



LA CARTA DEI SERVIZI DEL COMITATO C.R.I. LUINO E VALLI O.D.V.

**Un'Italia
che aiuta**



Indice

- Cos'è la Carta dei Servizi;
- I 7 Principi della Croce Rossa;
- La struttura organizzativa;
- Metodologia del lavoro;
- Accesso all'Associazione Croce Rossa Italiana;
- Area territoriale di riferimento;
- I servizi erogati dal Comitato Cri Luino e Valli;
- Come entrate in contatto con noi.

Carta dei Servizi

Comitato C.R.I. Luino e valli

La Carta dei Servizi alla Persona e alla Comunità rappresenta un patto tra la Croce Rossa, i cittadini, la comunità ed il territorio in cui opera.

Rappresenta l'idea della società umana cui aspiriamo e rispetto alla quale i soci volontari, le istituzioni e i 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 di cui siamo capaci, grazie al grande sforzo di uomini e donne che la compongono.***
- 2) valorizzare le risorse umane a disposizione (volontari, personale dipendente, cittadini, associazioni, istituzioni) al fine di favorire il loro attivo coinvolgimento e ridurre la dispersione delle risorse che andrebbe a discapito del servizio offerto.***
- 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.***

La carta dei servizi non è, e non deve essere, uno strumento statico. Deve dare certezze sui servizi erogati e sulla qualità degli stessi, ma anche essere, con il contributo di tutti, 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 ripromettiamo di perseguire con tutte le nostre possibilità, aperto all'aiuto e partecipazione di tutto il territorio.

Luino, 29/11/2024.

Il Presidente

Luca Gentilini





Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un patto tra la Croce Rossa e i cittadini attraverso il quale il Comitato C.R.I. Luino e Valli si impegna *formalmente* sui servizi da erogare al cittadino ed alla collettività, definendone caratteristiche precise e livello di qualità.

Questo documento rappresenta anche uno strumento di tutela del cittadino rispetto ai *diritti di cittadinanza* e un *accordo di collaborazione* tra chi svolge un servizio di pubblica utilità ed i cittadini stessi; l'obiettivo comune è il miglioramento qualitativo dei servizi resi.

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel gennaio del 1994 con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (D.P.C.M. 27 gen.1994), ha avuto un ruolo di rilievo nella riforma della Pubblica Amministrazione (Legge n. 59/1997 art.17) ed ha trovato un'ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali* (Legge n. 328/2000 art.13).

La **Carta definisce in modo chiaro e comprensibile** per il cittadino i servizi offerti, **le modalità di accesso ai servizi stessi** e gli standard di **qualità** con cui sono erogati.

L'obiettivo primario della carta è la soddisfazione dei bisogni dell'utente che si rivolge al nostro Comitato per la specifica esigenza. I parametri di qualità sono da ricercare in termini di assistenza, trasporto, consulenza, formazione, aiuto economico, sociale e psicologico.

Il Comitato C.R.I. Luino e Valli per erogare servizi di qualità identifica come elementi fondamentali i seguenti: mettere a disposizione personale altamente formato e capace di recepire le esigenze dell'utente anche in termini di empatia e umanità, dotare gli operatori di mezzi e strumenti funzionali e moderni.

Nell'ambito dei differenti servizi erogati verranno sistematicamente raccolti dati e riscontri da parte di utenti ed operatori; questi elementi, messi a fattor comune, consentiranno un costante monitoraggio del livello qualitativo offerto e permetteranno di definire eventuali correttivi.



I 7 principi della Croce Rossa

Il comitato C.R.I Luino e Valli nella propria azione recepisce i 7 principi fondanti dell'associazione:

UMANITÀ'

Ogni nostra azione ha **al centro l'uomo**. Umanità per noi significa servire la gente, non i sistemi. Ognuno ha diritto ad un trattamento umano e dignitoso sia nella salute, sia nella malattia.

IMPARZIALITÀ'

Soccorriamo tutti, sia chi subisce un danno sia chi lo possa aver provocato. Le prestazioni ed i servizi sono erogati con imparzialità e secondo un ordine di priorità che privilegia i casi più urgenti, **evitando qualsiasi discriminazione** tra i cittadini basata su nazionalità, genere, razza, colore della pelle, origine etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, opinioni politiche o di qualunque altro tipo, appartenenza etnica, proprietà, nascita, handicap, età od orientamento sessuale.

NEUTRALITÀ'

Prendiamo spesso delle iniziative, ma **ci asteniamo da qualsiasi presa di posizione**. Ciononostante siamo pronti ad operare silenziosamente contro ogni azione che leda la dignità di ogni uomo, con un'attenzione particolare per coloro che sono nella sofferenza fisica o psicologica.

INDIPENDENZA

Rispondiamo alla sofferenza, rispettando le norme, ma senza soggiacere alle imposizioni. Nel nostro agire siamo **indipendenti da pressioni esterne** e stabiliamo le priorità a seconda delle necessità e dei bisogni in spirito di indipendenza.

VOLONTARIATO

Lavoriamo senza tregua, ma mai per profitto. Ed ogni volontario, in quanto tale, **vive la passione per quello che fa**. Ogni secondo donato all'associazione è prezioso e unico perché viene dal cuore ed è un valore immenso per la collettività tutta.

UNITÀ'

Abbiamo numerosi talenti, ma un **unico ideale**. Sappiamo che non siamo soli e che in ogni parte del mondo c'è sempre una società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, che ha i nostri stessi principi e i nostri stessi ideali e che al bisogno ci si aiuta reciprocamente.

UNIVERSALITÀ'

La nostra azione **non conosce frontiere**. Per questo tutti i cittadini hanno diritto di usufruire delle prestazioni e dei Servizi alla Persona. La priorità è data alle persone in condizione di fragilità economica, sociale e socio-sanitaria, con inabilità di ordine psichico o fisico, con difficoltà di inserimento alla vita sociale ed economica.



Per avere una visione strategica sul proprio futuro il Comitato C.R.I. Luino e Valli recepisce le indicazioni strategiche del movimento che si traducono nella “Strategia 2030”. Con questo progetto Croce Rossa intende dotarsi di strumenti utili e costantemente aggiornati per fronteggiare le sfide e le necessità del prossimo decennio.

In queste parole ne offriamo una breve sintesi:

“Abbiamo un unico importante obiettivo: assistere un numero crescente di persone che sono vulnerabili a causa dei molteplici cambiamenti sociali, economici e ambientali in atto. Mettere al centro l’essere umano è da sempre il nostro imperativo. Da oggi lo facciamo con nuovi strumenti, maggiore forza e unità. Ben consci di dover adattare il nostro impegno umanitario alle sfide che il presente e il futuro ci riserveranno.”



La Struttura Organizzativa

Per il raggiungimento degli Obiettivi Strategici di cui sopra e per lo svolgimento delle attività istituzionali il Comitato CRI di Luino e Valli dispone delle seguenti risorse:

- **Risorse umane**, con una prevalente componente di soci volontari, unitamente ad un'aliquota di personale salariato.
- **Risorse strumentali** costituite dai locali della sede, dai magazzini, dagli automezzi e dalle attrezzature.
- **Governance e Management** che si prefiggono di gestire il Comitato nelle sue molteplici peculiarità.

Risorse umane

Il Comitato CRI di Luino e Valli pone al centro dell'attenzione il fattore umano: sono le persone che insieme possono raggiungere i molteplici obiettivi individuati nelle differenti aree. Il fattore umano è ancor più importante se consideriamo la natura volontaria dell'impegno messo in campo dai soci.

Al momento attuale i soci del comitato che prestano il proprio tempo al Comitato sono 245; questo numero è in costante crescita attraverso i corsi periodici che permettono l'ingresso in Croce Rossa. Il percorso formativo prevede un iniziale corso nel quale vengono fornite nozioni di base di primo soccorso, sull'organizzazione di Croce Rossa e viene presentata la realtà globale dell'Associazione.

La frequentazione del corso base abilita il volontario alla successiva partecipazione a molti percorsi formativi, che aprono al ventaglio di attività della Croce Rossa a favore delle diverse fasce di vulnerabilità della popolazione.

Il Comitato C.R.I. di Luino e Valli si avvale di 12 unità di personale salariato impiegato prevalentemente per l'espletamento di servizi di emergenza urgenza, in convenzione con AREU-118. Sono presenti anche una risorsa dedicata alla gestione amministrativa e un coordinatore dei vari servizi.

Risorse strumentali

La sede operativa di Luino in via Creva 121 accoglie al primo piano gli uffici, gli spazi destinati alla formazione e aree dedicate al personale in attesa dei differenti servizi. Il piano terra è invece dedicato all'autoparco che custodisce 5 ambulanze, 3 mezzi speciali adibiti al trasporto disabili e un mezzo polivalente.

Per la gestione di alcune attività relative all'area sociale è disponibile un magazzino collocato nel comune di Cadegliano Viconago. Questo spazio accoglie tutto il materiale alimentare raccolto attraverso la rete di contatti disponibile.

Governance e Management

La Governance del comitato è affidata al Presidente ed al Consiglio Direttivo, in stretta collaborazione con i Referenti degli Obiettivi Strategici. Per un approfondimento più dettagliato si rimanda all'organigramma ufficiale, strumento che viene costantemente aggiornato.



Metodologia del lavoro

La Croce Rossa promuove il lavoro in team, sia dal punto di vista tecnico che organizzativo. L'ambiente dove opera il personale favorisce la responsabilizzazione del singolo nel suo specifico ruolo all'interno del team, con il fine di conseguire un risultato complessivo di gruppo.

L'utilizzo di protocolli precisi e univoci favorisce l'applicazione degli stessi in condizioni di stress e di emergenza. Inoltre, l'applicazione di procedure operative e protocolli ben definiti facilita la collaborazione anche con altri enti e associazioni.

Accesso all'Associazione Croce Rossa Italiana

Il rispetto dei principi fondanti di C.R.I. si attua in primo luogo con l'eliminazione di ogni possibile discriminazione - di sesso, razza, età, salute, orientamento sessuale, credo politico o fede religiosa o altre condizioni personali – per l'ingresso nell'associazione.

Il Comitato C.R.I. Luino e Valli recepisce questo orientamento e intende eliminare anche gli ostacoli di natura fisica, economica, sociale e culturale che possano impedire l'accesso del singolo al Comitato stesso.

Per diventare Volontario C.R.I. occorre frequentare un corso di formazione per volontari CRI ed essere in possesso dei seguenti requisiti:

- espressa volontà e azione che dimostri chiara adesione ai Principi del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa;
- possesso della cittadinanza italiana o di uno Stato dell'Unione Europea o di uno Stato non comunitario o apolide, 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;
- 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 statuari dell'Associazione.



Area territoriale di riferimento

Il territorio in cui opera la CRI - Comitato di Luino e Valli coincide in parte con l'ambito territoriale della Comunità Montana Valli del Verbano e, in parte, con quello della Comunità Montana del Piambello. Il territorio delle due Comunità Montane si estende per una superficie complessiva di circa 438 Km quadrati, comprende 52 comuni con una popolazione di 146.997 abitanti, tutti appartenenti alla provincia di Varese. Posizionata nella parte nord della Provincia, l'Area confina a settentrione con la Svizzera, a ovest con il Piemonte, e per il resto con comuni della Provincia di Varese fra i quali lo stesso capoluogo. Si caratterizza per la presenza di due laghi prealpini: il Lago Maggiore a ovest, e il lago Ceresio – lago di Lugano a est. A sud dell'Area, il territorio del comune di Gavirate affaccia sul Lago di Varese.

Più precisamente, sono compresi nell'ambito territoriale di competenza del Comitato di Luino e Valli i seguenti comuni:

- Agra
- Bedero Valcuvia
- Brezzo di Bedero
- Brissago Valtravaglia
- Cadegliano Viconago
- Castelveccana
- Cremenaga
- Cugliate Fabiasco
- Cunardo
- Curiglia con Monteviasco
- Dumenza
- Germignaga
- Grantola
- Lavena Ponte Tresa
- Luino
- Maccagno con Pino e Veddasca
- Marchirolo
- Mesenzana
- Montegrino Valtravaglia
- Porto Valtravaglia
- Tronzano Lago Maggiore



I servizi erogati dal Comitato C.R.I. Luino e Valli

Trasporto sanitario semplice e trasporto sanitario in ambulanza

Chiunque sia nella necessità di essere trasportato dal proprio domicilio a una struttura sanitaria o viceversa può richiedere il supporto dei nostri operatori. Al momento della richiesta del servizio verrà effettuata una breve ma dettagliata intervista che permetterà di individuare le migliori risorse da impiegare: il Comitato di Luino e Valli è a disposizione per il trasporto di persone deambulanti, oppure nei casi dove sia necessario utilizzare una carrozzina disponiamo di mezzi speciali per il trasporto sicuro del paziente.

Per situazioni mediche che suggeriscono un trasporto sanitario protetto possiamo mettere a disposizione un'ambulanza dotata di tutto il materiale sanitario, oltre a personale qualificato e addestrato per lo specifico servizio. Per questo servizio vengono rispettate le indicazioni di Regione Lombardia in termini di formazione degli operatori, mezzi utilizzati, dotazioni e tariffe applicate per l'erogazione del servizio.

Soccorso Sanitario Emergenza – convenzione AREU Lombardia

Il Comitato C.R.I. Luino e Valli effettua anche servizio di soccorso in Emergenza e Urgenza in convenzione con AREU. Questo importante servizio prevede la disponibilità H24 di un'ambulanza e di tre operatori accreditati secondo la regolamentazione prevista da Regione Lombardia. Il servizio viene svolto utilizzando risorse volontarie alle quali si affianca personale dipendente. Questo servizio viene garantito attraverso una costante turnazione da parte di 53 volontari e 12 dipendenti.

Servizio Sanitario di assistenza per eventi sportivi e manifestazioni

Per garantire eventuale soccorso in occasione di manifestazioni culturali o sportive, il Comitato Luino e Valli mette a disposizione i propri operatori. Si tratta di volontari e dipendenti addestrati per le attività di soccorso e di trasporto sanitario; in base alle specifiche necessità del committente viene definita l'aliquota di personale necessaria e le relative dotazioni tecniche e sanitarie. Per eventuali richieste relative a questa tipologia di servizio fare riferimento a [questo](#) indirizzo di posta elettronica.

Corsi di formazione di primo soccorso (art.18 del D.Lgs. 81/08)

Il corso risponde ai requisiti per fornire la formazione obbligatoria prevista dall'art. 18 del Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro (D.Lgs. 81/08). E' rivolto al personale incaricato di attuare gli interventi di primo soccorso in attesa dei soccorsi specializzati, e di limitare o evitare l'aggravarsi delle situazioni.

Il programma formativo è definito dal D.M. 388 del 15 Luglio 2003, allegati 3 e 4, secondo quanto predisposto dall'art. 45 del D.Lgs. 81/08; e ha durata variabile in base alla tipologia dell'azienda.



Corsi di abilitazione all'uso del Defibrillatore Semi Automatico Esterno

I corsi PAD (Public Access Defibrillation) organizzati da Croce Rossa sono rivolti a tutti i cittadini che desiderano imparare le manovre di rianimazione cardiopolmonare (RCP) e nel contempo intendano acquisire l'abilitazione all'utilizzo di un Defibrillatore SemiAutomatico (DAE).

L'obiettivo del corso è quello di insegnare un protocollo di intervento che consenta di riconoscere in modo tempestivo l'arresto cardiaco, di attivare la catena di soccorso (112) e di supportare le funzioni vitali, anche attraverso l'uso del Defibrillatore Semiautomatico (DAE) fino all'arrivo del personale di soccorso qualificato.

Questa tipologia di corso prevede anche un percorso di aggiornamento periodico del personale partecipante, quindi la formazione non si esaurisce durante il primo incontro. Infatti, a distanza di 3 anni, vengono organizzati specifici momenti di retraining che garantiscono il mantenimento dell'abilitazione all'utilizzo di un Defibrillatore SemiAutomatico.

Corsi disostruzione pediatrica e rianimazione neonatale

I corsi organizzati da Cri Luino e Valli sulle manovre salvavita pediatriche (MSP) sono rivolti a chi è interessato a imparare le tecniche di primo soccorso, procedure e azioni utili ad intervenire in situazioni di rischio che coinvolgono lattanti e bambini.

In un unico incontro verranno spiegate le nozioni di base per riconoscere le situazioni di emergenza, i gesti salvavita e le manovre di disostruzione pediatriche. Gli operatori spiegheranno anche i principi base per assicurare al lattante un sonno sicuro e senza rischi. Questi corsi vengono organizzati a cadenza periodica o anche su specifica richiesta; per ulteriori informazioni fare riferimento [qui](#).

Progetto 112 bimbi

Con questa iniziativa gli operatori del nostro Comitato entrano in contatto con i ragazzi delle scuole recandosi presso gli istituti scolastici della zona. Lo scopo di questi incontri è quello di fornire ai ragazzi le informazioni di base per riconoscere situazioni di emergenza che necessitano la chiamata al N112 e per gestire la chiamata stessa.

Si tratta di momenti formativi nei quali i ragazzi delle scuole acquisiscono anche delle informazioni di base in merito alle manovre salvavita. Inoltre, questi incontri rappresentano un primo contatto tra i ragazzi e la nostra associazione, attraverso i nostri operatori e mezzi.

Screening Sanitari nei Comuni del territorio come servizio di prossimità

Offerta di screening gratuiti per contrastare anche le difficoltà di accesso alle prestazioni e/o rinuncia alla cura.

Il programma contempla la rilevazione dei parametri vitali (pressione e saturazione), un test rapido del sangue (glicemia, colesterolo) e elettrocardiogramma. In fase di sviluppo la visita diabetologica e quella posturale.



Raccolta e distribuzione viveri

In collaborazione con alcuni Comuni della zona il Comitato C.R.I. Luino e Valli assiste persone e famiglie in difficoltà fornendo loro generi alimentari a cadenza periodica. Questo servizio ha creato sul territorio una vera e propria rete che permette la raccolta di prodotti da alcuni supermercati, e la successiva distribuzione presso il domicilio. Il servizio rappresenta anche un punto di contatto tra la nostra associazione e le persone in difficoltà; si crea così un primo punto di contatto con i nostri operatori, pronti a recepire eventuali ulteriori necessità. Il servizio ad oggi coinvolge 20 operatori C.R.I.

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.

Attività per persone sottoposte a misure alternative al carcere

Attività e progetti che prevedono l'impiego di persone sottoposte a misure alternative al carcere (es. interventi nell'ambito del progetto "Messa alla prova"). Questi progetti prevedono per il singolo la partecipazione alle attività del Comitato, in relazione anche alle capacità e alle competenze del soggetto. Si tratta di progetti gestiti in stretta collaborazione con gli organi competenti (UEPE e Forze dell'Ordine).

Attività ricreative e attività nelle scuole

Il Comitato organizza, prevalentemente con l'impegno dei propri volontari giovani under 32 anni, attività di socializzazione e sensibilizzazione dedicate alle persone anziane ospitate nelle RSA.

I giovani volontari organizzano anche attività di sensibilizzazione all'interno delle scuole sulle tematiche trattate dall'Associazione, come le lezioni di migration ed inclusione sociale, lezioni teoriche di approccio conoscitivo con le malattie sessualmente trasmissibili, lezioni teoriche e pratiche di primo soccorso insegnando una corretta attuazione della catena BLS (Basic Life Support).

Queste sono tutte attività portate avanti dai membri più giovani del comitato che con un approccio "*peer to peer*" impartiscono le lezioni in maniera efficace e coinvolgente. La loro giovane età permette di superare il gap generazionale che potrebbe essere presente se tali tematiche fossero trattate da volontari più adulti, mantenendo inalterata la qualità del servizio.

I giovani sono inoltre impegnati in altre attività di pura socializzazione, come la presenza con stand presso le feste di paese, portando il simpatico servizio di trucca bimbi, offerto con trucchi ipoallergenici in regola con la normativa vigente. I nostri giovani sono anche coinvolti in attività di sensibilizzazione stradale, per insegnare ai più piccoli e non, le pericolosità della strada e del mettersi alla guida stanchi o dopo aver fatto uso di alcool o sostanze stupefacenti; per queste attività viene impiegato materiale in grado di simulare gli effetti di tali stati e sostanze.



Come entrare in contatto con noi

Il Comitato C.R.I. Luino e Valli ha la propria sede a Luino, in Via Creva 121.

Per ogni ulteriore informazione o richiesta è possibile utilizzare i seguenti strumenti:

Telefono: 0332 510444

Email: luino@cri.it

PEC: cl.luino@cert.cri.it

Dettagli, novità e approfondimenti sono disponibili sulla nostra pagina web:

www.criluino.it

e sui canali social Facebook ed Instagram:

“crocerossaluinovalli”

alla data del 29.11.2024