

# **CARTA DEI SERVIZI**

**CROCE ROSSA ITALIANA  
COMITATO DI URBINO**



**EDIZIONE 2022**

# INDICE

## LA CARTA DEI SERVIZI

- Finalità
- Missione Strategica
- I valori di riferimento
- Organizzazione
- Servizi e attività
- Accesso ai servizi

## **FINALITA' DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi alla Persona e alla Comunità di cui la nostra Associazione si è dotata, costituisce un patto tra la Croce Rossa Italiana, i cittadini, la comunità ed il territorio in cui opera e rappresenta l'idea della società umana che sogniamo, per la quale volontari, soci, istituzioni e cittadini devono impegnarsi.

Questa carta si pone tre obiettivi fondamentali:

- 1) Far conoscere il valore umano della Croce Rossa, i suoi Sette Principi, i valori etici a cui si ispira il nostro Movimento, il patrimonio di generosità e di solidarietà .
- 2) Valorizzare le risorse umane a disposizione (volontari, personale dipendente, cittadini, associazioni, istituzioni) al fine di favorire il loro attivo coinvolgimento. Il miglioramento dell'organizzazione interna favorirà il legame relazionale e la capacità di "fare squadra" dei differenti soggetti coinvolti, con conseguente ampliamento e miglioramento dell'offerta e del gradimento della stessa, in modo che la comunità ne tragga beneficio, in termini economici, sociali ed umani che verranno monitorati e misurati periodicamente.
- 3) Dare ai cittadini ed alla comunità nel suo complesso, quali fruitori dei servizi, uno strumento per verificare l'efficienza degli stessi, il rispetto dei principi ispiratori della carta e consentendo quindi di collaborare concretamente al loro miglioramento. Questa carta non è, e non deve essere, uno strumento statico. Deve dare certezze sui servizi erogati e sulla qualità degli stessi, ma anche, con il contributo di tutti, essere strumento dinamico, in grado di adeguarsi costantemente rispetto alle necessità di una società in continua trasformazione. Soprattutto deve puntare al miglioramento della qualità della vita nel suo complesso, attraverso il miglioramento dell'uomo. Un impegno, questo, che offriamo a tutti, che ci promettiamo di perseguire con tutte le nostre possibilità, aperto all'aiuto e partecipazione di tutto il territorio.

## **MISSIONE STRATEGICA**

Utilizzando con efficienza le risorse disponibili, senza barriere di cultura, lingua, religione e condizioni socio- economiche, nel rispetto della persona e dei sette principi della Croce Rossa, la missione strategica si prefigge di dare risposta alle richieste dei cittadini.

Le priorità umanitarie della Croce Rossa Italiana sono le seguenti:

- 1. Tuteliamo e proteggiamo la salute e la vita
- 2. Favoriamo il supporto e l'inclusione sociale



- 3. Prepariamo le comunità e diamo risposta a emergenze e disastri
- 4. Disseminiamo il Diritto Internazionale Umanitario, i Principi Fondamentali ed i Valori Umanitari e cooperiamo con gli altri membri del Movimento Internazionale
- 5. Promuoviamo attivamente lo sviluppo dei giovani e una cultura della cittadinanza attiva
- 6. Agiamo con una struttura capillare, efficace e trasparente, facendo tesoro dell'opera del Volontariato.

In linea con la strategia della Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna

Rossa, la Croce Rossa Italiana di Urbino persegue il raggiungimento degli Obiettivi Strategici 2018-2030.

## I VALORI DI RIFERIMENTO

Il movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa opera sulla base di sette principi fondamentali:

**Umanità:** "Nato dalla preoccupazione di soccorrere senza discriminazioni i feriti dei campi di battaglia, il Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, sia a livello internazionale che nazionale, opera per prevenire e alleviare in ogni circostanza le sofferenze degli uomini. Si applica a proteggere la vita e la salute, e a far rispettare la persona umana. Opera per la reciproca comprensione, l'amicizia, la cooperazione e una pace durevole tra tutti i popoli."

**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."

**Neutralità:** "Per conservare la fiducia di tutti, il Movimento si astiene dal prendere parte alle ostilità così come, anche in tempo di pace, alle controversie d'ordine politico, razziale, religioso e ideologico."

**Indipendenza:** "Il Movimento è indipendente. Le Società Nazionali di Croce Rossa e mezza luna svolgono le loro attività umanitarie come ausiliarie dei poteri pubblici e sono sottoposte alle leggi in vigore dei rispettivi paesi. Tuttavia esse devono conservare un'autonomia che permetta loro di operare sempre secondo i Principi del Movimento."

**Volontarietà:** "La Croce Rossa è un movimento di soccorso volontario e disinteressato."

**Unità:** "In un paese non può esserci che un'unica Società di Croce Rossa o di Mezzaluna Rossa. Essa dev'essere aperta a tutti e deve estendere la sua attività umanitaria all'intero territorio."

**Universalità:** "Il Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa è universale: in esso tutte le Società hanno uguali diritti ed il dovere di aiutarsi reciprocamente."

[www.cri.it](http://www.cri.it)

**Un'Italia  
che aiuta**



Oltre ai sette principi della Croce Rossa, al Codice Etico ed ai valori di chi fa volontariato, la C.R.I. di Urbino è guidata dai seguenti valori:

- Sicurezza delle proprie prestazioni, fornita sia dal punto di vista organizzativo, che strutturale ed ambientale.
- Rispetto e valorizzazione della persona, come soggetto informato e consapevole del servizio che gli viene fornito.
- Efficienza gestionale come dovere sociale nella gestione di risorse pubbliche, soprattutto quando donate da privati.
- Attitudine a rendere conto dell'utilizzo e della gestione delle risorse, affidate nell'ambito delle proprie responsabilità, nonché dei risultati ottenuti.

## **ORGANIZZAZIONE**

La Croce Rossa Italiana, è persona giuridica di diritto privato ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo 28 settembre 2012 e ss.mm. ii e del Libro Primo, titolo II, capo II, del codice civile.

La **Croce Rossa Italiana – Comitato di Urbino O.D.V.** , come da Statuto adottato e registrato il 07/11/2019 ha come Territorio di competenza i seguenti Comuni:

- Urbino
- Montecalvo in Foglia
- Tavoleto
- Sassocorvaro- Auditore
- Petriano
- Mercatino Conca
- Monte Grimano Terme
- Monte Cerignone
- Pietrarubbia

La C.R.I. di Urbino è organizzata con sede legale in Via Sasso n. 122 e sede operativa in via S.P. 9 Fetresca n. 9.

6 Dipendenti

[www.cri.it](http://www.cri.it)

**Un'Italia  
che aiu+ta**



147 Volontari

### **Il Comitato ha in dotazione i seguenti mezzi:**

- N. 2 Ambulanze di Tipo A
- N. 5 Ambulanze di Tipo B
- N.2 Doblò
- N. 1 Dacia Daster
- N. 1 Furgone telonato Nissan
- N.1 Minibus Ducato

### **La struttura del Comitato è così composta:**

- Presidente: Gilberto Ugoccioni
- Consiglio Direttivo: Arduini Barbara- Di Cosimo Andrea- Sorini Lorenzo e Bernabei Giulia  
Consigliere Giovani
  
- Responsabile Amministrativo: Flammini Gabriella
- Responsabile Sistemi Informatici: Di Cosimo Andrea
- Responsabile comunicazioni radio: Lana Gabriele
- Responsabile Materiale e Attrezzature sanitarie: Ceccaroli Simone
- Responsabile Formazione: Arduini Barbara
- Responsabile emergenza: Di Cosimo Andrea
- Responsabile supporto e inclusione sociale: Zolfi Brunella
- Responsabile della Sede: Sorini Lorenzo
- Responsabile Parco Automezzi: Sorini Lorenzo
- Responsabile vestiario: Lo Regio Monica
- Responsabile turni e servizi: Flammini Gabriella
- Responsabile qualità e rapporto con gli utenti: Lanci Sabrina

Al Presidente, al Consiglio Direttivo e ai responsabili compete la programmazione, la definizione delle politiche e degli indirizzi e la valutazione dei risultati conseguiti.

E' un'Associazione di Volontari, che prestano il loro tempo in favore di chi ha bisogno di assistenza sanitaria o di altro aiuto.

## SERVIZI E ATTIVITA'

### Servizi ambulanza, assistenza manifestazioni e trasporto organi

Trasporti programmati richiesti dall'ASUR e dai privati:

- Trasporto infermi dalla propria residenza ad Ospedali e Centri di Cura.
- Dimissioni di infermi dall'Ospedale e da centri di Cura privati alla propria residenza.
- Trasferimenti di infermi da un Ospedale ad un'altra struttura

Assistenza a manifestazioni

Assistenza con ambulanza o postazioni sanitarie ad eventi e manifestazioni sportive, culturali e sociali.

Tutti questi servizi sono svolti da personale volontario debitamente formato e preparato. I servizi di soccorso e trasporto infermi vengono svolti con diverse tipologie di mezzi a seconda delle esigenze di trasporto.

### Diffusione del primo soccorso

- Corsi di primo soccorso per aziende ai sensi D. Lgs 81/08
- Corsi e lezioni di primo soccorso ed educazione sanitaria nelle scuole
- Corsi di primo soccorso alla popolazione
- Corsi MDPED manovre di disostruzione pediatrica alla popolazione, a personale docente e non docente di scuole dell'infanzia e primaria, a gestanti che frequentano corsi pre- parto
- Corsi BLSD

### Educazione alla salute e promozione di stili di vita sani

In particolari periodi dell'anno e, soprattutto, in concomitanza della settimana della Croce Rossa viene

[www.cri.it](http://www.cri.it)

**Un'Italia  
che aiu+ta**

attivato un presidio per le attività di monitoraggio sulla salute dei cittadini, in particolare rilevazione glicemia e misurazione pressione arteriosa.

Progetto frutta: vengono distribuiti nelle scuole e alla popolazione cestini di frutta spiegando le proprietà di questo alimento.

## Servizi di aiuto alla persona

- In convenzione con i servizi sociali del Comune di Urbino, ci occupiamo di servizi di accompagnamento con auto o ambulanza di persone economicamente disagiate per visite o terapie;
- Nel periodo estivo ci occupiamo di accompagnare gli anziani che aderiscono ai progetti promossi del Comune di Urbino al mare, in montagna alle terme e alla gestione del soggiorno diurno organizzato dal Comune.
- Consegna pacchi alimentari
- Sportello di ascolto per anziani
- Raccolta e distribuzione giocattoli

## Servizi promossi in seguito all'emergenza COVID-19

- Consegna vivere, farmaci e bombole ossigeno a famiglie in quarantene
- Attività di accoglienza, misurazione temperatura, controllo o aiuto nella compilazione della modulistica nelle attività di screening e vaccinazioni promosse dall'ASUR

## Attività di prevenzione e preparazione ad emergenze e disastri

La gestione delle emergenze inizia con la formazione del personale, ogni anno nel nostro comitato viene organizzato un corso OPEM (Operatori nel settore Emergenza). Attività di risposta ad emergenze nazionali. Assistenza sanitaria in occasione di grandi eventi. Ricerca dispersi.

## Disseminazione del diritto internazionale umanitario, dei principi fondamentali e della cooperazione internazionale

Per sensibilizzare la comunità ai Principi del Movimento di Croce Rossa, dal 2015 abbiamo indetto un concorso nelle scuole primarie, in seguito ad un incontro in cui vengono spiegati i Principi i bambini sono invitati a realizzare un disegno sui Principi di Croce Rossa, disegni che vengono poi esposti e premiati in occasione della settimana della Croce Rossa.





## ACCESSO AI SERVIZI

E-mail: [urbino@cri.it](mailto:urbino@cri.it)

Posta certificata: [cl.urbino@cert.cri.it](mailto:cl.urbino@cert.cri.it)

Sito: [www.criurbino.it](http://www.criurbino.it)

Pagina Facebook: <https://www.facebook.com/cri.Urbino>

Tel: 0722329795-3346005895

Cellulare responsabile dei servizi: 334 6005897

dal lunedì alla domenica dalle 8:00 alle 20:00

Per la richiesta di servizi privati a carico del richiedente rivolgersi ai numeri 0722329795 – 3346005897 (dalle 8.00 alle 20.00) o inviare un email: [urbino@cri.it](mailto:urbino@cri.it)

Per la richiesta di trasporti a carico del Servizio Sanitario Nazionale rivolgersi al numero 0721428428 (h24)

## ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

E-mail: [urbino@cri.it](mailto:urbino@cri.it)

Posta certificata: [cl.urbino@cert.cri.it](mailto:cl.urbino@cert.cri.it)

Pagina Facebook: <https://www.facebook.com/cri.Urbino>

Sito: [www.criurbino.it](http://www.criurbino.it)

Tel: 0722 329795- 3346005895

dal lunedì alla domenica dalle 8:00 alle 20:00

## DIRITTI DEI CITTADINI

Molta attenzione si richiede a tutti i Volontari, in qualsivoglia ruolo presti la sua opera di Volontariato, perché nei riguardi dei fruitori dei servizi sia usata sempre la massima cortesia.

In particolare i cittadini hanno diritto di:

- Ricevere risposta alle richieste con garbo e professionalità;
- Ottenere tutte le informazioni relative ai servizi erogati, alle modalità di accesso, agli eventuali costi da sostenere;

[www.cri.it](http://www.cri.it)

**Un'Italia  
che aiuta**



- Ricevere rispetto della propria intimità e riservatezza durante i trasporti sui mezzi della C.R.I. di Urbino;
- Fruire con puntualità del servizio o dell'assistenza richiesti, nei tempi e negli orari programmati per l'espletamento;
- Presentare un reclamo.

## **DOVERI DEI CITTADINI**

I cittadini che fruiscono dei servizi della C.R.I. di Urbino, sono tenuti a:

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

## **ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI**

La C.R.I. di Urbino riconosce il diritto di accesso agli atti amministrativi, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge.

## **TRASPARENZA**

Per garantire la massima trasparenza è stata approntata sul sito del idonea sezione in cui trovare notizie e documenti scaricabili riguardanti l'organizzazione e il funzionamento del Comitato: <https://www.criurbino.it> nella sezione Comitato trasparente sono disponibili i seguenti documenti:

- Statuto
- Organigramma
- La presente Carta dei Servizi
- Decreto di iscrizione al registro regionale ODV



- Codice etico e relativa nota
- Bilanci approvati
- Verbali assemblee soci
- Sovvenzioni, contributi, incarichi retribuiti e vantaggi economici legge 124/2017 – art. 1 comma 125

## RECLAMI E SUGGERIMENTI

I reclami possono essere presentati mediante lettere in carta semplice presso la sede operativa all'indirizzo via s.p. 9 Feltresca n.9 Urbino o via mail all'indirizzo [urbino@cri.it](mailto:urbino@cri.it). È inoltre disponibile un modulo on line sul sito alla pagina <https://www.criurbino.it>. A presentare reclamo sono abilitati tutti gli utenti, parenti e affini, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti. Qualora si tratti di reclami di univoca soluzione l'ufficio provvederà alla predisposizione e inoltro dell'istruttoria. Qualora si tratti di reclami di evidente complessità sarà avvisato l'utente dell'avvio dell'istruttore e preposta una apposita commissione per la valutazione del reclamo. Entro 30 giorni dalla data di inoltro della comunicazione di avvio dell'istruttoria viene inviata la risposta. Nel caso l'utente non trovi soddisfacente la risposta potrà essere chiamate le parti per un incontro di chiarificazione. Con le stesse modalità i cittadini possono di fornire suggerimenti quali ai Comitato di Urbino riserva massima attenzione e considerazione.

## MODALITA' DI VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La C.R.I. di Urbino si impegna a rendere 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 in modo sistematico i seguenti strumenti:

raccolta di valutazioni e suggerimenti attraverso i questionari di gradimento del servizio ricevuto. Il questionario in formato elettronico è sempre a disposizione degli utenti alla pagina <https://www.criurbino.it>

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 e dai gruppi di delegati ai vari settori.

Adempimenti sulla privacy Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione

[www.cri.it](http://www.cri.it)



dei dati personali” 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 personali, oggetto di trattamento, sono custoditi e controllati nelle nostre Associazioni, 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.