



CARTA DEI SERVIZI

20²³₂₆





Generosità ed organizzazione sono sempre state alla base della Croce Rossa Italiana di Foligno, che è sempre al fianco di coloro che hanno bisogno del suo aiuto, non solo a livello locale ma anche nazionale e internazionale.

Indice

Storia

Principi

Risorse umane

Strategia

Attività e servizi

Verifica della qualità dei servizi

Contatti

La Croce Rossa Italiana nasce a pochi anni dal processo storico che portò all'unificazione ed alla nascita di uno Stato indipendente e si sviluppò con rapidità grazie all'adesione delle più alte personalità del mondo politico, filosofico, letterario e artistico. Già nel giugno 1864 venne istituito il "Comitato milanese dell'associazione Italiana per il soccorso dei feriti e malati di guerra".

Con l'emanazione della Prima Convenzione di Ginevra ed il diffondersi della cultura e dei principi in essa sottesi, in Italia nel 1882 già erano costituiti ed efficienti 69 Comitati e 116 Sottocomitati e tra questi va annoverato il Comitato di Foligno.

Seguendo le vicende della Croce Rossa Italiana, ne 2005 anche il Comitato di Foligno è divenuto Ente Pubblico non economico per poi trasformarsi con l'emanazione del D.L.n.178 del 2012 in Società volontaria di soccorso e assistenza, assumendo la forma giuridica di associazione privata di interesse pubblico e posta sotto l'Alto patronato del Presidente della Repubblica.

L'ambito territoriale attribuito dallo Statuto al Comitato di Foligno ricomprende i Comuni di Foligno, Bevagna, Trevi e Sellano.

Il Comitato di Foligno conta sul prezioso aiuto di quasi centocinquanta volontari per il perseguimento di tutti gli obiettivi strategici delineati dal Comitato Nazionale, volontari giovani e meno giovani che si impegnano quotidianamente uniti nei sette principi, lavorando per Un'Italia che Aiuta.

Storia

La Carta dei Servizi alla persona e alla comunità rappresenta lo strumento attraverso il quale Croce Rossa Italiana – Comitato di Foligno vuole creare un contatto continuo e costante nel tempo con la propria cittadinanza, stabilendo una sorta di “patto” che vada ad unificare la nostra attività di volontariato con le esigenze del territorio per una giusta e proficua collaborazione, che permetta di costruire una società più giusta e più solidale dove ogni cittadino ha pari diritti e dignità sociale, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni sociali.

Il **24 giugno 1859**, nel corso della II Guerra di Indipendenza italiana, a Solferino, sulle colline a sud del Lago di Garda, si consuma una delle battaglie più sanguinose del XIX secolo. Trecentomila soldati appartenenti a tre eserciti distinti (francese, sardo-piemontese e austriaco) si scontrano, lasciando sul terreno circa centomila fra morti, feriti e dispersi.

Castiglione delle Stiviere è il paese più vicino, a sei chilometri da Solferino, dove esisteva già un ospedale e la possibilità di accedere all'acqua, elemento fondamentale nel soccorso improvvisato ai novemila feriti che, nei primi tre giorni, vengono appunto trasportati a Castiglione.

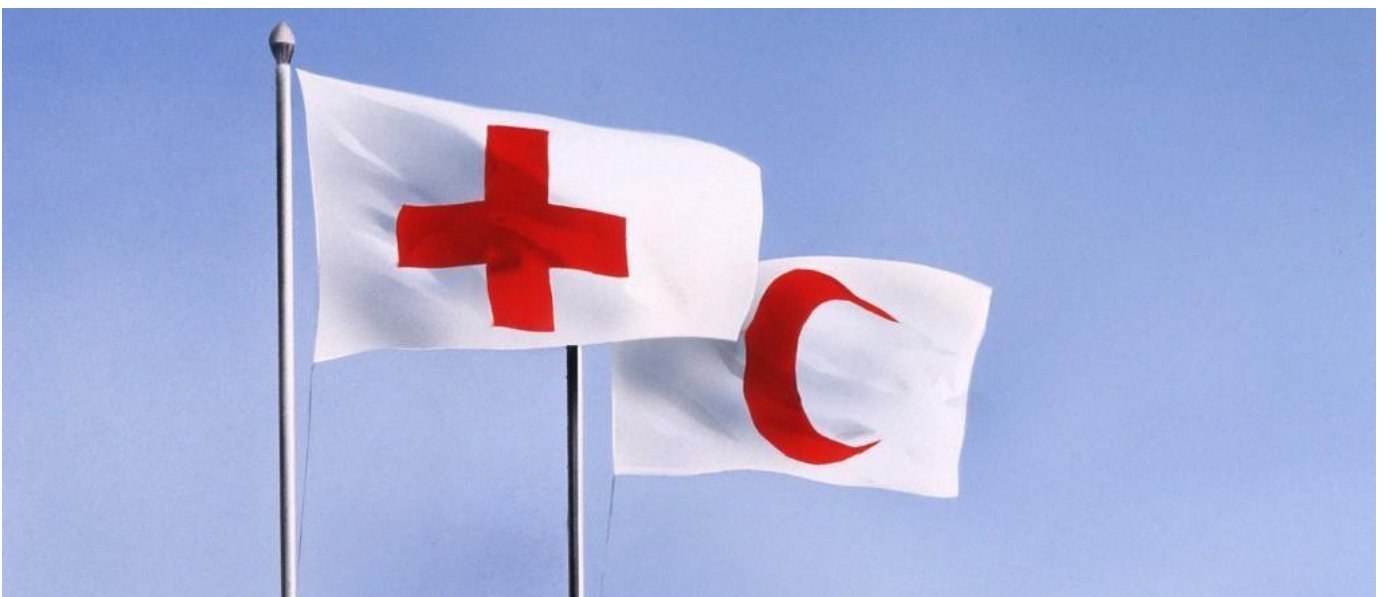
Lì si trova anche un cittadino svizzero, **Jean Henry Dunant**, che si ritrova coinvolto nella terribile carneficina, aggravata dall'"inesistenza" della sanità militare.



Rimane talmente colpito dalla situazione che decide di descrivere quanto accaduto in quello che diventerà, poi, il suo testo fondamentale: **“Un Souvenir de Solférino”**, tradotto in più di 20 lingue.

Dall’orribile spettacolo nasce in Dunant l’idea di creare una squadra di infermieri volontari preparati, il cui operato potesse dare un apporto fondamentale alla sanità militare: la Croce Rossa. Dal Convegno di Ginevra del 1863 (26-29 ottobre) nascono le Società Nazionali di Croce Rossa e **la quinta a formarsi è proprio quella italiana.**

Oggi, il **Movimento Internazionale della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa** è un’organizzazione internazionale, non governativa, che si pone l’obiettivo di coordinare un ampio movimento di soccorso umanitario che agisce sotto l’emblema della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa.



I membri del Movimento sono:

- Il **Comitato Internazionale della Croce Rossa (CICR)**, promotore del Diritto Internazionale Umanitario (DIU);
- La **Federazione Internazionale delle Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa (FICR)**, che riunisce tutte le Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa;
- Le **Società Nazionali**, con 192 Società Nazionali nel mondo (ultimo aggiornamento 31.12.2022).





Croce Rossa Italiana

La Croce Rossa Italiana

La Croce Rossa Italiana è un'Associazione senza fini di lucro che si basa sulle Convenzioni di Ginevra del 1949 e sui successivi Protocolli aggiuntivi, di cui la Repubblica Italiana è firmataria. Essa è ufficialmente riconosciuta dalla Repubblica Italiana con il decreto legislativo 28 settembre 2012 - n. 178, quale Società volontaria di soccorso e assistenza, ausiliaria dei poteri pubblici in campo umanitario, in conformità alle Convenzioni di Ginevra ed ai successivi Protocolli aggiuntivi, e quale unica

Società Nazionale della Croce Rossa autorizzata ad esplicare le sue attività sul territorio italiano.

L'obiettivo principale della Croce Rossa Italiana, che si articola a livello organizzativo locale, regionale e nazionale, è quello di prevenire ed alleviare la sofferenza in maniera imparziale, senza distinzione di nazionalità, razza, sesso, credo religioso, lingua, classe sociale o opinione politica, contribuendo al mantenimento e alla promozione della dignità umana e di una cultura della non violenza e della pace.

Principi

Guida e faro delle azioni dei Volontari della Croce Rossa sono i **7 Principi Fondamentali del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa**, che ne costituiscono lo spirito e l'etica: **Umanità, Imparzialità, Neutralità, Indipendenza, Volontariato, Unità e Universalità.**

Adottati nella 20^a Conferenza Internazionale della Croce Rossa, svoltasi a Vienna nell'**ottobre del 1965**, i Principi Fondamentali sono garanti dell'azione del Movimento, ma anche della CRI e di ogni suo Volontario e aderente.



Principi



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

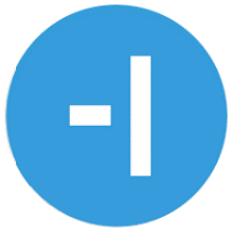


IMPARZIALITÀ - Il Movimento non fa alcuna distinzione di nazionalità, razza, religione, classe o opinioni politiche. Si sforza di alleviare le sofferenze delle persone unicamente in base ai loro bisogni, dando la priorità ai casi più urgenti.



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

Principi



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



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



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



UNIVERSALITÀ - Il Movimento internazionale della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, in seno al quale tutte le società nazionali hanno uguali diritti e il dovere di aiutarsi reciprocamente, è universale.

Volontari

Essere volontari significa mettere il proprio tempo e le proprie energie al servizio degli altri, senza alcuna costrizione e senza desiderare nulla in cambio. Per alcuni fare volontariato è una scelta di vita, per altri un modo per dare qualcosa, non solo agli altri, ma soprattutto a sé stessi.

Essere Volontari significa non solo lavorare per le persone, ma con le persone, all'interno della propria comunità.

Significa mettere a frutto le proprie competenze per migliorare le condizioni di vita di chi si presenta a noi con diverse forme di vulnerabilità ed essere consapevoli che è possibile fare la differenza.

Il **corso di formazione** per diventare Volontari CRI viene organizzato periodicamente in tutti i Comitati e ha la finalità di formare gli aspiranti volontari alla conoscenza di storia, Principi e Valori della Croce Rossa, del Diritto Internazionale Umanitario, delle manovre salvavita, nonché delle principali attività svolte a carattere internazionale, nazionale e locale. Il corso ha una durata di 26 ore suddivise in lezioni teoriche e pratiche, al termine del quale è possibile proseguire la formazione partecipando a specifici corsi e moduli formativi atti a preparare i nuovi Volontari ad operare in ambulanza, in emergenza, nel supporto sociale, nelle attività di prevenzione

rivolte ai giovani e nei soccorsi speciali, oltre ad altrettanti corsi di specializzazione in materia sanitaria, di sicurezza, di Diritto Internazionale Umanitario e tanto altro.

Al termine del corso per volontari è inoltre possibile frequentare i corsi di formazione per entrare nei Corpi Ausiliari delle Forze Armate (Corpo Militare Volontario e Corpo Infermiere Volontarie).

Requisiti per diventare Volontari CRI

- Espressa volontà di adesione ai principi del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa.
- Cittadinanza italiana o di uno Stato dell'Unione Europea o di uno Stato non comunitario, purché in regola con i permessi previsti dalla normativa vigente in materia.
- Età minima di quattordici anni.
- Assenza di condanne, con sentenza passata in giudicato, per uno dei reati comportanti la destituzione dai pubblici uffici.
- Versamento della quota di Socio della CRI, stabilita dal Comitato Centrale.
- Impegno a svolgere volontariamente e gratuitamente le attività, anche di tipo intellettuale e professionale, da espletare in maniera organizzata e con carattere continuativo, idonee a consentire il raggiungimento dei fini statutari dell'Associazione.

Corpo Militare Volontario

Per attività in tempo di pace, di emergenza, di conflitto o di grave crisi internazionale, la Croce Rossa Italiana dispone di un **Corpo Militare Volontario**, ausiliario delle Forze Armate.

È composto da personale in congedo che può essere richiamato in servizio in Italia e all'estero.

Il Corpo Militare comprende al suo interno risorse che operano in numerosi scenari di intervento e sono impegnate in iniziative di addestramento e didattiche. Svolgono anche operazioni di soccorso in emergenza, bio-contenimento, assistenza sanitaria all'Esercito in attività o durante cerimonie militari e corsi di formazione.

Corpo delle Infermiere Volontarie

Le Infermiere Volontarie della Croce Rossa Italiana, oltre a portare aiuto e conforto ai feriti in caso di conflitto, sono da sempre impegnate anche in missioni umanitarie in Italia e all'estero in tempo di pace.

Le “**Crocerossine**” prestano la loro opera negli ospedali militari e civili, nelle postazioni di pronto soccorso, nei poliambulatori della Croce Rossa Italiana.

Partecipano alle attività socio-sanitarie, si occupano della diffusione del Diritto Internazionale Umanitario e offrono la loro opera nei teatri di emergenza.

Fanno parte del personale della Protezione Civile e delle Forze Armate.

Strategia

La Strategia della Croce Rossa Italiana 2018-2030 stabilisce gli obiettivi organizzativi e di intervento da realizzare entro il 2030. Tali obiettivi sono in linea con l'Agenda 2030 e con gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals) dell'Organizzazione delle Nazioni Unite e mirano a contribuire all'agenda umanitaria globale, a progredire nella lotta alla povertà e a intervenire in modo efficace nelle calamità ed in tutte le emergenze degli individui e delle comunità.

Le linee programmatiche della Strategia 2018-2030 si articolano in **7 obiettivi fondamentali**:

Organizzazione

Volontari

Principi e Valori

Salute

Inclusione sociale

Emergenze

Cooperazione



ORGANIZZAZIONE

ADEMPIERE AL MANDATO UMANITARIO DELLA CROCE ROSSA ITALIANA RAFFORZANDO LE NOSTRE CAPACITÀ ORGANIZZATIVE



VOLONTARI

RESPONSABILIZZARE E COINVOLGERE IN MODO ATTIVO NEI PROCESSI DECISIONALI A TUTTI I LIVELLI I VOLONTARI ED IL PERSONALE



PRINCIPI E VALORI

PROMUOVERE E DIFFONDERE I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CROCE ROSSA E DELLA MEZZALUNA ROSSA, I VALORI UMANITARI E IL DIRITTO INTERNAZIONALE UMANITARIO



SALUTE

TUTELARE E PROMUOVERE L'EDUCAZIONE UNIVERSALE ALLA SALUTE E ALLA SICUREZZA DELLE PERSONE



INCLUSIONE SOCIALE

PROMUOVERE UNA CULTURA DELL'INCLUSIONE SOCIALE PER UN'INTEGRAZIONE ATTIVA DELLE PERSONE IN SITUAZIONE DI VULNERABILITÀ



EMERGENZE

RISPONDERE ALLE SITUAZIONI DI CRISI E DI EMERGENZA, AUMENTARE LA RESILIENZA DELLE COMUNITÀ, PUNTANDO SULLA PREVENZIONE E LA PREPARAZIONE IN CASO DI CALAMITÀ



COOPERAZIONE

COOPERARE ATTIVAMENTE CON IL MOVIMENTO E LE SUE COMPONENTI, AUMENTANDO LA PRESENZA ALL'ESTERO CON PROGETTI E AZIONI DI INTERVENTO



La Carta dei Servizi riporta le attività che Croce Rossa Italiana - Comitato di Foligno eroga verso l'esterno: la Collettività, le Istituzioni e gli Enti pubblici e privati.

Indice

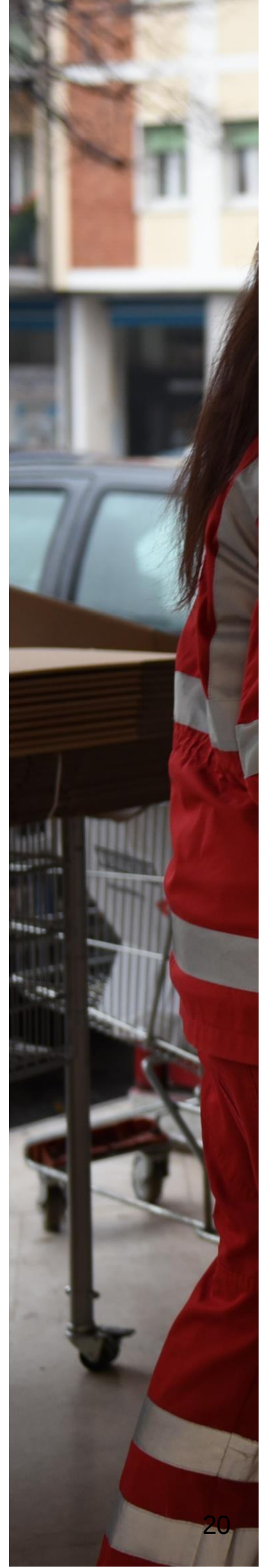
Tutela e protezione della vita e della salute

Supporto e inclusione sociale

Preparazione e risposta a emergenze e disastri

Disseminazione del Diritto Internazionale Umanitario, dei Principi Fondamentali e dei Valori Umanitari in cooperazione con gli altri membri del Movimento Internazionale

Organizzazione di una struttura capillare, efficace e trasparente, facendo tesoro dell'opera del Volontariato



Tutela e protezione della vita e della salute

Obiettivi specifici



Migliorare lo stato di salute delle persone e delle comunità



Proteggere la vita e fornire supporto socio-sanitario alle comunità



Costruire comunità più sicure attraverso la promozione della salute



Assicurare l'acquisizione di competenze da parte della comunità per proteggere la vita

Servizi offerti



Attività di soccorso sanitario d'emergenza urgenza 112

Trasporto sanitario in emergenza su mezzi di soccorso appositamente adibiti per conto di AREU Lombardia.



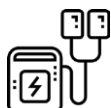
Assistenza sanitaria a eventi e manifestazioni sportive

Assistenza sanitaria in contesti complessi e/o ad alta affluenza di persone che richieda il coordinamento tra due o più risorse sanitarie e non (es. assistenza allo stadio o a un concerto). Include la gestione di posti medici avanzati e posti di primo soccorso.



Trasporti sanitari

Trasporto su mezzi di soccorso, o su vetture appositamente allestite, di persone che non sono autonomamente deambulanti per ragioni di salute. L'attività non è svolta in emergenza.



Corsi per l'utilizzo del defibrillatore semiautomatico

Corsi per il potenziamento e la certificazione delle competenze in RCP (rianimazione cardio-polmonare) e defibrillazione. Include corsi BLS e BLSD.



Corsi di formazione su manovre salvavita pediatriche

Corso per diffondere la cultura della rianimazione cardiopolmonare e le competenze necessarie ad intervenire su soggetti in età pediatrica vittime di arresto cardiaco improvviso o di ostruzione delle vie aeree da corpo estraneo.



Corsi di primo soccorso per la popolazione

Corsi per il potenziamento delle competenze dei non professionisti in un contesto di primo soccorso. Include corsi di primo soccorso rivolti ad appartenenti alle Forze Armate.



Corsi di primo soccorso nelle scuole

Corso rivolto a studenti ed insegnanti per apprendere le nozioni base di primo soccorso necessarie ad agire tempestivamente e correttamente in caso di emergenza.



Corsi per addetti al Primo Soccorso Aziendale

Corsi per la certificazione sul lavoro. Include corsi rivolti ad appartenenti alle Forze Armate, degli incaricati al primo soccorso aziendale secondo il Testo Unico per la sicurezza.



Corsi di aggiornamento alle Aziende D.lgs. n. 81/08

Corso di primo soccorso aziendale per dare al personale delle aziende la formazione necessaria per rispondere a piccole o grandi emergenze sanitarie sul luogo di lavoro. I corsi si svolgono in conformità con quanto previsto dal D.lgs. 81/08 e dal D.M. 388/03.

Il privato cittadino o l'ente, che richiede il servizio, può chiamare il centralino della sede centrale del Comitato di Foligno al numero **0742. 326232.**

Supporto e inclusione sociale

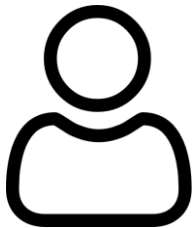
Obiettivi specifici



Ridurre le cause di vulnerabilità individuali e ambientali



Contribuire alla costruzione di comunità più inclusive



Promuovere e facilitare il pieno sviluppo dell'individuo

Servizi offerti



Consegna farmaci a domicilio

Consegna presso il singolo domicilio di farmaci e/o presidi a persone che non sono nelle condizioni di poterli ritirare in autonomia. Il costo degli acquisti è a carico del beneficiario del servizio.



Distribuzione beni di prima necessità (non alimentari)

Distribuzione di beni di prima necessità non alimentari, tra cui ad esempio vestiario, prodotti per l'igiene personale e articoli di puericoltura.



Distribuzione pacchi alimentari

Distribuzione di pacchi alimentari a singoli o nuclei familiari.

DIRITTI DELL'UTENTE:

- L'utente ha diritto ad un servizio svolto con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etiche, morali, filosofiche e religiose, rispettando altresì i sette principi fondatori della Croce Rossa Italiana.
- Durante i nostri servizi, ha diritto di essere individuato con il proprio nome e cognome, nonché interpellato con rispetto.
- L'utente ha diritto di ricevere un servizio adeguato alle necessità dettate dal proprio stato di salute psico-fisico.
- Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che svolgono il servizio verso la sua persona.
- Quando l'utente non sia in grado di decidere per se stesso per una qualsivoglia motivazione, tutte le informazioni sul suo stato di salute psico-fisico e sui trattamenti proposti dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria, regolarmente autorizzati ed indentificati.
- Le informazioni vanno fornite all'utente con modalità che tengano conto del livello culturale, dell'emotività, della sua capacità di comprensione e del suo stato di salute.
- L'utente ha il diritto di rinunciare al servizio informando tempestivamente l'Associazione.
- L'utente ha diritto di presentare segnalazioni e/o reclami che debbono essere sollecitamente esaminati dai Responsabili di settore, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi.
- I rapporti con l'utenza e l'accesso alle attività e ai servizi, si svolgono senza discriminazioni e nel rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti.
- Gli operatori dei vari servizi ispirano i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Costituisce impegno prioritario garantire un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, riducendo nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi. In caso di imprevisti o cause di forza maggiore, vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, collaborando così al miglioramento dei servizi sanitari. L'utente può altresì esprimere il proprio gradimento sui servizi ricevuti.
- L'utente ha diritto di usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi della Croce Rossa Italiana - Comitato di Foligno.

DOVERI DELL'UTENTE:

- L'utilizzo dei nostri servizi da parte dell'utente, presuppone una predisposizione alla fiducia e al rispetto verso il nostro personale.
- È dovere di ogni utente informare tempestivamente il nostro personale su particolari esigenze di assistenza e trasporto.
- I familiari degli utenti minorenni debbono rimanere nelle vicinanze e facilmente rintracciabili. Questa indicazione è valida anche per chi accompagna adulti che necessitino di un tutore.
- Durante i nostri servizi, l'utente è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, nonché a collaborare con il nostro personale per il corretto svolgimento dell'attività.
- L'organizzazione e gli orari previsti per lo svolgimento dei servizi devono essere rispettati in ogni circostanza.
- Nei mezzi dell'Associazione è severamente vietato fumare.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

(barrare con una crocetta le voci interessate)

1) Come valuta l'esecuzione dei servizi offerti dalla Cri di Foligno?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2) Come valuta l'efficacia degli operatori della CRI di Foligno?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3) La professionalità dimostrata dagli operatori è stata all'altezza delle sue aspettative?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4) Come valuta il livello di disponibilità ed educazione del personale in servizio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5) Come valuta la rapidità di risposta alle richieste di intervento?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6) Come valuta l'efficienza dei presidi utilizzati?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7) Come valuta l'idoneità e l'efficienza del mezzo utilizzato?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

8) Nel complesso, il servizio offerto ha soddisfatto le sue aspettative?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1. Non valutabile
2. Pessimo
3. Scarso
4. Insufficiente
5. Mediocre

6. Sufficiente
7. Discreto
8. Buono
9. Ottimo
10. Eccellente

Contatti



Via Romana Vecchia
06034 Foligno



0742 326232



foligno@cri.it
[pec: cl.foligno@cert.cri.it](mailto:pec:cl.foligno@cert.cri.it)



Croce Rossa Italiana -
Comitato di Foligno



@crocerossa_foligno

Dicembre 2024

Croce Rossa Italiana - Comitato di Foligno
Via Romana Vecchia, snc
06034 Foligno (PG)

Tel. 0742 326232