Carta dei Servizi

2021-2024

CONVENZIONE DI GINEVRA 22 AGOSTO 1864

Croce Rossa Italiana

Comitato Monti Prenestini

CARTA DEI SERVIZI DEL COMITATO DI MONTI PRENESTINI 2021-2024

Il nostro piano operativo nasce da una analisi attenta del territorio evidenziando e consolidando i punti di forza, migliorando e rinforzando i punti dove il margine di crescita è ancora alto. La nostra visione rimarca l'importanza strategica che la nostra associazione riveste sui nostri territori rivendicando un ruolo chiave nella società in termini di tutela dei vulnerabili e assistenza alla popolazione a tutti i livelli.

La Carta dei servizi della Croce Rossa Italiana è il patto che il nostro Comitato fa con la cittadinanza del territorio. Attraverso tale documento il Comitato si impegna a garantire un'attenzione sempre più mirata verso la centralità della figura del Volontario e verso la popolazione.

All'interno della carta dei servizi è possibile riconoscere tutte le sfumature di intervento e organizzazione delineate dalla Strategia 2030 della Croce Rossa Italiana, riportate e ricollocate nel nostro ambito territoriale e modellate sulle esigenze organizzative e di risposta della nostra specifica area di azione.

La Carta dei Servizi intende essere uno strumento dinamico, che tenga in considerazione l'evoluzione sia dei bisogni della popolazione sia della strategia dell'Associazione, con attenzione all'impronta propria del Comitato.

LA NORMATIVA

Tale documento è normato all'interno del Regolamento Sull'organizzazione, Le Attività, La Formazione e l'ordinamento Dei Volontari:

TITOLO III – ATTIVITÀ E FORMAZIONE DEI VOLONTARI CRI

11. ATTIVITÀ E CARTA DEI SERVIZI

11.1 Ogni Volontario CRI, adeguatamente formato e preparato, secondo le proprie inclinazioni, può svolgere tutte le attività istituzionali dell'Associazione, nel rispetto dello Statuto della CRI ed in linea con gli obiettivi strategici dell'Associazione e con la strategia della Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa.

11.2 L'azione quotidiana ed organizzata dei Volontari CRI nelle aree di attività della CRI consente il raggiungimento degli obiettivi riportati nella carta dei servizi.

11.3 Le attività corrispondono agli obiettivi strategici della Croce Rossa Italiana.

11.4 La carta dei servizi risponde alla necessità che ogni Comitato CRI 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

BOZZA

possono essere ottenute in maniera sostenibile.

11.5 La carta dei servizi è proposta dal Consiglio Direttivo del Comitato CRI, approvata dall'Assemblea dei Soci, e verificata a cadenza almeno triennale.

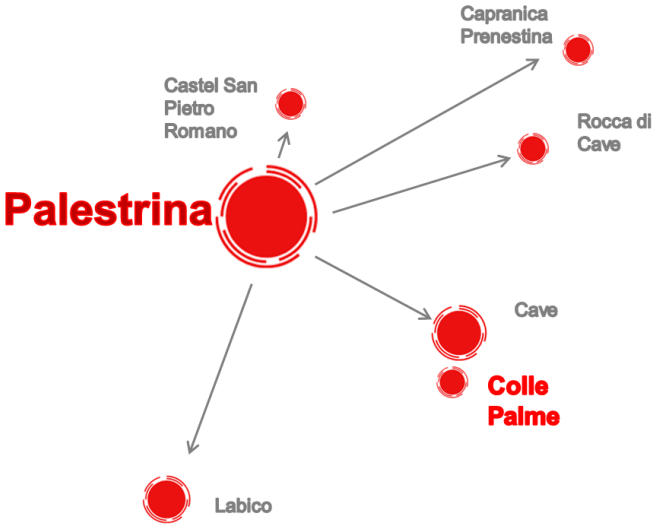
obiettivi della strategia 2018-2030, anche al fine di tenere in considerazione la multidimensionalità delle attività.

I SERVIZI E LE ATTIVITÀ

Sulla Base degli obiettivi propri della strategia CRI 2030 si riportano, per ciascuna area di competenza, i servizi rivolti alla popolazione, al territorio, all'organizzazione Interna e quelli rivolti alla centralità dei Volontari.

I servizi e le attività verso l'esterno erogati sul territorio sono stati classificati tenendo in considerazione le modalità di gestione, erogazione e monitoraggio, con particolare attenzione alla tipologia dei destinatari e al meccanismo di accesso ai servizi/attività o di loro attivazione come definito nella La carta dei servizi e delle attività di Croce Rossa Italiana

Questo approccio ha l'obiettivo di al fine di uniformarci il linguaggio della Carta dei Servizi Nazionale e condividerne l'impatto della sua azione in maniera unitaria. Questo adeguamento mira a facilitare l'uso operativo di queste categorie, ad esempio nell'implementazione di piattaforme informatiche gestionali o nell'analisi dei dati di monitoraggio. Per la distinzione tematica sono state aggiunte delle etichette riferite agli



LA NOSTRA STRATEGIA

La strategia della Croce Rossa italiana nei prossimi anni si muoverà su obbiettivi ben definiti e delineati dal piano operativo chiamato “strategia 2030”. In esso sono rappresentati i punti cardine su cui fondare la stesura della carta dei servizi. Essi sono

- Adempiere al mandato umanitario della Croce Rossa Italiana rafforzando le nostre capacità organizzative
- Responsabilizzare e coinvolgere in modo attivo nei processi decisionali a tutti i livelli i volontari e la persona
- Promuovere e diffondere i Principi fondamentali della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, i valori umanitari e il diritto internazionale umanitario
- Tutelare e promuovere l’educazione universale alla salute e alla sicurezza delle persone
- Promuovere una cultura dell’inclusione sociale per un’integrazione attiva delle persone in situazione di vulnerabilità
- Rispondere alle situazioni di crisi e di emergenza, aumentare la resilienza delle comunità, puntando sulla
- prevenzione e la preparazione in caso di calamità
- Cooperare attivamente con il Movimento e le sue componenti, aumentando la presenza all’estero con progetti e azioni di intervento

Tutte queste macro aree di intervento verranno personalizzate ed adattate alle esigenze del nostro territorio secondo una strategia ben delineata puntando soprattutto sulla trasversalità del volontario.

“TRASVERSALITA’ DEL VOLONTARIO”

BOZZA

IL NOSTRO PROGRAMMA

Importantissimo settore operativo sul nostro territorio l'area salute abbraccia tutta la sfera sanitaria. Punto cardine della nostra strategia in quanto la richiesta di servizi da parte dei cittadini ha visto una crescita importante in termini numerici. Il nostro comitato, sulla base di quanto già fatto, ha la necessità di investire una quota considerevole di risolse in questo settore coinvolgendo un numero sempre maggiore di volontari impegnati. Il bisogno e le richieste che ci giungono dal territorio, sempre più pressanti, ci impongono di strutturarci per essere tempestivi nella loro riposta. In tal senso cercheremo, sulla base dell'esperienza fatta fin ora, di potenziare e modernizzare il service da e verso la nostra comunità così da intercettare il maggior numero di richieste possibili. I punti cardine di questa attività prevedranno:

a. Rinforzo del service verso il territorio con digitalizzazione delle informazioni
b. Formazione continua degli operatori con calendarizzazione degli aggiornamenti previsti e utilizzo di scenari realistici avanzati
c. Apertura e organizzazione di nuovi corsi TSSA e BLSD-sanitari
d. Definizione standard di qualità minimo dei servizi sanitari
e. Aggiornamento continuo dei presidi e materiale sanitario
f. Valorizzazione dei docenti interni
g. Implementazione di protocolli operativi e comportamentali definiti da regolamentazioni interne
h. Implementazione di procedure condivise per l'archiviazione dei dati dei servizi sanitari
i. Istituzione di convenzioni e protocolli con le autorità locali verso i comuni di nostra competenza in un'ottica di presenza capillare sul nostro territorio

Nello specifico l'area Salute avrà le seguenti attività:

BOZZA

- Informazione e orientamento: Servizio rivolto ai cittadini per orientare, in- formare e favorire la comunicazione con il sistema dei servizi territoriali inclusi i Comitati CRI. Si distingue dallo sportello sociale per- ché non fornisce una consulenza specialisti- ca e non garantisce una presa in carico. Può essere svolto telefonicamente o mediante altri strumenti. Rientra in questa categoria il servizio informazioni del numero verde CRI per le Persone. CRI-009 SA, IS

- Trasporto infermi Trasporto su mezzi di soccorso, o su vetture appositamente allestite, di persone non autonomamente deambulanti per ragioni di salute. L'attività non è svolta in emergenza. CRI-022 SA
- Trasporto sociale (diretto) Trasporto e accompagnamento con mezzi appositamente attrezzati e non, rivolto a persone con ridotta capacità motoria. Si intende "diretto" nel caso in cui il servizio sia organizzato in modo tale che l'attivazione possa avvenire su richiesta del singolo. CRI-023 SA, IS

- Assistenza sanitaria a eventi a rilevante impatto locale 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. CRI-026 SA

- Assistenza sanitaria a piccoli eventi Assistenza sanitaria per attività che non ri- chiedano un coordinamento operativo (es. con una singola ambulanza equipaggiata) presso manifestazioni culturali, sportive e religiose, competizioni e campionati sportivi a livello sia professionistico sia amatoriale. CRI-027 SA

- Assistenza sanitaria alla popolazione durante un'emergenza sanitaria Altre attività sanitarie (non ricomprese nelle altre categorie) per il potenziamento delle capacità di risposta del Sistema Sanitario Nazionale in contesti di sovraccarico, al fine di garantire un sufficiente livello di assistenza alla cittadinanza (es. tende triage, vaccina- zione, effettuazione di tamponi, assistenza su navi quarantena, etc.). CRI-028 SA, E

- Trasporto sanitario in emergenza- urgenza Trasporto sanitario in emergenza su mezzi di soccorso appositamente adibiti per conto di Aziende Sanitarie all'interno dei servizi di Emergenza Territoriale 118 del Servizio Sanitario Nazionale. CRI-049 SA, E

- Trasporto sociale indiretto Trasporto e accompagnamento con mezzi appositamente attrezzati e non, rivolto a persone con ridotta capacità motoria. Si intende "indiretto" nel caso in cui l'attivazione avvenga indipendentemente dalla richiesta del singolo (es. uscite programmate in collaborazione con un centro anziani). CRI-050 SA, IS

- Corsi di primo soccorso Corsi per il potenziamento delle competenze dei non professionisti in un contesto di primo soccorso. Include corsi di primo soccorso ri- volti ad appartenenti alle Forze Armate. CRI-076 SA

- Corsi Manovre Salvavita Corsi per il potenziamento e la certificazione delle competenze in RCP (rianimazione cardio-polmonare) e defibrillazione. Include corsi BLS e BLSD rivolti ad appartenenti alle Forze Armate. CRI-078 SA

- Corsi per la certificazione degli incaricati al primo soccorso aziendale secondo il Testo Unico per la sicurezza sul lavoro. Include corsi rivolti ad appartenenti alle Forze Armate. CRI-079 SA

BOZZA

- Promozione della donazione del sangue Attività di informazione e sensibilizzazione per la promozione della cultura della dona- zione di sangue, organi e tessuti. Sulla base di quanto già fatto in precedenza la strategia prevede un grande impegno ed attenzione verso la donazione sangue. Sempre maggiore è la richiesta di sangue del nostro territorio e, attraverso un gruppo di lavoro organizzato e strutturato il comitato monti prenestini porterà avanti un piano informativo che coinvolgerà e sensibilizzerà la nostra popolazione alla donazione sangue CRI-096SA

Punti essenziali del programma sono anche l'accreditamento della sede legale presso le ASL di competenza e lo svecchiamento della flotta mezzi, compatibilmente con il regime finanziario e le prospettive di crescita. Queste tematiche saranno strategiche e centrali mandato alla creazione di nuovi punti di contatto con il territorio così da rendere più capillare la nostra azione

Importantissimo anche il settore formazione rivolto alla popolazione. In quest'ottica il comitato si impegnerà a fornire tutta la sua esperienza e metterà a disposizione tutto il pero formativo della Croce Rossa italiana verso la nostra cittadinanza. l'obbiettivo è quello di fornire una educazione universale alla salute e sicurezza diffondendo la cultura della prevenzione.

"DIFFONDIAMO LA CULTURA DELLA PREVENZIONE"

Le sempre maggiori e grandi sfide che il futuro ci prospetta e il grande rinnovamento insito nella nostra associazione ci hanno portato a rinnovare e ripensare l'organizzazione del comitato. Il bisogno impellente di dare risposta ai bisogni delle nostre comunità ci impongono un modello organizzativo forte-dinamico-flessibile-reattivo verso gli stimoli esterni e capace di una forte sinergia interna. Il modello di comitato quindi che abbiamo pensato

BOZZA

non potrà prescindere da questi elementi valorizzando sempre più la figura del volontario come perno centrale di un intero meccanismo. Partendo dalle figure apicali e via via strutturando gruppi di lavoro tematici la strategia punterà ad avere una capillarità di intervento su protocolli e programmi via via delineati dagli organi direttivi.

I punti chiave di questo modello saranno

- Sostegno e valorizzazione dell'attività del comitato sul territorio
- Apertura punti di contatto territoriali
- Intensificazione della comunicazione interna coinvolgendo tutti i livelli dell'associazione
- Sviluppo di innovazione interna attraverso la discussione di nuove proposte
- Migliorare la sostenibilità finanziaria cercando nuove fonti di sostegno
- Aumentare la comunicazione verso i territori del comitato per intercettare la richiesta di far parte della nostra associazione intensificando la comunicazione e visibilità a tutti i livelli
- Regolamentazione chiara e condivisa con protocolli e procedure definiti
- Attività di advocacy verso le istituzioni e gli opinion leaders Attività di advocacy attraverso l'interazione diretta con le istituzioni e gli opinion leaders. CRI-083 SA, IS, PV, E, V

"SOSTEGNO E VALORIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' DEL COMITATO SUL TERRITORIO"

I nostri territori sono sempre più colpiti da un crescente numero di vulnerabilità con un aumento delle persone a rischio solitudine e sempre più fasce di popolazione colpite, a vari livelli e per vari motivi, da emarginazione. La nostra strategia va nella direzione di intercettare sempre di più i bisogni dei vulnerabili cercando, nei limiti delle nostre possibilità, di sostenerli a tutti i livelli. A tal fine verranno istituiti dei tavoli di lavoro coinvolgendo le istituzioni del nostro territorio e

"INTERCETTARE LE VULNERABILITA'"

BOZZA

avviato un massiccio programma formativo per aumentare le competenze in questa delicatissima area di lavoro. Nello specifico faremo

- Rafforzamento del legame sociale rendendo più incisiva l'interazione tra la CRI e le persone vulnerabili
- Intensificazione della capacità di analisi dei bisogni del territorio avviando corsi atti a formare in modo adeguato gli operatori CRI del settore
- Rafforzamento del nostro "banco alimentare" attraverso azioni sempre più continue
- Rafforzamento del legame sociale rendendo più incisiva l'interazione tra la CRI e le persone vulnerabili
- Intensificazione della capacità di analisi dei bisogni del territorio avviando corsi atti a formare in modo adeguato gli operatori CRI del settore
- Compagnia a domicilio Servizio di compagnia a domicilio non professionale rivolto a persone con ridotta autonomia o a rischio di esclusione sociale; include ascolto e vicinanza emotiva CRI-002 IS
- Distribuzione di pacchi alimentari e buoni spesa Distribuzione di pacchi alimentari e di buoni spesa/buoni pasto a singoli o nuclei familiari. Include la distribuzione di pacchi alimentari forniti da Enti terzi o dallo Stato (es. AGEA - Agenzia per le erogazioni in agricoltura). CRI-007 IS
- Attività per persone sottoposte a misure alternative al carcere e per gli ex detenuti Attività e progetti che prevedono l'impiego di persone sottoposte a misure alternative al carcere o ex detenuti (es. interventi nell'ambito del progetto "Messa alla prova"). CRI-032 IS
- Digitalizzazione delle procedure di archiviazione e distribuzione

Settore molto delicato dove il programma pone un accento particolare. I sempre più frequenti fenomeni atmosferici intensi che interessano i nostri territori causando criticità di rilevante importanza impongono un'attenzione particolare alle problematiche inerenti all'aspetto preventivo. Non solo risposta ai disastri ed emergenze ma pianificazione organizzazione e soprattutto prevenzione in un'ottica di riduzione dei rischi. Il nostro piano operativo prevede una strutturale riorganizzazione del settore emergenze costruendo nel tempo un settore specialistico in grado di dare risposte efficaci. I punti salienti lla strategia sono:

- Misure di prevenzione più efficaci e strategie di intervento coordinate
- Analisi attenta e peculiare delle criticità territoriali
- Adottare un processo formativo dei volontari
- Organizzare sistemi di monitoraggio efficaci e risposte tempestive
- Sensibilizzare, attraverso la nostra rete formativa ed il lavoro dei volontari, le comunità ad adottare stili di vita sostenibili in un'ottica di tutela del territorio
- Centri operativi d'emergenza Strutture deputate alla risposta rapida in caso di evento calamitoso antropico-naturale con dotazione

BOZZA

di materiali, personale specia- lizzato e mezzi in grado di fornire supporto ai territori colpiti (es. CONE, COE e NPI, NOIE, strutture territoriali CRI). CRI-065 E

- Trasporto non sanitario di persone durante un'emergenza Trasporto di persone per evacuazioni e trasporto della popolazione colpita durante un'emergenza sia verso aree sicure sia verso strutture protette CRI-048 E

La strategia punta decisamente sull'affermazione dei nostri principi e valori fondanti e la nostra azione quotidiana fatta di solidarietà e difesa dei vulnerabili possa aumentare la capacità di influenza sulle istituzioni -società civile-e responsabili delle decisioni anche grazie una rete comunicativa incisiva e moderna. Il perno centrale di questa strategia sarà la figura del volontario con la sua etica e consapevolezza del grande ruolo che rivestirà all'interno del comitato puntando su motivazione e partecipazione al lavoro di tutela e salvaguardia del nostro territorio. Punteremo quindi a:

- Stimolare i giovani della Croce Rossa italiana ad avere un ruolo attivo all'interno dell'associazione
- Investire risorse importanti sulle persone estendendo l'offerta formativa a tutti i livelli
- Formare leader e manager forti per dare continuità ed incisività al programma
- Favorire la trasversalità, all'interno di protocolli ben delineati, del lavoro in team
- Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione per l'educazione alla salute: Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione per la tutela della salute e la promozione degli stili di vita sani. Include educazione alimentare, sicurezza stradale, cultura del primo soccorso e prevenzione delle malattie sessualmente trasmissibili (es. distribuzione di preservativi e opuscoli informativi nelle scuole). CRI-092 SA, PV, V

"Nessun vento è favorevole per il marinaio che non sa andare"

PRINCIPI E VALORI

Promuovere e diffondere i principi fondamentali della croce rossa e della mezzaluna rossa, i valori umanitari e il diritto internazionale umanitario mantenendo sempre fede all'importanza e alla valorizzazione dell'Emblema. Promuovere la Storia della Croce Rossa e Mezza Luna Rossa per invitare la popolazione alla condivisione e messa in atto dei 7 Princìpi che guidano la nostra opera sul territorio.

BOZZA