



Croce Rossa Italiana Comitato di Trieste ODV

CARTA DEI SERVIZI ANNO 2023

INTRODUZIONE

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale la Croce Rossa Italiana – Comitato di Trieste ODV (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 2 lettera "b" e art. 24 comma 3 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 è stata approvata dall'Assemblea dei Soci in data 14 dicembre 2022.
- La Carta sarà valida fino all'approvazione della Carta dei servizi per l'anno 2024.

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

- Eguaglianza: nell'erogazione dei servizi non 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 2030, finalizzata a guidare lo sviluppo del Movimento fino a quell'anno:

- **Primo Obiettivo globale:** le persone possono anticipare, sopravvivere e riprendersi dalle crisi.
- **Secondo Obiettivo globale:** le persone conducono una vita sana e sicure con dignità e hanno opportunità di crescere.
- **Terzo Obiettivo globale:** le persone si sentono incoraggiate a mobilitarsi per il bene nelle loro comunità e come cittadini globali.

OBIETTIVI STRATEGICI DELLA CROCE ROSSA ITALIANA



Gli obiettivi strategici dell'Associazione della Croce Rossa Italiana, coerenti con gli obiettivi del Movimento e statutariamente vincolanti per il Comitato di Trieste, sono stati adottati con Delibera dell'Assemblea Nazionale del 1 dicembre 2018.

Per adempiere al proprio mandato umanitario, l'Associazione si è dunque data i seguenti obiettivi, che sono automaticamente recepiti dal Comitato di Trieste:

- 1) adempiere al mandato umanitario della Croce Rossa Italiana rafforzando le nostre capacità organizzative
- 2) responsabilizzare e coinvolgere in modo attivo nei processi decisionali a tutti i livelli i volontari ed il personale
- 3) promuovere e diffondere i principi fondamentali della Croce Rossa e della Mezzaluna rossa, i valori umanitari e il diritto internazionale umanitario
- 4) tutelare e promuovere l'educazione universale alla salute e alla sicurezza delle persone
- 5) promuovere una cultura dell'inclusione sociale per un'integrazione attiva delle persone in situazione di vulnerabilità
- 6) rispondere alle situazioni di crisi e di emergenza, aumentare la resilienza delle comunità, puntando sulla prevenzione e la preparazione in caso di calamità
- 7) cooperare attivamente con il movimento e le sue componenti, aumentando la presenza all'estero con progetti ed azioni di intervento.

ATTIVITÀ

Le attività, in cui sono esplicitati gli obiettivi strategici, sono identificate sulla base dell'analisi dei bisogni reali della popolazione:

- **Salute:** la CRI propone e sostiene attività volte a proteggere e promuovere la salute, definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) come uno stato di completo benessere fisico e mentale.
- **Inclusione sociale:** la CRI promuove lo sviluppo dell'individuo, protegge i suoi diritti e salvaguarda la dignità umana di tutti i membri della società, al fine di garantire a ciascun individuo l'opportunità di sviluppare al massimo le proprie potenzialità, prestando attenzione alla persona e al suo benessere in tutti i suoi aspetti.
- **Preparazione e risposta alle emergenze, riduzione del danno a seguito di disastri e crisi:** la CRI prepara le comunità in caso di potenziali calamità naturali e non e garantisce una risposta efficace e tempestiva alle situazioni di emergenza.
- **Promozione di una cultura della non violenza e di pace attraverso i principi e i valori umanitari:** la CRI si adopera per diffondere il Diritto Internazionale Umanitario, i Principi Fondamentali e i Valori umanitari al fine di costruire comunità più inclusive.
- **Sviluppo della cittadinanza attiva e di una cultura del volontariato:** i Volontari sono al centro dell'azione della CRI, e sul territorio italiano svolgono quotidianamente attività azioni e programmi volti al benessere delle comunità.

- **Coinvolgimento delle fasce giovani della popolazione:** l'attenzione verso le fasce più giovani della popolazione è data dalle specifiche esigenze che i bambini e i giovani incontrano durante il loro percorso di crescita e maturazione.
- **Cooperazione internazionale:** la CRI attua numerose attività e programmi internazionali sul territorio ed al di fuori dei confini nazionali, sia a livello bilaterale che multilaterale.

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 dagli organi gestionali.

TUTELA DELLA PRIVACY

Nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, la Croce Rossa di Trieste garantisce un trattamento dei dati personali in linea coi principi fondamentali della privacy.

In particolare, la CRI tratta i seguenti dati:

- dati identificativi, sanitari, giudiziari 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.

Il Comitato si è dotato di un proprio documento esplicativo della politica di trattamento dei dati personali e di adeguate informative, e ha identificato i soggetti autorizzati al trattamento.

ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

La CRI riconosce il diritto di accesso agli atti. Le istanze possono essere presentate all'Ufficio di Presidenza, via email oppure personalmente, durante l'orario di apertura al pubblico degli Uffici.

Su richiesta, può essere fornita la modulistica apposita.

L'accesso è escluso per gli atti che la CRI detiene, in quanto ente convenzionato col servizio Sanitario regionale per l'esercizio del pronto soccorso e trasporto infermi, in quanto le istanze devono essere presentate all'ufficio competente dell'Azienda Sanitaria ovvero in quanto Comitato dell'Associazione della Croce Rossa Italiana, in quanto le istanze devono essere presentate all'ufficio competente del Comitato Regionale CRI o dell'Associazione Nazionale.

CONTATTI PER IL PUBBLICO



- Denominazione: Croce Rossa Italiana – Comitato di Trieste – Organizzazione di Volontariato
- sede del Comitato: piazza Sansovino n. 3, cap 34131, Trieste
- apertura al pubblico degli uffici:
 - Segreteria/Presidenza da lunedì a venerdì h. 9.00-12.30 (secondo piano); tel. 040.31.31.31
 - Centrale Operativa da lunedì a venerdì h. 9.00-12.30 (primo piano); tel. 040.31.31.31
 - Segreteria Volontari mercoledì h. 18.30-20.00 (secondo piano); tel. 040.31.31.31
- Telefono : 040.31.31.31
- email Presidenza: trieste@cri.it
- email certificata: cp.trieste@cert.cri.it
- email per informazioni sui corsi: corsi.cri.trieste@gmail.com
- sito Internet: www.critrieste.it
- account Facebook: www.facebook.com/crocerossatrieste/

COVID-19

Nell'eventualità della prosecuzione dello stato di emergenza sanitaria, dovuto al perdurare della pandemia da Covid-19, gli orari e le modalità di accesso potranno variare ; in particolare, potrà essere precluso l'accesso alla sede CRI a chi non concordasse un preventivo appuntamento con gli Uffici.

ACCESSO AI SERVIZI

Attività: Salute

– 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. 20.00 e, per i trasporti sanitari, dalle h. 20.00 alle h. alle h. 7.00.

L'ambulanza, convenzionata col Sistema 118 di Trieste e messa a disposizione della Centrale operativa regionale Sores,

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 "112": 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. 7.00 alle h. 18.00, per tutti i trasporti in provincia di Trieste e fuori Trieste, il sabato esclusivamente su prenotazione.

Il servizio può essere concordato telefonando al numero di telefono 338.50.38.702, dal lunedì al venerdì, h. 8.00 alle h. 16.00.

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; le persone in condizioni di documentabile difficoltà economica possono concordare un prezzo di favore.

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 trieste@cri.it, all'attenzione del Presidente 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 (BLS).

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) oppure un Posto di Primo Soccorso (PPS).

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 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, sulla base di specifiche convenzioni.

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 all'indirizzo trieste@cri.it.

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

➤ Ambulatorio infermieristico per la popolazione

L'ambulatorio infermieristico, al piano terra della sede di piazza Sansovino n. 3 a Trieste, potrà essere riparto, previo reperimento di personale infermieristico, al fine di offrire alla popolazione 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.

Le prestazioni ambulatoriali saranno rese sulla base di un tariffario, che terrà conto di eventuali situazioni 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, generalmente dalle h. 20 alle h. 22 durante i giorni feriali; le lezioni sono tenute da istruttori qualificati (monitori) della Croce Rossa, possono svolgersi in modalità videoconferenza, e comunque sono svolte nel rispetto delle norme sul distanziamento sociale.

Per prenotare l'iscrizione o avere maggiori informazioni, è possibile contattare la Segreteria Volontari di Trieste, ogni mercoledì dalle h. 18.30 alle h. 20.00 al numero di telefono 040.31.31.31,

oppure oppure mandare un'email a corsi.cri.trieste@gmail.com

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 e istruttori full) 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 l'email corsi.cri.trieste@gmail.com.

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 8 ore.

Per prenotare l'iscrizione a un corso, o avere maggiori informazioni, è possibile contattare la mail corsi.cri.trieste@cri.it.

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

➤ *Corso 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 circa 4 ore, e può tenersi o nell'arco della stessa giornata, oppure ripartito in due serate infrasettimanali; le lezioni sono tenute da istruttori qualificati della Croce Rossa, possono svolgersi in modalità videoconferenza, e comunque sono svolte nel rispetto delle norme sul distanziamento sociale.

Per prenotare l'iscrizione a un corso, o avere maggiori informazioni, è possibile mandare un'email a corsi.cri.trieste@cri.it.

Il costo d'iscrizione è stabilito da un tariffario.

Attenzione: il corso prevede un massimo di 4 iscritti per istruttore.

➤ **Corso di formazione sull'uso del defibrillatore**



Il corso è finalizzato a diffondere la conoscenza delle manovre di rianimazione cardiopolmonare con l'ausilio del defibrillatore semiautomatico su paziente adulto e pediatrico, ed è rivolto a chiunque, per lavoro o per interesse personale, necessiti della specifica formazione. Vengono erogati due corsi a riguardo: uno per personale sanitario ed uno per personale laico.

Il corso per personale laico, ovvero chiunque non rientri nella categoria delle figure sanitarie (tra le quali ad esempio medici, infermieri e fisioterapisti), ha una durata di 5 ore consecutive nell'arco della stessa giornata, mentre quello per personale sanitario ha una durata di 8 ore, sempre nell'arco della stessa giornata.

Le lezioni sono tenute da istruttori della Croce Rossa, accreditati presso la Regione

Autonoma Friuli Venezia Giulia.

Per prenotare l'iscrizione, o chiedere maggiori informazioni, è possibile mandare un'email a corsi.cri.trieste@cri.it.

Il costo d'iscrizione è stabilito da un tariffario.

Attenzione: per attivare un corso è previsto un minimo di 4 iscritti.

Attività: 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 generalmente 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.

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, buoni viveri, coperte, lenzuola, vestiario.

Per accedere al servizio, si può contattare la segreteria di Area Sociale, al III piano della sede di piazza Sansovino, dal lunedì al venerdì h. 9.30-12.00, tel. 040.31.31.31

(trieste.sociale@fvf.cri.it): 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.

➤ *Consegna domiciliare farmaci e spesa*

Finché perdureranno le restrizioni causate dalla pandemia globale, durante le settimane di più serrata quarantena il Comitato offrirà un servizio di consegna domiciliare di farmaci e di spesa, su richiesta delle persone che, per ragioni oggettive (e ad esclusione di quelle sottoposte a isolamento causa Covid-19) non possono uscire di casa.

Per accedere al servizio, si può contattare la segreteria di Area Sociale, al III piano della sede di piazza Sansovino, dal lunedì al venerdì h. 9.30-12.00, tel. 040.31.31.31 (trieste.sociale@fvf.cri.it): verificata 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 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".

Attività: Preparazione e risposta alle emergenze, riduzione del danno a seguito di disastri e crisi



➤ *Attività in emergenza*

Il Servizio Attività di Emergenza della CRI di Trieste offre, in caso di emergenza, supporto 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, 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 raccolta, distribuzione e/o gestione di viveri, medicinali, vestiario, effetti lettereci e generi di utilità;
- l'invio nella zona interessata di personale medico, infermieristico e di soccorso anche ad integrazione del personale già presente;
- l'affluenza dei materiali, delle attrezzature mediche e dei medicinali necessari all'assistenza sanitaria;
- l'assistenza socio-sanitaria della popolazione colpita;

In particolare, il Servizio Emergenze:

- gestisce la Sala Operativa Locale della CRI, attivabile h 24, che è diretta da un responsabile di sala il quale, a sua volta, coordina i referenti;
- gestisce il magazzino materiali garantendo la massima efficienza ed il pronto impiego dei beni ivi custoditi;
- gestisce, infine, una colonna mobile.



La CRI di Trieste è autonomamente e immediatamente in grado di assicurare il concorso al soccorso e all'assistenza sanitaria dei feriti allestendo un PMA di primo livello nel più breve tempo possibile compatibile con la propria organizzazione.

A seguito della comunicazione dell'evento, compatibilmente con la propria organizzazione, 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;
- assicurare l'attivazione del servizio di produzione e distribuzione pasti per i soccorritori e/o la popolazione nel limite di 150 pasti/ora.

Attività: Promozione di una cultura della non violenza e di pace attraverso i principi e i valori umanitari



- *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.

Attività: Sviluppo della cittadinanza attiva e di una cultura del volontariato



➤ *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.

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.

Una volta l'anno, inoltre, viene organizzata una raccolta di generi alimentari presso uno o due supermercati, in modo da incrementare la possibilità di supportare le persone in difficoltà del nostro territorio.

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

Una volta l'anno, inoltre, è organizzato un corso di formazione per nuovi Volontari della Croce Rossa Italiana (si rinvia alla sezione dedicata).

Attività: Coinvolgimento delle fasce giovani della popolazione



➤ *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.

Attività: Cooperazione internazionale

Collaborazione con la Croce Rossa Croata – Società della Città di Buie d'Istria



La CRI svolge attività di assistenza sanitaria, in collaborazione con la Società della Croce Rossa Croata della Città di Buie d'Istria, grazie a uno specifico protocollo di intesa. Le squadre di primo soccorso della CRI di Trieste prestano servizio in Istria, su richiesta della CR di Buie, così come le squadre di primo soccorso di Buie prestano servizio a Trieste su richiesta della CRI.

ORGANIZZAZIONE

LA CROCE ROSSA DI TRIESTE

La Croce Rossa affonda le proprie radici 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 1876 sorse anche a Trieste, all'epoca sotto il governo imperiale austriaco, una "Associazione provinciale di soccorso della Croce Rossa per Trieste e l'Istria", che estendeva la sua azione fino a Lussino (oggi in Croazia) e contava già nel 1881 ben 858 soci.

L'Associazione costituì una serie di colonne di trasporto, ripartite in squadre composte da 20 uomini e guidate da un Delegato, col compito di soccorrere e trasportare i feriti e i morti sul campo di battaglia.

Dopo la Prima Guerra Mondiale, l'Associazione fu sciolta nel 1919, e nel 1920 venne costituito il Comitato Regionale della Croce Rossa Italiana di

Trieste.

Le attività svolte all'epoca erano le seguenti:

- Pronto soccorso con ambulanza,
- Gestione della scuola per Assistenti Sanitarie
- Gestione della scuola per Infermiere Volontarie
- La ginnastica correttiva
- Il recupero della carta da macero per autofinanziamento
- La gestione dell'ospedale marino di Oltra (oggi Valdotra, in Slovenia).

Il Comitato, nel 1938, poteva contare su 214 Soci perpetui, 1721 Soci temporanei, 29 dipendenti e sui medici insegnanti delle due scuole.

Durante la Seconda Guerra Mondiale, furono attivi anche l'ufficio Prigionieri e Ricerche e quello per l'assistenza ai deportati in Jugoslavia, che inviavano ai destinatari denaro, pacchi dono, viveri e medicinali.

Dopo la seconda Guerra Mondiale, con l'entrata in vigore del Trattato di Pace del 1947 il Comitato fu trasformato in Delegazione di Croce Rossa Italiana per il Territorio Libero di Trieste, che fu riconosciuta dal Governo Militare Alleato del Territorio Libero come ente di beneficenza, al fine di consentire all'Associazione di continuare a erogare i propri servizi alla cittadinanza, in un periodo storico contrassegnato da enormi difficoltà politiche, economiche e sociali.

La Croce Rossa, infatti, aprì un ambulatorio antidiabetico in piazza Sansovino, per la somministrazione gratuita di insulina, curò la distribuzione di viveri, indumenti e generi di conforto, aprì un ospedale per i reduci in via Slataper e disimpegnò il servizio di accettazione, infermeria e cucina per i profughi giuliani e dalmati accolti nella struttura del Sylos.

Il ricongiungimento di Trieste all'Italia del 1954, dopo alcune traversie amministrative consentì la ricostituzione nel 1957 del Comitato, il quale da allora è sempre stato in prima fila nelle emergenze che hanno investito il nostro Paese, come il terremoto del Friuli del 1976, l'alluvione in Piemonte del 1994, il terremoto in Umbria e Marche del 1997, quello dell'Abruzzo del 2009 e quello del Centro Italia del 2016.

Tra il 1992 e il 1995, inoltre, il Comitato di Trieste, grazie alla collaborazione con la Prefettura, gestì l'invio degli aiuti italiani nell'ex Jugoslavia sconvolta dalla guerra.

Il Comitato 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, mentre dal 2014 è stata sviluppata l'erogazione di corsi di formazione alla popolazione.

Superata la sfida della privatizzazione a partire dal 1 gennaio 2014, il Comitato ha ottenuto dall'Azienda Sanitaria l'autorizzazione al servizio di trasporto sanitario, avendo soddisfatto i requisiti previsti dal Regolamento della Regione Autonoma DPREG 019 del 18 gennaio 2017.

In data 30 ottobre 2019, in attuazione del Codice del Terzo Settore, il Comitato si è trasformato in una Organizzazione di Volontariato.

Nel 2020 il Comitato è stato mobilitato, per concorrere nella risposta all'emergenza sanitaria nazionale, causata dal diffondersi del Covid-19: sono aumentati i servizi di trasporto sanitario a supporto dell'ASUGI, ed è stato attivato un servizio di consegna domiciliare di farmaci e di viveri.

Particolarmente simbolica è stata la creazione di una catena di soccorso transfrontaliera con la Croce Rossa slovena di Koper-Capodistria e con la Croce Rossa croata di Buie d'Istria, per la consegna di farmaci salvavita ai residenti nell'Istria croata.

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.

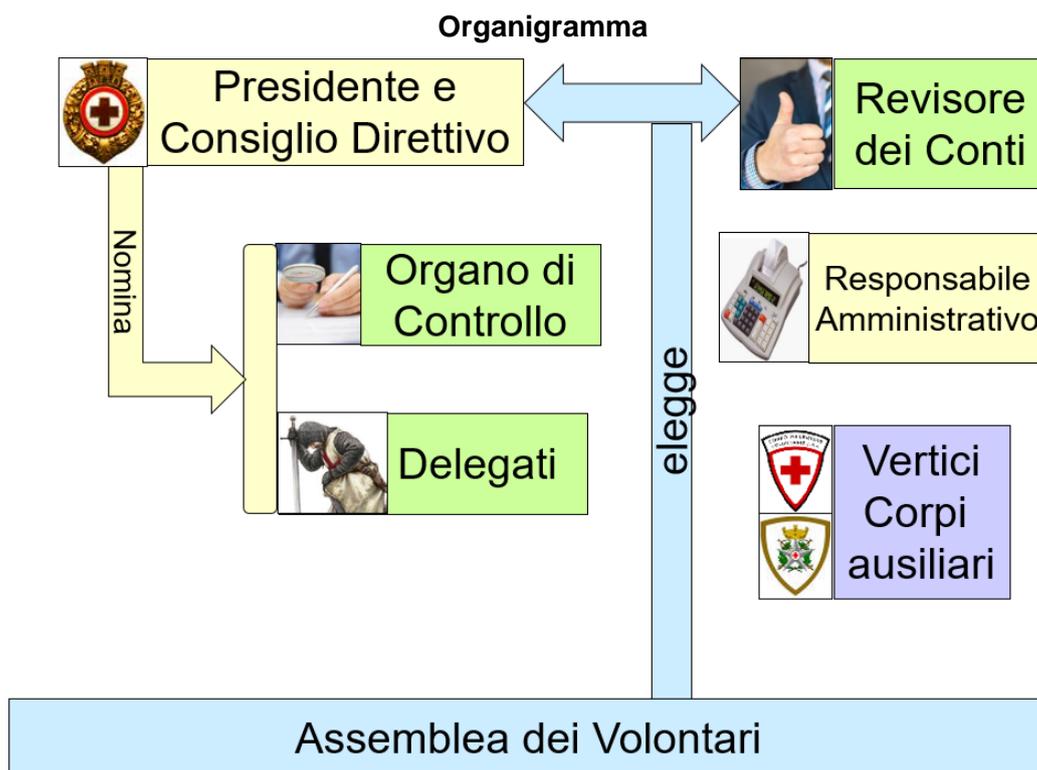
La Croce Rossa di Trieste, attualmente, conta su circa 300 Volontari, che ne supportano le attività, e su 26 dipendenti.

Storicamente, la CRI è stata organizzata in sezioni denominate "Componenti", che nell'attuale Statuto hanno assunto questo assetto:

- "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;
- "Corpo Militare Volontario", 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.

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.



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.

Il Revisore dei Conti e l'Organo di controllo esercitano i compiti di revisione e di controllo previsti dalla legge.

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:

- l) il corso per diventare Volontario ha una durata di 26 ore più l'esame; vengono trattati storia, etica e principi della CRI, ed elementi di primo soccorso;

- II) Il corso per diventare Infermiera Volontaria CRI, successivo al corso di formazione per 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 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 corsi.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



Il Presidente di Comitato
dott. Marisa Pallini