



Croce Rossa Italiana

Comitato di Como

CARTA DEI SERVIZI

2021



Sommario

1. Premesse
 - 1.1 La Carta dei servizi
 - 1.2 Diffusione della Carta dei servizi
2. Principi Fondamentali
3. Storia della Croce Rossa Italiana
4. Strategia 2018/2030
5. Servizi e Attività
 - 5.1 Accesso ai servizi, contatti ed accesso alle informazioni
 - 5.2 Aree di Intervento
 - 5.3 Area Salute
 - 5.4 Area Sociale
 - 5.5 Area Operazioni, Emergenze e Soccorsi
 - 5.6 Area Cooperazione Internazionale
 - 5.7 Area Giovani
 - 5.8 Area Sviluppo, comunicazione e promozione del volontariato
 - 5.9 Corpo delle Infermiere Volontarie
6. L'organizzazione del Comitato di Como
7. Diritti e doveri del Cittadino
 - 7.1 Diritti del Cittadino
 - 7.2 Doveri del Cittadino
8. Accesso agli atti amministrativi
9. Modalità di verifica della qualità dei servizi
10. Tutela della Privacy
11. Bibliografia

1. Premesse

1.1 La Carta dei Servizi

- La Carta dei servizi definisce tutti i servizi e le attività che il Comitato della Croce Rossa Italiana di Como svolge. Questa Carta dei Servizi è stata adottata secondo la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (D.P.C.M. 27/01/1994) e la Legge n. 328/2000 art. 13.
- I 7 Principi Fondamentali e gli obiettivi strategici costituiscono la linea guida per i Comitati C.R.I. nella redazione della carta dei servizi.
- La carta dei servizi risponde alla necessità che ogni Comitato C.R.I. ha di servire la propria comunità in maniera efficace ed efficiente, operando in maniera trasparente nei confronti dei beneficiari e fornendo servizi affidabili, concepiti all'interno di un piano strategico basato sull'analisi dei bisogni e delle vulnerabilità del territorio, e tenendo in considerazione le capacità e le risorse che possono essere ottenute in maniera sostenibile.
- La carta dei servizi è proposta dal Presidente del Comitato C.R.I. ed è approvata annualmente dall'Assemblea dei Volontari C.R.I. al momento dell'approvazione del bilancio preventivo per l'anno successivo.

1.2 Diffusione della carta dei Servizi

- La carta dei servizi è affissa e disponibile in visione presso le Unità Territoriali del Comitato di Como (Como, Lipomo, Valle Intelvi) ed è inoltre pubblicata sul sito web www.cricomo.net.

2. Principi Fondamentali

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

UMANITÀ

Nata dall'intento di portare soccorso senza discriminazioni ai feriti sui campi di battaglia, la Croce Rossa, in campo internazionale e nazionale, si adopera per prevenire e lenire in ogni circostanza le



sofferenze degli uomini, per far rispettare la persona umana e proteggerne la vita e la salute; favorisce la comprensione reciproca, l'amicizia, la cooperazione e la pace duratura fra tutti i popoli.

IMPARZIALITÀ

La Croce Rossa opera senza distinzione di nazionalità, di razze, di religione, di condizione sociale e di appartenenza politica.

NEUTRALITÀ

La Croce Rossa si astiene dal partecipare alle ostilità di qualsiasi genere e alle controversie di ordine politico, razziale e religioso.

INDIPENDENZA

La Croce Rossa svolge in forma indipendente e autonoma le proprie attività in aderenza ai suoi principi, è ausiliaria dei poteri pubblici nelle attività umanitarie ed è sottoposta solo alle leggi dello Stato ed alle norme internazionali che la riguardano.

VOLONTARIATO

La Croce Rossa è un'istituzione di soccorso, disinteressata e basata sul principio volontaristico.

UNITÀ

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

UNIVERSALITÀ

La Croce Rossa Italiana partecipa al carattere di istituzione universale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, in seno alla quale tutte le società nazionali hanno uguali diritti e il dovere di aiutarsi reciprocamente.

3. Storia della CRI

24 giugno 1859, la battaglia di Solferino ...nell'Ospedale e nelle Chiese di Castiglione sono stati depositati, fianco a fianco, uomini di ogni nazione. Francesi, Austriaci, Tedeschi e Slavi, provvisoriamente confusi nel fondo delle cappelle, non hanno la forza di muoversi nello stretto spazio che occupano. Giuramenti, bestemmie che nessuna espressione può rendere. Risuonano sotto le volte dei santuari. Mi diceva qualcuno di questi infelici: "Ci abbandonano, ci lasciano morire miseramente, eppure noi ci siamo battuti bene!". Malgrado le fatiche che hanno sopportato, malgrado le notti insonni, essi non riposano e, nella loro sventura, implorano il soccorso dei medici e si rotolano disperati nelle convulsioni che termineranno con il tetano e la morte...

da "Un souvenir de Solferino" di Henry Dunant, 1859

15 giugno 1864: il primo "Comitato dell'Associazione Italiana per il soccorso ai feriti ed ai malati in guerra" si costituisce a Milano ad opera del Comitato Medico Milanese dell'Associazione Medica



Italiana, due mesi prima della firma della Convenzione di Ginevra, sotto la presidenza del dottor Cesare Castiglioni. Il Presidente, due mesi dopo la costituzione del Comitato, viene chiamato a Ginevra, insieme ad altri delegati italiani, per esporre quanto fatto a Milano e cosa pensa di fare in avvenire in favore dei feriti e dei malati in guerra.

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

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

28 maggio 1866: nasce il Comitato Provinciale Comense. Vengono istruiti 30 infermieri, due di loro, Giuseppe Pini e Luigi Quadrio, fanno parte delle squadriglie di soccorso impegnate durante la guerra di liberazione del Veneto. Il 19 gennaio 1879 nasce la Commissione Superiore dell'Unione delle Dame, la Sezione Femminile di Croce Rossa. Il Corpo delle Infermiere Volontarie (Crocerossine) è istituito ufficialmente nel 1908. Nel 1911, a Como, Vincenza Campari, dà inizio al primo corso per 36 allieve Infermiere Volontarie; il Presidente della scuola è il Dott. Antonio Carcano. Con lo statuto del 1929 nascono le squadre dei Volontari del Soccorso: la Croce Rossa assume un assetto organizzativo polifunzionale, radicato nella società civile. Nel 1922 è costituita la Croce Rossa Italiana Giovanile.

20 giugno 1866: l'Italia dichiara guerra all'Austria e le prime quattro "squadriglie" di volontari partono alla volta di Custoza. Da allora la C.R.I. è sempre presente e attiva nei conflitti che vedono impegnata l'Italia, sino alla II guerra mondiale. Ma l'impegno non si limita alle situazioni di guerra: negli ultimi 150 anni l'Associazione si occupa della lotta alla tubercolosi e alla malaria, crea stazioni, ambulatori e ambulanze antimalariche nelle Paludi Pontine, in Sicilia e in Sardegna, interviene in occasione dell'alluvione del Polesine nel **1951**, per la frana di Sarno nel **1998**.

4. Strategia 2018-2030

In Italia, la CRI è impegnata in attività legate alla protezione e alla promozione della salute e della dignità umana, alla promozione dell'inclusione sociale, alla prevenzione, risposta e riduzione dei danni causati dalle emergenze e catastrofi naturali e non, alla promozione di una cultura di non violenza e pace e a quella del volontariato e della cittadinanza attiva, con un'attenzione particolare rivolta alle fasce giovani della popolazione ed a programmi di cooperazione internazionale. L'Associazione incentra la sua azione sui bisogni reali della popolazione, in costante cambiamento, con lo scopo ultimo di creare comunità più sane e inclusive. Gli Obiettivi strategici 2030 della Croce Rossa Italiana sono basati sull'analisi delle necessità e delle vulnerabilità delle comunità che quotidianamente serviamo e sono ispirati ai nostri Principi Fondamentali e Valori Umanitari.

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. Ciò include l'informazione e la formazione delle persone riguardo stili di vita sani (es. educazione alle malattie trasmissibili e non, promozione di una corretta alimentazione e dello sport, ecc.) e le pratiche di primo soccorso. Ogni iniziativa è condotta attraverso un approccio olistico basato sulla persona "nel suo complesso", concentrandosi sui diversi aspetti della sua vita, incluse le sue vulnerabilità.



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. A tal fine, la CRI è impegnata a prevenire l'esclusione sociale, alleviare le sue conseguenze e a costruire comunità più forti e più inclusive.

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. Facendo parte del sistema nazionale della Protezione civile, la CRI predispose strutture e servizi sanitari in situazioni di emergenza, informa ed educa la popolazione prima, durante e dopo le calamità e i conflitti, e fornisce un supporto psicosociale continuativo anche quando gli effetti 11 della crisi si sono attenuati.

PROMOZIONE DI UNA CULTURA DELLA NON VIOLENZA E DELLA 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. Agire e rispondere ai conflitti (interpersonali, ideologici, politici e armati), permette la diffusione di una cultura della non violenza e della pace che previene e riduce le vulnerabilità legate a sentimenti di odio e situazioni di guerra.

SVILUPPO DELLA CITTADINANZA ATTIVA E DI UNA CULTURA DEL VOLONTARIATO: Il Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, di cui la CRI fa parte, è la più grande organizzazione umanitaria al mondo e conta più di 15 milioni di volontari. Questi ultimi sono al centro della sua azione, e sul territorio italiano svolgono quotidianamente attività, azioni e programmi volti al benessere delle comunità. All'interno dell'Associazione essi rivestono un ruolo fondamentale e per questo la CRI mette in atto azioni specifiche per attrarre, formare e sostenere i propri volontari, con particolare attenzione ai volontari giovani, strumento centrale di sviluppo e sostenibilità di una forte Società Nazionale.

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. Conoscere se stessi, mettersi in relazione con l'Altro ed essere parte attiva della comunità sono processi fondamentali non solo nel raggiungimento dell'età adulta ma anche nel ruolo che i giovani possono avere come agenti di cambiamento all'interno della nostra società. Per questo, l'Associazione prevede una specifica Strategia di CRI verso la Gioventù7 che si concentra sull'educazione al rispetto di se stessi e degli altri, alla partecipazione associativa e nella comunità e all'innovazione in ambito sociale e di volontariato.

COOPERAZIONE INTERNAZIONALE: la CRI attua numerose attività e programmi internazionali sul territorio e al di fuori dei confini nazionali, sia a livello bilaterale che multilaterale. In linea con le principali aree di intervento della Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, la CRI collabora con diversi soggetti (altre Società Nazionali, il Segretariato della Federazione, tutti i membri del Movimento Internazionale ed altri organi, istituzioni e organizzazioni umanitarie) a livello internazionale al fine di contribuire e supportare l'operato delle Società Nazionali consorelle, di migliorare la propria azione grazie allo scambio di buone pratiche, di concorrere a un efficace funzionamento del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa e di contribuire in modo attivo all'agenda umanitaria internazionale, secondo il Principio di Universalità.



5. Servizi e Attività

5.1 Accesso ai servizi, contatti ed accesso alle informazioni

Tutti i Cittadini posso accedere ai servizi forniti dalla Croce Rossa Italiana di Como, nel rispetto dei regolamenti, leggi, disposizioni e Principi.

Telefono Prenotazione Servizi: 031 228 6388

Telefono Amministrazione: 031 243 289

Fax: 031 243 282

Email: como@cri.it

PEC: cl.como@cert.cri.it

Sito Web: www.cricomo.net

Partita IVA/C.F. 03492670132

5.2 Aree di intervento

- L'azione quotidiana ed organizzata dei Volontari C.R.I. nelle aree di attività consente il raggiungimento degli obiettivi riportati nella carta dei servizi.

Le aree di attività corrispondono agli obiettivi della Strategia 2018/2030 della Croce Rossa Italiana:

- Area Salute;
- Area Sociale;
- Area Operazioni, Emergenza e Soccorsi;
- Area Cooperazione Internazionale e Diritto Internazionale Umanitario;
- Area Giovani;
- Area Sviluppo.

5.3 “Area Salute”

- Servizio di Telesoccorso in convenzione con i Comuni di competenza;
- trasporto dalla propria residenza ad ospedali e centri di cura per visite o ricoveri;
- dimissioni dall'Ospedale alla propria residenza;
- trasporti con Centro Mobile di Rianimazione;
- trasferimenti da Ospedale verso altra struttura;
- trasporto di pazienti nefropatici ed oncologici;
- trasporto di materiale biologico;
- assistenza sanitaria a manifestazioni sportive;
- assistenza sanitaria a eventi pubblici in genere;
- servizio Emergenza Urgenza in convenzione con AREU Lombardia (ex. 118);
- corsi di formazione ai lavoratori in base alla legge 81/08;
- corsi di informazione sanitaria alla popolazione (BLS – M.D.Ped. – Primo Soccorso)
- corsi di primo soccorso agli alunni delle scuole;



- assistenza infermieristica domiciliare;
- lavaggio auricolare (a cura delle Infermiere Volontarie);
- simulazioni di primo soccorso.

5.4 “Area Sociale”

- distribuzione di viveri AGEA;
- distribuzione viveri raccolte alimentari a famiglie e persone vulnerabili;
- attività sportive con persone diversamente abili (tennis, piscina);
- attività di Clownerie in corsia;
- pronto spesa e pronto farmaco;
- unità di strada;
- assistenza ai senza fissa dimora presso il dormitorio di Como.

5.5 “Area Operazioni, Emergenza e Soccorsi”

- attività di Protezione Civile in convenzione con i Comuni del territorio;
- risposta a disastri nazionali e internazionali;
- assistenza sanitaria a grandi eventi;
- allestimento campi di accoglienza e tensostrutture per attività sanitarie;
- attività in collaborazione con il Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco;
- esercitazioni di intervento (scenari complessi e maxi-emergenze);
- esercitazioni per il personale CRI nell'allestimento e utilizzo delle attrezzature;

5.6 “Area Cooperazione Internazionale e D.I.U.”

- attività di formazione e informazione della popolazione sul diritto internazionale umanitario;
- attività “Non sono un bersaglio”

5.7 “Area Giovani”

- l'educazione alla salute e la promozione di stili di vita sani fra giovani (MST, HIV, Igiene, Dieta, Educazione Alimentare.).
- attività educative rivolte a bambini ed adolescenti.

5.8 “Sviluppo, comunicazione e promozione del Volontariato”

- sviluppo organizzativo;
- comunicazione (esterna, interna, documentazione);
- promozione del volontariato;
- la promozione-reclutamento-fidelizzazione dei soci attivi e dei sostenitori;
- sviluppo di partenariati strategici;
- advocacy;
- fundraising;
- il monitoraggio delle attività e dei progetti in corso di implementazione, nonché la valutazione del loro impatto.



5.9 Corpo delle Infermiere Volontarie

Il Corpo delle Infermiere Volontarie, Ausiliario delle Forze Armate, è presente su tutto il Territorio Nazionale e svolge attività sia in ambito civile che di Forze Armate.

Quotidianamente le Infermiere volontarie prestano servizio ordinario sia presso le Unità di Croce Rossa Italiana che militari, e servizio straordinario sia in attività di emergenza civile che militare. L'ispettorato del Comitato di Como conta su oltre 30 Infermiere Volontarie operative.

6. L'organizzazione del Comitato di Como

Il Comitato di Como è organizzato in 3 Sedi Operative:

- **Como**, Via Italia Libera 11;
- **Lipomo**, Via Oltrecolle 289;
- **Valle Intelvi**, San Fedele Intelvi - Via alla Piscina 23.

Al 31/12/2020 il Comitato di Como conta 723 soci attivi o ordinari e 65 dipendenti.

Il parco automezzi è formato da 30 autoambulanze, 28 vetture, 15 vetture per il trasporto disabili, 29 veicoli operativi (autocarri, veicoli di protezione civile, ambulatori mobili, et cetera).

La struttura direttiva del Comitato è così composta:

Commissario: Paolo Russo

Vice-commissario: Gian Maria Parotti

Procuratore Pro Tempore: Daniele Caruso

Direttore Sanitario: Maria Federica Magatti

Ispettrice delle Infermiere Volontarie: Roberta Tettamanti

Responsabile Operativo del Comitato e Formazione: Riccardo Belotti

Delegati di Area:

- **Salute:** Michele Di Donfrancesco
- **Sociale:** Livilla Drago
- **Emergenza:** Alessandro Benati
- **Cooperazione:** Francesca Corradini
- **Giovani:** Niccolo' Castelli
- **Sviluppo:** Patrizia Vernuccio

7. Diritti e doveri del Cittadino

7.1 Diritti del Cittadino

- 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 o di un'assistenza.
- Diritto a presentare un reclamo.

7.2 Doveri del Cittadino

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

8. Accesso agli atti amministrativi

Il Comitato CRI di Como riconosce il diritto di accesso agli atti amministrativi, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge.

9. Modalità di verifica della qualità dei servizi

Il Comitato CRI di Como, rende disponibili in modo diffuso informazioni riguardanti i servizi che eroga e le iniziative che produce annualmente, nel rispetto della privacy, mettendo a disposizione strumenti per l'ascolto dell'utente e per il miglioramento continuo dell'organizzazione.

A tal fine adotta in modo sistematico i seguenti strumenti:

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



10. Tutela della Privacy

Il Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, così come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018 n. 101, in ottemperanza al regolamento UE n. 679/2016, definisce che chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano e garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell’interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all’identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali. I dati detenuti a qualunque titolo dal Comitato CRI di Como sono raccolti per scopi determinati, espliciti e legittimi, nonché in modo esatto, pertinente, completo e non eccedente rispetto alle finalità dei trattamenti esplicate in ciascuna informativa semplificata elaborata per ogni trattamento presente nel registro di cui all’art. 30 RGPD. I dati personali, oggetto di trattamento, sono custoditi e controllati nella nostra Associazione, in modo da ridurre al minimo, mediante l’adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

11. Bibliografia

- www.cri.it;
- www.cricomo.net;