. 331.614.6720
  - Segreteria Volontari martedì e mercoledì h. 18.30-20.00 (II piano); tel. 040.31.31.31
- email: [cp.trieste@cri.it](mailto:cp.trieste@cri.it)
- email certificata: [cp.trieste@cert.cri.it](mailto:cp.trieste@cert.cri.it)
- sito Internet: [www.cri.it](http://www.cri.it)



*Volontari "Senior" in attività promozionale del reclutamento ottobre 2016*

# ACCESSO AI SERVIZI

## Primo Obiettivo strategico: Tutelare e proteggere la salute e la vita

### – Servizi di pronto soccorso e trasporto infermi



#### ➤ *Pronto soccorso e trasporto infermi*

La CRI garantisce tutti i giorni dell'anno un'ambulanza per il pronto soccorso e il trasporto degli infermi, dalle h. 8.00 alle h. 24.00.

L'ambulanza, convenzionata col Sistema 118 di Trieste, soccorre le persone colpite da malesseri, o vittime di traumi e incidenti.

Per richiedere un intervento urgente, per sé o per altri, è necessario chiamare il numero unico "118": i tempi del soccorso dipenderanno dalla gravità e dall'urgenza del problema, oltre che dalla disponibilità effettiva dell'ambulanza. Il servizio è gratuito.

#### ➤ *Taxi sanitario e trasporto infermi*

Coloro che vengono dimessi dall'ospedale o da altre strutture di cura, o che necessitano di trasferimento tra strutture private, possono rivolgersi alla CRI che fornisce, a seconda dei casi, un'ambulanza o un'automobile attrezzata per il trasporto di infortunati o disabili.

Il servizio è operativo dal lunedì al venerdì h. 8.00 alle h. 19.00, per tutti i trasporti in provincia di Trieste e fuori Trieste, il sabato solo per trasporti fuori provincia.

L'ambulanza può essere prenotata al numero di telefono 338.50.38.702, dal lunedì al venerdì, negli stessi orari del servizio.

La CRI si riserva di confermare il servizio, in base alla disponibilità del mezzo.

La tempistica del trasporto è concordata con l'utente, in base alle necessità del suo trasporto e tenuto conto degli eventuali ulteriori trasporti che la CRI si sia già impegnata ad effettuare.

I costi sono stabiliti da un tariffario, che prevede deroghe per le persone in condizioni di particolare difficoltà economica.

Gli enti, come le case di riposo, che prevedono di usufruire con più frequenza del servizio possono concordare specifiche convenzioni con la CRI.

#### ➤ *Assistenza sanitaria*

Gli organizzatori di manifestazioni, gare sportive, eventi, ecc., possono prenotare l'assistenza sanitaria con un congruo preavviso rispetto alla data dell'evento, mandando una email all'indirizzo [cp.trieste@cri.it](mailto:cp.trieste@cri.it), all'attenzione del Presidente provinciale della Croce Rossa.

La richiesta deve specificare:

- Nominativo o ragione sociale del richiedente, con un recapito telefonico o email di riferimento
- Tipologia di evento per cui è chiesto il servizio (evento sportivo, manifestazione, concerto, ecc.), con indicazione del numero presunto di partecipanti
- Luogo, data e orario per cui è richiesta l'assistenza
- Sottoscrizione del richiedente

Verificata la disponibilità per il servizio, la CRI invia al richiedente un preventivo, i cui costi sono stabiliti in un tariffario; il preventivo, una volta accettato dal richiedente entro la scadenza, stabilisce anche il tipo di servizio offerto, calibrato a seconda delle necessità specifiche.

Per eventi che coinvolgono poche centinaia di persone, infatti, è fornita una ambulanza, con o senza medico, con personale soccorritore autorizzato alla defibrillazione precoce (BLSD).

Per eventi che comportano un grosso afflusso di persone (come i concerti), vengono fornite più ambulanze e viene allestito anche un Posto Medico Avanzato (PMA) oppure un Posto di Osservazione Temporanea (POT).

È opportuno che le richieste di assistenza pervengano alla CRI almeno 3 settimane prima dell'evento (6 settimane prima di eventi che coinvolgano migliaia di persone).

➤ *Assistenza sanitaria alle Forze Armate*

Le componenti ausiliarie della CRI (Corpo Militare e Infermiere Volontarie) disimpegnano i servizi di assistenza alle forze armate durante attività di esercitazione, fornendo una ambulanza con personale specializzato per il primo soccorso.

Il Comando territorialmente competente, previo contatto per le vie brevi con l'Ispettorato provinciale Infermiere Volontarie o col NAAPRO, può prenotare l'assistenza con un congruo preavviso rispetto alla data dell'evento, mandando una email all'indirizzo [cp.trieste@cri.it](mailto:cp.trieste@cri.it), all'attenzione del Presidente provinciale della Croce Rossa.

La richiesta deve specificare:

- Il Comando richiedente, con un recapito telefonico o email di riferimento
- Tipologia di evento per cui è chiesto il servizio (es.: esercitazione presso poligono di tiro)
- Luogo, data e orario per cui è richiesta l'assistenza

Il servizio è reso a titolo gratuito, nei limiti delle possibilità di intervento della CRI.

## - Servizi ambulatoriali

➤ *Attività ambulatoriale per le Forze Armate e le Forze dell'ordine*

Le Infermiere Volontarie disimpegnano i servizi di assistenza ambulatoriale presso i Comandi delle Forze armate e delle Forze dell'ordine.

L'attività viene svolta, generalmente, sulla base di convenzioni stipulate tra la CRI e l'istituzione interessata, e per lo più tacitamente rinnovate di anno in anno.

Per concordare nuove convenzioni o nuove attività, il Comando territorialmente competente, previo contatto per le vie brevi con l'Ispettorato provinciale Infermiere Volontarie o col NAAPRO, può contattare il Presidente provinciale all'indirizzo [cp.trieste@cri.it](mailto:cp.trieste@cri.it).

Il servizio è reso a titolo gratuito, nei limiti delle possibilità di intervento della CRI.

➤ *Ambulatorio infermieristico*

L'ambulatorio infermieristico, al piano terra della sede di piazza Sansovino n. 3 a Trieste, è aperto dal lunedì al venerdì in orario 9.00-11.00 e offre le seguenti prestazioni:

- Terapia iniezioni intramuscolari (su prescrizione medica);
- Terapia infusiva endovenosa (su prescrizione medica);
- Medicazioni semplici (ferite, abrasioni, rimozione punti);
- Medicazioni complesse (prodotto escluso);
- Misurazione pressione arteriosa e frequenza cardiaca;
- Misurazione della saturazione dell'ossigeno non invasiva;
- Misurazione glicemia.

Oltre a queste prestazioni, telefonando al numero 040.31.31.31 è possibile anche richiedere i seguenti servizi aggiuntivi:

- Terapia iniezioni e medicazioni a domicilio a pagamento secondo tariffario;
- Trasporti infermi con ambulanza o taxi sanitario secondo tariffario;
- Ritiro e consegna farmaci a domicilio secondo tariffario;
- Consegna pasti a domicilio a fronte del rimborso delle spese sostenute.

Le prestazioni ambulatoriali e gli ulteriori servizi aggiuntivi sono resi sulla base di un tariffario; sono previste agevolazioni per le persone in stato di difficoltà economica.

## - Corsi di primo soccorso

➤ *Corso di primo soccorso alla popolazione*

Il corso di primo soccorso alla popolazione diffonde la conoscenza basilare delle tecniche per far fronte a malesseri, traumi e incidenti, che possono capitare nella vita di tutti i giorni.

Il corso si tiene due o tre volte l'anno e dura circa 20 ore, ripartite in 10 incontri settimanali, in orario serale, generalmente dalle h. 20 alle h. 22 durante un giorno feriale; le lezioni sono tenute da istruttori qualificati (monitori) della Croce Rossa.

Per prenotare l'iscrizione o avere maggiori informazioni, è possibile contattare la Segreteria Volontari di Trieste, ogni martedì e mercoledì dalle h. 18.30 alle h. 20.00 al numero di telefono 040.31.31.31, oppure mandare un'email a [volontari.cri.trieste@cri.it](mailto:volontari.cri.trieste@cri.it)

Il costo d'iscrizione è stabilito da un tariffario.

Attenzione: il corso prevede il numero chiuso; una volta raggiunti 20 iscritti, infatti, le iscrizioni sono chiuse.

➤ *Seminari informativi sul primo soccorso per gruppi particolari*

La CRI, su richiesta di gruppi di almeno 5 persone, organizza incontri informativi sul primo soccorso, della durata massima di 8 ore, ripartite secondo un calendario concordato; le lezioni sono tenute da istruttori qualificati (monitori) della Croce Rossa.

Gli incontri hanno la finalità di diffondere alcune conoscenze essenziali su come intervenire di fronte a malori, traumi o incidenti.

Per prenotare l'iscrizione a un corso, o avere maggiori informazioni, è possibile contattare la Segreteria Volontari di Trieste, ai recapiti indicati nella sezione "Corsi di primo soccorso alla popolazione".

Il costo complessivo degli incontri informativi è Il costo d'iscrizione è stabilito da un tariffario.

➤ *Corsi di Pronto Soccorso Aziendale (D.lgs. 81/2008)*

Le imprese, i professionisti e i soggetti pubblici possono chiedere l'iscrizione ai corsi di Primo soccorso aziendale, tenuti secondo le prescrizioni del D.lgs. 81/2008.

La CRI organizza, infatti, sia corsi base di formazione, della durata di 12 ore, sia ripetizioni periodiche triennali, della durata di 4/8 ore.

Per prenotare l'iscrizione a un corso, o avere maggiori informazioni, è possibile contattare l'Ufficio di Presidenza, alla mail [cp.trieste@cri.it](mailto:cp.trieste@cri.it).

Il costo per ogni partecipante è stabilito da un tariffario prefissato.

➤ *Corsi di disostruzione pediatrica*

Il corso per imparare le manovre salvavita sui lattanti, sui bambini e sui ragazzi fino alla pubertà è rivolto ai genitori, agli educatori e a coloro che in genere hanno a che fare coi bambini.

Il corso ha una durata di 6 ore, e può tenersi o nell'arco della stessa giornata (generalmente ma non esclusivamente il sabato pomeriggio) oppure ripartito in due serate infrasettimanali; le lezioni sono tenute da istruttori qualificati della Croce Rossa.

Per prenotare l'iscrizione a un corso, o avere maggiori informazioni, è possibile contattare la Segreteria Volontari di Trieste, ogni martedì e mercoledì dalle h. 18.30 alle h. 20.00 al numero di telefono 040.31.31.31, oppure mandare un'email a [volontari.cri.trieste@cri.it](mailto:volontari.cri.trieste@cri.it).

Il costo d'iscrizione è stabilito da un tariffario.

Attenzione: il corso prevede un massimo di 20 iscritti.

## **Secondo Obiettivo strategico: Favorire il supporto e l'inclusione sociale**



➤ *Prontocri*

Coloro che non sono in condizione di prepararsi il pasto, per ragioni di salute, di reddito o di difficoltà economica, e non possono contare su una rete di protezione familiare o sociale o su altre istituzioni, possono rivolgersi alla CRI, per accedere al servizio di consegna pasti.

A ciascun utente il pasto è consegnato tre giorni la settimana, secondo la cadenza lunedì, mercoledì e

venerdì oppure martedì, giovedì e sabato.

L'orario di consegna è previsto tra le h. 17.30 e le 20.00 nei giorni infrasettimanali, e tra le 10 e le 13 il sabato, salvo imprevisti e cause di forza maggiore (come il traffico).

Per chiedere l'accesso al servizio, è possibile contattare il numero telefonico 040.31.31.31, dal lunedì al venerdì in orario 16.30-18.30; in alternativa, i Servizi Sociali, le Microaree e i Distretti Sanitari possono contattare il servizio tramite l'email [prontocri@yahoo.it](mailto:prontocri@yahoo.it).

L'operatore di servizio prenderà nota della richiesta, e ne informerà i responsabili organizzativi CRI, per le verifiche del caso, anche in collaborazione con le istituzioni (servizi sociali).

Una volta che è accettato nel servizio, l'utente viene settimanalmente contattato da un operatore del Prontocri per concordare, nei limiti del possibile, il menu dei pasti.

Il costo del servizio prevede esclusivamente il rimborso del pasto consegnato e di una quota parte delle spese vive di consegna (carburante dei mezzi).

#### ➤ *Distribuzione viveri*

Il lavoro dell'assistenza si attua con la distribuzione di viveri Agea, buoni viveri, coperte, lenzuola, vestiario e, nei casi di bisogno più grave, col pagamento di bollette insolute per affitti, energia elettrica, acqua e gas.

Per accedere al servizio, si può contattare la segreteria di Area Due, al III piano della sede di piazza Sansovino, dal lunedì al venerdì h. 9.30-12.00, tel. 040.31.31.31: dopo un colloquio individuale, si presenta domanda di adesione su moduli prestampati e, verificate l'effettiva necessità e la possibilità di intervento della CRI, l'utente viene inserito nelle liste dell'assistenza.

I costi del servizio sono coperti interamente con le entrate derivanti dalle raccolte di fondi e dalle donazioni.

#### ➤ *Servizio Assistenza Anziani*

Il Servizio Assistenza Anziani 313131 offre:

- ✓ un contatto umano, un punto di ascolto e un continuo monitoraggio sullo stato di salute
- ✓ l'espletamento di pratiche amministrative, anche relative al pagamento di bollette e di ticket
- ✓ consegna a domicilio di spesa e medicinali
- ✓ accompagnamenti a visite mediche specialistiche e terapie.

L'Assistenza Anziani è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.00; il numero di telefono di riferimento è 040.31.31.31.

È previsto un rimborso spese, a seconda del percorso, per l'accompagnamento di persone a visite e terapie; per le persone in stato di bisogno invece il servizio è gratuito.

#### ➤ *Servizio Animazione in casa di riposo*

La CRI, previa stipula di un'apposita convenzione, svolge servizi di animazione per gli ospiti delle case di riposo (attualmente, la casa di riposo comunale di Muggia), una volta la settimana in orario concordato con struttura competente.

Ogni settimana i volontari dedicano il loro tempo ad organizzare occasioni di socializzazione, come ad esempio la tombola; il servizio può essere esteso fino a comprendere gli accompagnamenti a visite presso strutture sanitarie o piccole gite in territorio provinciale.

I gestori delle case di riposo possono rivolgersi, per maggiori informazioni, al recapito email [cp.trieste@cri.it](mailto:cp.trieste@cri.it), oppure chiamare i contatti telefonici indicati nel paragrafo "contatti per il pubblico", oppure, per i gestori del Comune di Muggia, alla segreteria di Muggia ai recapiti indicati nel paragrafo "informazioni sul Volontariato di Croce Rossa".

#### ➤ *Emergenza Freddo*

Il Comitato di Trieste partecipa con altre associazioni ed enti pubblici al progetto "Emergenza Freddo" del Comune di Trieste, dedicato ai senza fissa dimora della Provincia.

In particolare, la CRI mette a disposizione coperte e sacchi a pelo da distribuire a chi ne ha necessità durante il trimestre freddo.

Il riferimento per la CRI è il Delegato di Area Due, contattabile al III piano della sede di piazza Sansovino, dal lunedì al venerdì h. 9.30-12.00, tel. 040.31.31.31.



➤ *Riqualificazione professionale*

Il Comitato di Trieste, in sinergia con la Fondazione CRT, mette in contatto le persone in cerca di occupazione con gli enti preposti alla formazione e riqualificazione professionale, in modo da facilitarne il reintegro nel mondo del lavoro.

Il riferimento per la CRI è il Delegato di Area Due, contattabile al III piano della sede di piazza Sansovino, dal lunedì al venerdì h. 9.30-12.00, tel. 040.31.31.31.

### Terzo Obiettivo strategico: Preparare la comunità e dare risposta a emergenze e disastri



➤ *Attività in emergenza*

Il Servizio Attività di Emergenza della CRI di Trieste offre, in caso di emergenza, concorso agli enti preposti al soccorso (118, VVFF, CC) per:

- il primo soccorso, lo sgombero dei feriti e il trasporto degli infermi;
  - l'allestimento e la gestione di posti di pronto soccorso;
  - l'evacuazione della popolazione sinistrata, in particolare gli anziani, i minori e i non autosufficienti;
- il censimento dei morti e dei feriti;
  - il censimento delle esigenze della popolazione;
  - la ricerca e il ricongiungimento dei dispersi;
  - la gestione degli ospedali da campo;
  - la gestione di strutture di accoglienza emergenziali;
  - la raccolta, distribuzione e/o gestione di viveri, medicinali, vestiario, effetti lettereschi e generi di utilità;
  - la raccolta e la distribuzione di soccorsi provenienti anche dall'estero;
  - l'invio nella zona interessata di personale medico, infermieristico e di soccorso anche ad integrazione del personale già presente;
  - l'affluenza dei materiali, le attrezzature mediche e i medicinali necessari all'assistenza sanitaria;
  - l'assistenza socio-sanitaria della popolazione colpita;
  - l'assistenza diretta alla popolazione, in autonomia o in collaborazione con altri enti.

In particolare, il Servizio:

- gestisce la Sala Operativa Provinciale della CRI, attivabile h24, che è diretta da un responsabile di sala il quale, a sua volta, coordina cinque referenti di funzione;
- gestisce il magazzino provinciale materiali garantendo la massima efficienza ed il pronto impiego dei beni ivi custoditi;
- gestisce, infine, una colonna mobile provinciale che è organizzata per team ed è progettata per funzioni in modo da inserirsi nella colonna mobile regionale.

La CRI di Trieste è autonomamente e immediatamente in grado di:

- concorrere a fornire dettagliate informazioni riguardo le conseguenze determinate dall'evento al fine di determinare una prima stima della perdita di vite umane, del numero di feriti, della popolazione che necessita assistenza;
- assicurare il concorso al soccorso e all'assistenza sanitaria dei feriti allestendo un PMA di primo livello su tutto il territorio provinciale entro 120 minuti dall'allertamento.

Entro 12 ore dalla comunicazione dell'evento la CRI è in grado di:

- assicurare la presenza di proprio personale presso i CCS e COM eventualmente attivati sul territorio;
- assicurare il concorso all'attività di allestimento e gestione dei campi base dei soccorritori e delle aree di ricovero della popolazione;

- assicurare il concorso alle attività di assistenza alla popolazione garantendo particolare attenzione nelle attività a favore delle fasce più deboli;
- proporre l'invio di team per il censimento delle necessità della popolazione e per il ricongiungimento dei nuclei familiari.

Entro 24 ore dalla comunicazione dell'evento la CRI è in grado di:

- assicurare l'attivazione del servizio di produzione e distribuzione pasti per i soccorritori e/o la popolazione nel limite di 150 pasti/ora.

#### Quarto Obiettivo strategico:



- *Disseminare il Diritto Internazionale Umanitario, i principi fondamentali e i valori umanitari*

Nel contesto dei corsi di reclutamento, viene dedicata una parte importante degli incontri alla formazione dei nuovi Volontari sui principi della Croce Rossa, che plasmano trasversalmente tutte le attività dell'Associazione, in quanto costituiscono un fattore di identità della Croce Rossa.

In particolare, gli istruttori del Comitato di Trieste preferibilmente iscritti alle Componenti ausiliarie, sono chiamati a tenere lezioni sul Diritto Internazionale Umanitario nelle caserme della Regione, in collaborazione con altri Comitati.

#### Quinto Obiettivo strategico: promuovere lo sviluppo dei giovani e una cultura della cittadinanza attiva



- *Centro estivo*

All'inizio dell'estate la CRI gestisce un centro estivo a Muggia, presso la base logistica del Lazzaretto, per tre settimane nel periodo compreso tra la fine delle scuole e l'inizio dei centri estivi comunali.

Dal lunedì al venerdì operatori qualificati della CRI accompagnano e sorvegliano i ragazzi, organizzando momenti di intrattenimento, gite fuoriporta e piccoli corsi.

Per informazioni sulle iscrizioni, entro il 15 maggio di ogni anno è possibile rivolgersi all'Ufficio di Presidenza, inviando una email a [cp.trieste@cri.it](mailto:cp.trieste@cri.it) o telefonando al numero 040.31.31.31 dal lunedì al venerdì in orario 10.30-12.00.

Poiché non è possibile accettare più di una trentina ragazzi, in caso di adesioni in numero superiore è data priorità a famiglie in difficoltà o a chi usufruito del Centro negli anni precedenti. È previsto un costo di adesione, sulla base di un tariffario che prevede agevolazioni per famiglie in difficoltà e operatori di Croce Rossa.

- *Campagne promozionali per uno stile di vita sano e secondo i principi fondamentali*

La CRI, con l'apporto principale dei Giovani Volontari, organizza campagne di sensibilizzazione della popolazione su temi di rilevante attualità, come il cambiamento climatico e la sua influenza sul nostro stile di vita, e la diffusione delle malattie sessualmente trasmissibili e dell'HIV.

L'ampiezza e la durata delle campagne informative sono variabili, giacché sono correlate o a campagne nazionali oppure a occasioni di festa locali.

## Sesto Obiettivo strategico: Agire con una struttura capillare, efficiente, trasparente



### ➤ *Raccolte di fondi e autofinanziamento*

La CRI organizza periodicamente raccolte di fondi, attraverso le quali sostenere le attività sociali e assistenziali oppure finanziare il rinnovamento delle proprie dotazioni.

A questo fine, vengono organizzate cene di gala oppure, in concomitanza con le principali solennità, lotterie di beneficenza e manifestazioni promozionali, come ad esempio in occasione della regata velica “Barcolana” del mese di ottobre.

Durante il mese di maggio, il Comitato organizza una manifestazione denominata “CRI Day”, per promuovere presso la popolazione la conoscenza dell’Associazione e dei suoi servizi.

Presso i principali centri commerciali, durante le festività di dicembre, sono allestite postazioni di volontari, che aiutano gli acquirenti a confezionare pacchetti regalo in cambio di una offerta libera.

L’ampiezza e la durata delle raccolte di fondi sono variabili, giacché sono correlate a campagne nazionali oppure a occasioni di festa locali.



*Volontari in servizio durante la Bavisela 2016*

# ORGANIZZAZIONE

## LA CROCE ROSSA DI TRIESTE



La Croce Rossa affonda le proprie radici nel Risorgimento italiano, 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.

Sorse anche a Trieste un Comitato di Croce Rossa, il quale condivise le sorti della città durante il governo imperiale austriaco, l’annessione al Regno d’Italia dopo la Prima guerra mondiale, il governo militare alleato dopo la Seconda guerra mondiale e il ritorno alla Repubblica italiana nel 1954.

Il Comitato di Trieste è sempre stato pioniere e in prima fila nel rispondere alle necessità del nostro territorio; è ancora vivo, nella memoria collettiva, il ricordo del servizio di pronto soccorso che la CRI organizzò a partire dagli anni 20, ereditando il servizio asburgico di guardia medica, tanto che ancora oggi, tra le persone anziane, il termine *crocerossa* è sinonimo di ambulanza.

L’Associazione, però, ha sviluppato nel tempo una serie di importanti servizi sociali e assistenziali, per sopperire ai bisogni della popolazione laddove le istituzioni pubbliche non possano intervenire; in proposito, fin dal 1994 è attivo il Servizio di assistenza anziani, e da metà degli anni 2000 è organizzato anche il Centro estivo giovanile.

Una grande forza è sempre stata data dal volontariato, sempre più specializzato e attento a cogliere i segnali di evoluzione della nostra provincia, e dal personale dipendente, dedito a un lavoro che è anche una missione.

Dove c’è una persona che ha bisogno, grazie alla forza dei volontari, dei principi e della tradizione la Croce Rossa c’è.

Storicamente, la CRI è stata organizzata in sezioni denominate “Componenti”, che dopo la riforma del 3 dicembre 2012 (Ordinanza del Commissario Straordinario nazionale n. 567/2012) hanno assunto questo assetto:

- “Corpo Militare”, che arruola personale sanitario, autisti e professionisti da impiegare principalmente nei servizi sanitari per le forze armate e nella protezione civile
- “Corpo Infermiere Volontarie”, che forma personale per i servizi ausiliari alle Forze Armate, per la protezione civile, per l’assistenza sanitaria e sociale alla popolazione, per la diffusione del Diritto Internazionale Umanitario (DIU)
- “Volontari della Croce Rossa”, che reclutano volontari da impegnare nelle attività di assistenza a favore dei bisognosi, sulle ambulanze per il soccorso e il trasporto degli ammalati, nella protezione civile per far fronte alle calamità naturali o ai movimenti di popoli; speciale attenzione viene data alla valorizzazione dei giovani, che sono impiegati anche in attività di promozione dei valori e dei principi della Croce Rossa.

La Croce Rossa di Trieste oggi conta su circa 400 Volontari delle diverse Componenti, oltre che su decine di sostenitori, che ne supportano le attività.

Affrontata la sfida della privatizzazione a partire dal 1 gennaio 2014 (D.lgs. 178/2012 del 28 settembre 2012, modificato dalla legge 125/2013 del 30 ottobre 2013), il 18 ottobre 2014 il

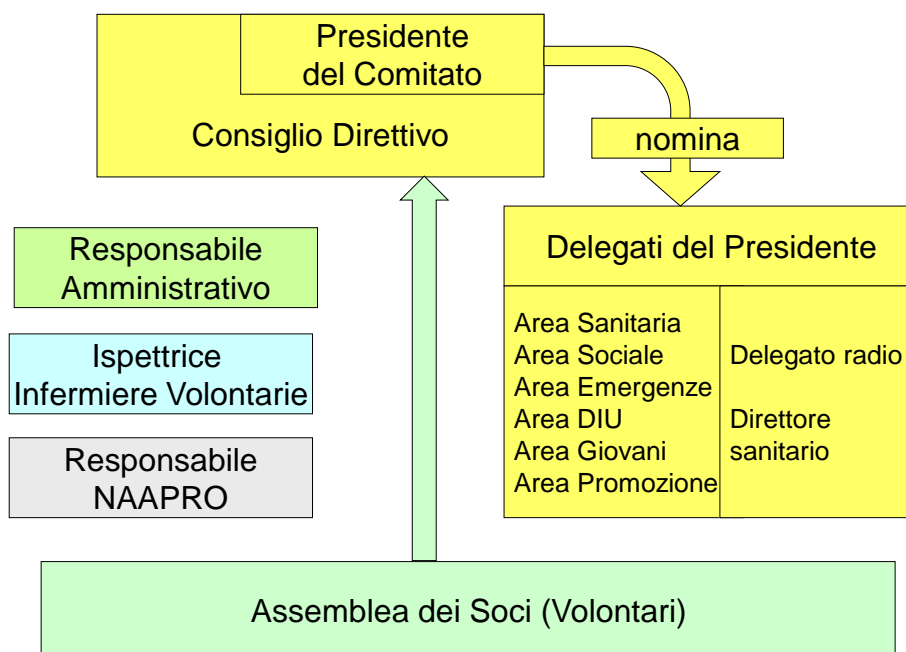
Comitato si è dotato del proprio Statuto, conforme al modello prescelto dal Presidente Nazionale CRI, e si è successivamente iscritto:

- all'anagrafe delle ONLUS, quale "ONLUS parziale", con provvedimento n. 2015/1688 del 22 gennaio 2015 dell'Agenzia delle Entrate, con decorrenza retroattiva dal 18 ottobre 2014;
- al registro regionale delle Associazioni di Promozione Sociale con decreto n. 1479 del 20 aprile 2015, al numero d'ordine 452.

## ORGANIZZAZIONE DEL COMITATO

Il Comitato della Croce Rossa di Trieste partecipa con il proprio personale e i propri mezzi alle attività della Croce Rossa Italiana regionale e nazionale.

### Organigramma



### Ruoli e Funzioni

Il Presidente e il Consiglio Direttivo, eletti dai Volontari, curano la gestione del Comitato, ne redigono i bilanci e ne autorizzano le spese, adottano atti di indirizzo e strategia. Il Presidente, in particolare, è il legale rappresentante del Comitato ed è l'interlocutore dei soggetti istituzionali (Comuni, Prefettura, Azienda Sanitaria).

I Delegati del Presidente, ciascuno per la sede di competenza, coordinano le attività afferenti alle aree (cioè agli obiettivi strategici) cui sono stati preposti.

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 (Nucleo Arruolamento e Attività Promozionali) 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.

L'Assemblea dei Soci approva i bilanci e approva le linee strategiche di sviluppo.

Il Responsabile Amministrativo gestisce il personale dipendente, cura i rapporti esterni e la contabilità, predispone gli atti dell'Ufficio di Presidenza.

## Informazioni sul volontariato in Croce Rossa

Chiunque può diventare volontario della Croce Rossa Italiana e contribuire alle attività dell'associazione.

I requisiti di accesso al volontariato sono i seguenti:

- a. aderire ai principi della Croce Rossa
- b. 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,
- c. non essere stato condannato, con sentenza passata in giudicato, per uno dei reati comportanti la destituzione dai pubblici uffici,
- d. assumere l'impegno a svolgere volontariamente e gratuitamente le attività,
- e. frequentare un corso formativo di accesso e superarne l'esame finale:
  - I) il corso per diventare Volontario ha una durata di 9 lezioni più l'esame; vengono trattati storia, etica e principi della CRI, protezione civile ed elementi di primo soccorso; è organizzato generalmente due volte all'anno, in autunno e in primavera;
  - II) Il corso per diventare Infermiera Volontaria CRI, successivo al corso per diventare Volontari, ha durata biennale, con esame intermedio e finale, e comprende attività didattiche teorico pratiche e di pratica clinica. Al compimento degli studi viene conseguito il diploma che abilita, in ambito Forze Armate, alle funzioni e attività della professione infermieristica. Le iscrizioni si chiudono il 30 novembre di ogni anno; i requisiti specifici di base sono la cittadinanza italiana, l'età non superiore a 55 anni e il titolo di studio di scuola media superiore. Un percorso abbreviato è previsto per le candidate in possesso di titoli di studio di ambito sanitario.
  - III) l'iscrizione al Corpo militare avviene tramite arruolamento, che può essere avviato in ogni momento presso la sede del Corpo. Requisiti per l'arruolamento sono la cittadinanza italiana e l'aver adempiuto al servizio militare.

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

- Segreteria Volontari: aperta martedì e mercoledì dalle h. 18.30 alle h. 20.00, al II piano della sede di piazza Sansovino 3; tel. 040.31.31.31; email [volontari.cri.trieste@gmail.com](mailto:volontari.cri.trieste@gmail.com)
- Ispettorato Infermiere Volontarie; aperto lunedì, mercoledì e venerdì dalle h. 10.30 alle h. 12.30 al III piano della sede di Trieste, in piazza Sansovino 3; email [isp.trieste@iv.cri.it](mailto:isp.trieste@iv.cri.it)
- Nucleo Addestramento Arruolamento e Promozione del Corpo Militare (NAAPRO): aperto martedì dalle h. 17.30 alle h. 19.30 al III piano della sede di Trieste, in piazza Sansovino 3; email [naapro.trieste@gmail.com](mailto:naapro.trieste@gmail.com);

