

2019



Croce Rossa Italiana
Comitato di Pesaro

[CARTA DEI SERVIZI]

La carta dei servizio è un patto tra la Croce Rossa e i cittadini attraverso il quale il Comitato si impegna formalmente sulla qualità e sui servizi da erogare al cittadino e alla collettività.

Sommario

1. Presentazione
 - a. Finalità della Carta dei Servizi
 - b. Principi fondamentali
2. Organizzazione
 - a. Obbiettivi strategici
 - b. La struttura
 - c. Metodologia di lavoro
3. Servizi e attività
 - a. Tutela e protezione della salute e della vita
 - i. servizi in ambulanza, assistenza a manifestazioni e trasporto di organi
 - ii. diffusione del primo soccorso
 - iii. ambulatorio infermieristico
 - iv. diffusione delle manovre di disostruzione pediatriche
 - v. educazione alla salute e promozione di stili di vita sani
 - vi. CRI in Bici
 - vii. Assistenza al Pronto Soccorso
 - viii. Operatori Polivalenti di Salvataggio in Acqua
 - b. Supporto ed inclusione sociale
 - i. ASA
 - ii. Ti Accompagno (taxi Sanitario)
 - iii. distribuzione viveri "Cibo per tutti"
 - iv. Accompagnamento ai centri diurni (Nonnomino e Giardino dei Ricordi)
 - v. Unità di strada
 - c. Preparazione della comunità e risposta ad emergenze e disastri
 - i. attività di prevenzione e preparazione delle comunità ai disastri
 - ii. attività di risposta alle emergenze nazionali
 - iii. assistenza sanitaria in occasione di grandi eventi
 - d. Disseminazione del diritto internazionale umanitario, dei principi fondamentali, dei valori umanitari e della cooperazione internazionale
 - i. diffusione del D.I.U.e dei valori umanitari, educazione alla pace
 - e. Promozione attiva dello sviluppo dei giovani e di una cultura della cittadinanza attiva
 - f. Sviluppo, comunicazione e promozione del volontariato
4. Contribuire all'azione della Croce Rossa Italiana
 - a. Diventare volontari
 - b. I sostenitori
 - c. Donazioni
5. Rapporto con la comunità
 - a. Impegni verso i cittadini
 - b. Diritti e doveri dei cittadini
 - c. Sedi e accesso ai servizi

- d. Trasparenza
- e. A casa di CRI
- f. Lavora con noi
- g. Reclami e Suggerimenti
- h. Modalità di verifica della qualità dei servizi
- i. Adempimenti sulla privacy
- j. Ufficio relazioni con il Pubblico
- k. Numero verde

Presentazione

Finalità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi alla Persona e alla Comunità di cui il 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.

Sé è vero che le utopie non si realizzano, è anche vero che i sogni possono diventare stupende realtà, a patto che ognuno di noi ci creda e lavori per la loro concretizzazione.

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.

L'esempio concreto sarà la riprova che il nostro essere Croce Rossa si incarna nelle nostre azioni quotidiane.

E' seminando esempi positivi che potremmo contribuire ad una società più giusta, più solidale, dove ogni cittadino ha pari dignità sociale e pari diritti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni sociali e personali. (art. 3 della Costituzione della Repubblica Italiana – Principio di Imparzialità del Movimento Internazionale)

2) Valorizzare le risorse umane a disposizione (volontari, personale dipendente, cittadini, associazioni, istituzioni) al fine di favorire il loro attivo coinvolgimento e ridurre la loro dispersione, che andrebbe a discapito del servizio offerto. Inoltre 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.

Principi fondamentali

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."

Nel sostenere i nostri Principi Fondamentali, condividiamo una serie di valori che guidano il nostro lavoro:

- **Personae:** rafforziamo le capacità delle persone e delle comunità di lavorare in un clima di solidarietà, per trovare soluzioni sostenibili alle proprie necessità e agli elementi di vulnerabilità più pressanti.
- **Integrità:** lavoriamo in conformità con i nostri Principi Fondamentali in maniera trasparente e responsabile.
- **Partenariato:** come membri del Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, e guidati dai suoi Statuti, cooperiamo con i poteri pubblici, e con altre organizzazioni, in conformità con i Principi Fondamentali, senza compromettere i nostri emblemi, né l'indipendenza, l'imparzialità e la neutralità che essi rappresentano.
- **Diversità:** rispettiamo le diversità delle comunità con cui lavoriamo, così come quella dei nostri volontari, membri e personale, sulla base della non discriminazione e dei nostri principi di imparzialità, unità e universalità.
- **Leadership:** dimostriamo la nostra leadership e cerchiamo l'eccellenza del nostro lavoro, richiamando l'attenzione sui diritti, le necessità e le vulnerabilità delle comunità e sui fattori che sono la causa di queste.
- **Innovazione:** ci ispiriamo alla nostra storia e tradizione comune, ma allo stesso modo ci impegniamo a trovare soluzioni creative e durature ai problemi che minacciano il benessere e la

dignità umane, in un mondo in costante cambiamento.

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. L'Associazione è di interesse pubblico ed è ausiliaria dei pubblici poteri nel settore umanitario, nonché posta sotto l'alto Patronato del Presidente della Repubblica. La Croce Rossa Italiana è ufficialmente riconosciuta dalla Repubblica Italiana con il decreto legislativo 28 settembre 2012, n. 178 quale Società volontaria di soccorso ed 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.

La Croce Rossa Italiana si articola nei seguenti organi territoriali:

- a. un'organizzazione locale, che agisce sul territorio, articolata in Comitati con autonoma personalità giuridica;
- b. un'organizzazione regionale articolata in Comitati Regionali e delle Province Autonome di Trento e Bolzano, che coordina e controlla, mediante specifiche attribuzioni, l'attività dei Comitati della regione che operano nella regione, nel rispetto dell'autonomia di ciascun Comitato;
- c. un'organizzazione nazionale, che stabilisce la strategia dell'Associazione ed approva le normative generali, denominata Comitato Nazionale.

Tale assetto ha il vantaggio di garantire al contempo sia una incisività e peculiarità del territorio sia una uniformità nazionale.

La C.R.I. fa parte del Movimento Internazionale della Croce Rossa. Con 186 Società Nazionali la più grande organizzazione di volontariato umanitario al mondo. Le Società Nazionali di Croce Rossa e Mezza Luna Rossa create in origine per soccorrere i soldati feriti o malati affiancando i servizi sanitari della forze armate, svolgono ora numerose attività sia in tempo di pace che in tempo di guerra come ausiliare ai pubblici poteri.

Obiettivi strategici

Le priorità umanitarie della Croce Rossa Italiana sono le seguenti, e identificano 6 Aree di lavoro:

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

La struttura

Strutturata su scala nazionale in Comitati Territoriali, la Croce Rossa dispone di una rete capillare in grado di agire in piena autonomia, permettendo in questo modo il soddisfacimento dei bisogni primari della comunità, stimolando inoltre l'integrazione tra l'associazione, la Popolazione e la rete dei servizi pubblici. Al vertice di ogni Comitato a qualsiasi livello vi è un Presidente democraticamente eletto tra i volontari che rappresenta e di cui coordina le attività. Il Presidente è coadiuvato da un Consiglio di Presidenza, di cui fanno parte i sei delegati di area che corrispondono alle sei aree strategiche di intervento illustrate in seguito. Le risorse umane della C.R.I. sono rappresentate dai propri volontari e dipendenti.

I soci della C.R.I. si dividono in:

Soci sostenitori: coloro che manifestano adesione ai principi fondamentali di Croce Rossa ed allo statuto, versano la quota sociale annuale;

Soci attivi: coloro i quali si impegnano a svolgere gratuitamente, in maniera organizzata e con carattere continuativo, conformemente ai regolamenti interni di ciascuna unità territoriale, un'attività in favore della Croce Rossa Italiana, oltre al versamento della quota annuale;

Soci benemeriti: persone fisiche o giuridiche che si siano distinte per particolari prestazioni o elargizioni in favore della Croce Rossa Italiana;

Soci onorari: persone fisiche o giuridiche che si siano distinte per eccezionali meriti in campo socio-sanitario o umanitario.

Metodologia di Lavoro

La Croce Rossa Italiana promuove il lavoro in team quale strumento di miglioramento degli interventi, sia dal punto di vista tecnico che organizzativo.

L'ambiente dove opera il volontario e il dipendente è orientato a favorire la collaborazione e la responsabilizzazione del singolo, con il fine di conseguire un risultato complessivo del gruppo.

Il condividere metodologie e progetti garantisce all'utente la stabilità del servizio e la miglior risposta alla complessità dei diversi interventi.

L'idea che sosteniamo è quella che sia necessaria combinazione di competenze e sviluppo di polifunzionalità per raggiungere obiettivi di qualità, che il singolo da solo non potrebbe ottenere. Il lavoro in team, in sintesi: "vuole permettere agli operatori di sviluppare condivisione e maggior sicurezza, sostenendoli nelle difficoltà degli interventi e favorire la comunicazione e condivisione di saperi"

La Filosofia base è data dal miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, dei servizi proposti e dell'attività svolta agendo su tre direttrici:

- miglioramento tecnologico, ottenuto anche reinvestendo parte delle economie derivate dalla riduzione dei costi a seguito di eliminazione di sprechi e inefficienze e da razionalizzazione degli acquisti di beni e servizi
- miglioramento delle prestazioni del personale, ottenuto sia con processi di formazione continua che migliorino le conoscenze professionali dei dipendenti/volontari, sia sviluppando una politica di gestione del personale consistente nella valorizzazione delle potenzialità, nel riconoscimento dei

meriti, nella corretta correlazione tra mansioni effettive e qualifica, in modo che il personale, motivato e collaborativo, si rapporti con gli utenti nel migliore modo possibile, instaurando un clima di fiducia e dando sollievo a persone bisognose di rassicurazione

- metodi per misurare e confrontare la performance raggiunta dalla Croce Rossa in rapporto agli obiettivi fissati e alla nostra missione.

Servizi e attività

Area 1 - Tutela e protezione della salute e della vita

La Croce Rossa Italiana pianifica e implementa attività e progetti di assistenza sanitari e di tutela e promozione della salute, volti alla prevenzione e alla riduzione della vulnerabilità individuale e della comunità, incoraggiando l'adozione di misure sociali e comportamentali che determinino un buono stato di salute. La diffusione delle manovre di primo soccorso, attraverso corsi di formazione di accesso all'Associazione o di sola divulgazione alla popolazione, la promozione alla donazione volontaria del sangue, i servizi di pronto soccorso e trasporto infermi sono attività che rispondono a questo primo obiettivo.

Servizi in ambulanza, assistenza a manifestazioni e trasporto di organi

Tra le attività a carattere sanitario svolte dal Comitato CRI di Pesaro, grande rilevanza in termini di operatori impiegati e mezzi dedicati riveste il soccorso in ambulanza. Nell'ambito di una Convenzione stipulata con L'azienda Ospedali Riuniti Marche Nord e l'ASUR1 Marche, la CRI svolge sul territorio dei comuni di Pesaro-Fano-Gabicce Mare un servizio di emergenza urgenza Ospedaliera e territoriale 24 ore su 24, coordinato dalla "Centrale Operativa 118 Pesaro Soccorso". Le urgenze sanitarie vengono affrontate inviando sul posto personale volontario e dipendente, altamente preparato e qualificato. Per svolgere tale servizio la CRI di Pesaro mette quotidianamente a disposizione della cittadinanza:

- ambulanze di soccorso avanzato;
- ambulanze da trasporto
- pulmini, anche attrezzati per il trasporto disabili

Oltre alle attività in emergenza, operiamo poi nell'ambito del trasporto programmato di persone che per le loro condizioni di salute necessitano di una speciale attrezzatura. Questi servizi non sono urgenti e vengono richiesti quando, ad esempio, occorra un trasporto per sottoporsi ad una visita medica o una prestazione specialistica.

Possono essere a pagamento o in con convenzione con il SSN.

Sono previsti anche trasporti a lunga percorrenza, come trasferimenti tra ospedali di differenti città o trasferimenti di allettati verso cliniche specialistiche, anche estere. Anche questi servizi, se non urgenti, vengono richiesti direttamente dagli interessati.

Per svolgere tale servizio la Croce Rossa mette quotidianamente a disposizione della cittadinanza:

- pulmino corredato di pedana-sollevatore;
- ambulanze di soccorso avanzato
- ambulanze da trasporto.

Inoltre sono svolte attività di assistenza con l'ambulanza o con postazioni sanitarie a supporto di eventi e manifestazioni sportive, culturali e sociali, assicurando che possano svolgersi con le adeguate sicurezze di un intervento sanitario rapido ed efficace.

Effettuiamo poi trasporto urgente di organi per trapianti, sangue ed emoderivati e altri materiali sanitari con idoneo mezzo attrezzato.

Diffusione del primo soccorso

Tra le attività della Croce Rossa rientra l'informazione e l'istruzione su educazione sanitaria e primo soccorso rivolte alla cittadinanza. I corsi sono tenuti da volontari debitamente formati per questo compito.

Per le esercitazioni pratiche, gli istruttori si avvalgono di manichini per la rianimazione cardiopolmonare e, in alcune circostanze, della collaborazione di simulatori e truccatori che rendono il più reale possibile le simulazioni di infortuni.

Tra i corsi che effettuiamo, vi sono:

- corsi di primo soccorso nelle aziende. I corsi previsti dal D. Lgs. 81/08 e D. M. 388/03 che obbligano il datore di lavoro ad assicurare che ciascun lavoratore riceva una formazione sufficiente ed adeguata in materia di sicurezza e di salute.
- corsi di primo soccorso per la popolazione. Lo scopo dei corsi è fornire gli elementi base del primo soccorso per poter intervenire in situazioni di emergenza, nel modo giusto e senza arrecare ulteriori danni all'infortunato.
- corsi e lezioni di primo soccorso ed educazione sanitaria nelle scuole. Vengono organizzati su richiesta, per scuole di qualunque ordine e grado. I contenuti e la durata variano in base alle esigenze delle classi.

Ambulatorio infermieristico

La CRI di Pesaro mediante la componente delle Infermiere Volontarie svolge un servizio itinerante di ambulatorio nei centri sociali degli anziani del Comune di Pesaro. In tali occasioni viene effettuata la misurazione della pressione, frequenza, saturazione, colesterolo e glicemia. Il Servizio è attivo tutto l'anno e vanta un'esperienza pluriennale. Per usufruire del servizio è necessario essere socio CRI o Ancescao. Il servizio è svolto in forma gratuita.

Diffusione delle manovre di disostruzione pediatrica.

La Croce Rossa Italiana organizza giornate informative e corsi dedicati all'acquisizione delle competenze necessarie ad intervenire su soggetti in età pediatrica che vadano incontro a improvvisa ostruzione delle vie aeree. I cittadini che prendono parte a queste iniziative possono trovarsi inaspettatamente a diventare soccorritori di bambini nell'ambito domiciliare o sul luogo di lavoro.

Educazione alla salute e promozione di stili di Vita sani

Da sempre la Croce Rossa ha fra i suoi obiettivi quello di promuovere la salute attraverso un'opera costante di educazione sanitaria rivolta ai cittadini di tutte le età. In questo modo ogni persona può avere una maggior consapevolezza nello scegliere stili di vita che la aiutino a preservare e difendere la propria salute e il proprio benessere psicofisico e quello dei propri cari.

Vengono forniti consigli su alimentazione ed esercizio fisico, ma non su terapie o altri aspetti di competenza medica. In alcuni periodi dell'anno viene effettuato anche un esame preventivo del seno, per scoprire se esiste o se c'è il rischio di sviluppare il tumore al seno utilizzando specifica strumentazione in collaborazione con la LILT.

CRI in Bici

Il servizio “Cribici” è un servizio innovativo che prevede la presenza di operatori della Croce Rossa Italiana su biciclette per il primo soccorso durante il periodo estivo. Le squadre prestano il primo soccorso ai cittadini e ai turisti colti da malore: lo scopo delle squadre è quello di stabilire un contatto diretto qualificato con l’infortunato e, dove serve, allertare gli altri organi competenti per la buona riuscita del soccorso, così da avere un triage più accurato e di conseguenza collaborare alla eventuale urgenza dei soccorsi. In particolare nella ciclabile “Sottomonte”, dove l’accesso immediato dei mezzi di soccorso può risultare più difficoltoso, il servizio “Cribici” risulta particolarmente efficace e rapido nel raggiungere l’infortunato e prestare un primo soccorso, fornendo inoltre informazioni dettagliate alla Centrale Operativa 118 che coordina il soccorso. Le squadre sono dotate, tra le altre cose, anche di defibrillatore automatico esterno.

Assistenza al Pronto Soccorso

Il lavoro svolto dai volontari in pronto soccorso è rivolto ad imparare le tecniche di manovra sui pazienti, e come relazionarsi con essi. Durante il servizio si allevia il lavoro degli infermieri eseguendo numerosi servizi compatibili con le competenze dei volontari CRI. Il servizio viene effettuato nel pronto soccorso del presidio ospedaliero “San Salvatore” di Pesaro tutti i giorni dalle 21 alle 24.

I servizi di competenza dei volontari sono: attività socio assistenziali, ritiro referti (Rx-Eco-Ecg), consegna provette presso laboratorio analisi, trasporto dei pazienti per esami/consulenze, ricoveri nei reparti all’interno della struttura, riordino delle barelle. In caso di necessità, e solo su richiesta del personale, si accede alle sale medico chirurgiche.

Operatori Polivalenti di Salvataggio in Acqua

L’operatore Polivalente di Salvataggio in acqua della CRI è una figura di operatore del soccorso specializzato per l’intervento in ambiente acquatico. Oltre ad essere un operatore di primo soccorso sia a terra che in acqua, può integrare la sua specializzazione nel settore con le specialità di Operatore Conduttore di Mezzi Nautici, Operatore Sommozzatore, Operatore Medico o tecnico Iperbarico, Operatore Elitrasportato.

Gli O.P.S.A. hanno come compito quello di intervenire in un largo spettro d’azione: assistenza bagnanti in acqua e sulle spiagge, assistenza a gare sportive acquatiche, protezione civile per calamità naturali o incidenti, assistenza in acqua ai portatori di handicap, trasporto infermi in acqua e prevenzione. Svolgono direttamente l’attività di soccorso, anche attraverso convenzioni con gli organi locali e nazionali, in sinergia con la Guardia Costiera e con tutti gli organismi pubblici.

Area 2 - Supporto ed inclusione sociale

Questo ambito tende a promuovere lo sviluppo dell'individuo con la pianificazione e implementazione di attività e progetti volti a prevenire, mitigare e rispondere ai differenti meccanismi di esclusione sociale.

Rientrano in queste attività i servizi rivolti alle persone senza dimora, alle persone diversamente abili, alle persone con dipendenza da sostanze, ai migranti, alle persone marginalizzate, alle persone ospedalizzate.

ASA – Attività Socio Assistenziale

Si tratta di un servizio di intrattenimento per allietare gli anziani ospiti di residenze e case di riposo tramite musiche, balli e canti, festeggiando ricorrenze e compleanni. L'obiettivo è quello di far trascorrere momenti spensierati e piacevoli agli anziani, nel tentativo di combattere la solitudine ed il senso di abbandono.

L'Operatore Socio-Assistenziale della Croce Rossa Italiana riconosce la salute come bene fondamentale della persona e si impegna a tutelarla con attività di prevenzione, cura e riabilitazione.

“Ti accompagno” (Taxi Sanitario)

Il Comitato di Pesaro promuove un progetto rivolto alla comunità pesarese per il sostegno a domicilio della popolazione maggiormente vulnerabile: fra gli interventi previsti sono potenziati i servizi di assistenza alla mobilità delle persone con ridotta capacità motoria tramite trasporti sociali protetti. Tale idea nasce da due considerazioni: l'aumento nei Comuni di Pesaro e Gabicce della popolazione con più di 65 anni, e l'escalation progressiva delle famiglie composte da una sola persona.

Il servizio è attivo tutte le mattine dalle 7.30 alle 19.00 per trasporti semplici come recarsi in ospedale per le terapie mediche, ma difficili da svolgere per chi vive da solo e non può contare sul sostegno dei familiari.

Distribuzione viveri “Cibo Per tutti”

I Volontari confezionano pacchi alimentari che vengono distribuiti a persone con disagio economico, previa valutazione della documentazione richiesta. Per definire e decidere chi ha effettivamente bisogno del nostro aiuto, si valutano attentamente le richieste inviate dagli Assistenti Sociali dei Comuni di Pesaro, Gradara, Mombaroccio, Gabicce, sui quali il Comitato è da statuto territorialmente competente.

Attività accompagnamento al Centro Diurno “Giardino dei Ricordi” e “Nonno Mino”

Entrambi i servizi sono dedicati ai malati di Alzheimer allo stato iniziale, ancora parzialmente autonomi e autosufficienti.

Nel “Giardino dei Ricordi” i malati, assistiti da personale qualificato, vengono coinvolti in laboratori e piccoli lavoretti per mantenere attive le funzioni intellettive e manuali, in modo da ritardare, per quanto possibile, il decorso della malattia. Nel “Nonno Mino” i malati, assistiti da personale qualificato, vengono coinvolti in escursioni e passeggiate all'aria aperta, volti a riscoprire i luoghi dell'infanzia per tenere viva la memoria e il ricordo. I fruitori di tali centri non possono ovviamente raggiungere i luoghi e le strutture da soli e gran parte di essi non hanno nessuno che possa accompagnarli e venirli poi a riprendere. A fronte di questa esigenza i Volontari della Croce Rossa Italiana di Pesaro hanno organizzato uno speciale servizio per accompagnare gli anziani al centro diurno e riaccompagnarli poi alle loro abitazioni al termine della “terapia” in tutta sicurezza.

Unità di Strada

L'unità di strada si occupa del contatto con i senza fissa dimora della nostra città consegnando coperte, distribuendo bevande calde e, per chi lo desidera, offrendo la disponibilità a scambiare qualche parola, per facilitare la costruzione di legami di fiducia volti a consentire un eventuale processo di recupero. Il servizio è attivo tutto l'anno ed in particolar modo nel periodo invernale.

Area 3 - Preparazione della comunità e risposta alle emergenze e disastri

La Croce Rossa Italiana si adopera da sempre per garantire un'efficace e tempestiva risposta alle emergenze nazionali e internazionali, attraverso la formazione delle comunità e lo sviluppo di un meccanismo di risposta ai disastri altrettanto efficace e tempestivo.

Attività di prevenzione e preparazione delle comunità ai disastri

La gestione sistematica delle emergenze e dei disastri inizia con la preparazione ad un'azione condotta dai volontari e staff organizzati ed addestrati, nonché con la pianificazione ed implementazioni di attività atte a ridurre il rischio di disastri ed emergenze, anche incoraggiando l'adozione di misure comportamentali ed ambientali, ed a prevenire e ridurre la vulnerabilità delle comunità.

Attività di risposta alle emergenze nazionali

Gli effetti di un disastro possono essere ridotti se la situazione viene stabilizzata il prima possibile, consentendo quindi alle persone di iniziare a ricostruire le proprie vite e la propria comunità. L'intervento a seguito di un disastro mira a facilitare il ristabilimento dei meccanismi interni della comunità colpita, promuovendo la ricostruzione di una società più inclusiva e riducendo il rischio di vulnerabilità in caso di disastri futuri. Tutto ciò si realizza, oltre che con la prevenzione e preparazione delle comunità ai disastri, con la risposta alle emergenze nazionali e internazionali e con le attività psico-sociali in emergenza. Questi interventi possono avvalersi anche di personale con qualifiche relative ai soccorsi speciali (tra cui gli Operatori Polivalenti di Salvataggio in Acqua).

Costituiscono obiettivi specifici di questi interventi quello di salvare vite e fornire assistenza immediata alle comunità colpite dal disastro, assicurando una risposta efficace e tempestiva ai disastri e ristabilendo e migliorando il funzionamento delle comunità e riducendo il livello di vulnerabilità.

Tra le attività che vengono svolte, trovano spazio quelle di carattere logistico e di gestione dei magazzini, che possono risultare necessari anche per raccogliere materiali e beni donati dalla gente in occasione delle emergenze.

Nel Comitato C.R.I. di Pesaro vi sono volontari che, anche nell'ambito del coordinamento provinciale, regionale e nazionale, sono pronti ad intervenire già dalle prime ore dal verificarsi di un'emergenza di protezione civile. I volontari sono adeguatamente equipaggiati, forniti dei mezzi necessari e periodicamente addestrati con periodiche esercitazioni.

Assistenza sanitaria in occasione di grandi eventi

La città di Pesaro è stata in più occasioni sede di eventi di grande rilievo (concerti, raduni ecc.), che hanno richiamato notevoli afflussi di persone nel territorio cittadino o in sue aree definite. Il personale del Comitato CRI di Pesaro, nell'ambito dei coordinamenti preposti, assicura la necessaria assistenza sanitaria utilizzando risorse e modalità operative completamente diverse da quelle che si applicano nella quotidianità.

Area 4 - Disseminazione del diritto internazionale umanitario dei principi fondamentali e dei valori umanitari della cooperazione internazionale

La Croce Rossa Italiana, insieme con gli altri membri del Movimento Internazionale, condivide il m Internazionale Umanitario, de sviluppa opportunità di Internazionale, al fine di mi anche attraverso progetti di Società Nazionali.

Diffusione del D.I.U. dei valori umanitari,

La diffusione del Diritto Internazionale Umanitario è coordinata a livello nazionale dall'Ufficio D.I.U. del Comitato Centrale, attraverso l'organizzazione di diverse tipologie di attività formative (corsi, convegni, tavole rotonde, giornate informative).

Nell'assolvimento dei suoi compiti istituzionali di diffusione del Diritto Internazionale Umanitario, la C.R.I. ha facoltà di formare personale qualificato nel Diritto Internazionale Umanitario.

Diffondere il DIU equivale a diffondere i Principi del Movimento di Croce Rossa, aiutando così a creare una maggiore coscienza umanitaria in tempo di pace e far comprendere i limiti della guerra sia ai militari che ai civili, i quali potranno comprendere quali protezioni devono essere loro garantite, quali azioni potranno o non potranno intraprendere, così da ridurre le loro sofferenze.

Per conseguire questi obiettivi, la CRI sensibilizza i cittadini di tutte le età, attraverso molteplici attività come la partecipazione alla Fiaccolata di Solferino, l'organizzazione di eventi formativi nelle scuole elementari e medie-inferiori sul tema della convivenza pacifica e dell'accettazione della diversità, la promozione dei Principi Fondamentali tramite iniziative all'esterno ed all'interno dell'Associazione, la partecipazione ad eventuali attività provinciali e regionali.

Area 5 – Giovani

In linea con le indicazioni della Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa (Youth Policy, Strategia 2020), Croce Rossa Italiana realizza un intervento volto a promuovere lo "sviluppo" del giovane.

Contribuisce a sviluppare le capacità dei giovani affinché possano agire come agenti di cambiamento all'interno delle comunità, promuovendo una cultura della cittadinanza attiva.

Per conseguire questi obiettivi i Giovani del Comitato di Pesaro si impegnano nella realizzazione sul territorio di diverse campagne di sensibilizzazione rivolte a bambini, ragazzi, giovani.

In particolare le campagne sviluppate sono:

- educazione dei giovani alla sicurezza stradale
 - Molti giovani sono vittime di comportamenti errati alla guida come alta velocità, guida distratta e mancato rispetto del codice della strada, abuso di alcool. I Giovani della Croce Rossa Italiana intendono produrre un cambiamento positivo sensibilizzando alla prevenzione dei rischi di incidenti legati ai vari comportamenti a rischio, educare la popolazione tutta affinché ciascuno adotti uno stile di vita sano, intervenendo nelle scuole di ogni ordine e grado, nei luoghi di aggregazione giovanile e nelle autoscuole.
- educazione alla sessualità e prevenzione delle malattie a trasmissione sessuale
 - L'attività di Educazione alla Sessualità e Prevenzione delle Malattie Sessualmente Trasmissibili (MST) nasce dalla volontà dei Giovani della Croce Rossa Italiana di promuovere l'interesse della popolazione verso l'adozione di stili di vita sani e sicuri. Le attività e le tematiche sono adattate e modulate a seconda del target con cui si fa attività, che può essere più o meno vasto e coprire più fasce d'età. Le informazioni diffuse sono basate su evidenze medico-scientifiche e vertono sull'Educazione alla Sessualità, sulla contraccezione e sulla prevenzione delle MST. La attività inoltre sensibilizzano al rispetto delle persone, dei loro orientamenti sessuali e alla promozione di una cultura della non-discriminazione.
- educazione alimentare e prevenzione delle patologie non trasmissibili
 - Con la Campagna Nazionale IDEA (acronimo di Igiene, Dieta, Educazione Alimentare), i Giovani della Croce Rossa Italiana promuovono, attraverso al sensibilizzazione della popolazione, il corretto modello alimentare ed il sano stile di vita, inteso anche come corretta attività fisica. Questo con l'obiettivo di ridurre i fattori di rischio, attraverso scelte consapevoli, aumentando così la capacità di controllare, mantenere e migliorare il proprio stato di salute. La fascia d'età a cui i Giovani CRI si rivolgono con questi interventi, attraverso attività mirate e giochi, va dai bambini delle elementari agli adulti, passando per le fasce d'età intermedie delle scuole secondarie di primo e secondo grado.

Area 6 - Sviluppo, comunicazione e promozione del volontariato

Essere una Società Nazionale forte significa essere capace di prevenire e affrontare in modo efficace le vulnerabilità delle comunità attraverso una crescita sostenibile, volta a garantire livelli sempre più elevati di efficacia, efficienza e integrità delle attività operative e dei processi di gestione e accountability nei confronti dei beneficiari e di chi sostiene le attività di C.R.I., e puntando al rafforzamento e allo sviluppo della rete dei volontari. In questo contesto, la C.R.I. riconosce il valore strategico della comunicazione, che permetta di catalizzare l'attenzione pubblica sui bisogni delle persone vulnerabili e che ne favorisca la riduzione, ne prevenga quelle future e mobiliti maggiori risorse per un'azione efficace. In questo modo, le quotidiane attività della C.R.I., rappresentano un terreno sicuro per azioni costanti di diplomazia umanitaria volte a mantenere in primo piano i bisogni delle persone che "non hanno voce".

Promozione e reclutamento sono attività costanti durante l'intero arco dell'anno e trovano anche spazio nelle scuole dove numerosi sono gli Istituti superiori con i quali si è avviata una collaborazione con studenti delle classi 4°e 5°. I centri commerciali diventano spesso luoghi nei quali promuovere iniziative di tutela della salute e di promozione d'iniziativa benefiche spesso affiancate da primari enti patrocinatori.

Annualmente svolgiamo un periodo di festeggiamenti in prossimità della "Giornata Mondiale della Croce Rossa" (che ricorre l' 8 maggio), kermesse che si pone l'obiettivo di farci conoscere sotto l'aspetto più umano e relazionale rispetto alle attività per cui siamo sovente chiamati ad intervenire.

Contribuire all'azione della C.R.I.

Si può contribuire all'azione umanitaria della Croce Rossa Italiana in tanti modi, donando il proprio tempo e le proprie energie oppure sostenendola con un contributo economico.

Diventare volontari

Essere volontario o volontaria 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 una vocazione, per altri ancora un modo per dare qualcosa, non solo agli altri, ma soprattutto a se stessi.

Essere volontario o volontaria 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 delle persone più vulnerabili, chiunque esse siano, ed essere consapevoli che, per tanto che ciò che facciamo possa sembrarci poco, stiamo facendo la differenza. Nella loro vita come nella nostra.

Per diventare Volontari della Croce Rossa Italiana occorre avere almeno 14 anni e frequentare un corso di formazione. È possibile candidarsi come aspirante volontario direttamente dal portale web GAIA, <https://gaia.cri.it/>, inserendo i propri dati. Il sistema geolocalizza il candidato ed inoltra la sua richiesta ai Comitati C.R.I. a lui più vicini. Il primo di questi che attiva il corso di formazione contatta il candidato invitandolo a partecipare. In tal modo si riduce notevolmente l'attesa dell'attivazione del corso per l'aspirante volontario.

La selezione e l'accesso dei Volontari C.R.I. si caratterizzano per assenza di qualsiasi discriminazione dovuta a sesso, razza, età, salute, orientamento sessuale, credo politico o fede religiosa o altre condizioni personali. È compito di ogni Comitato C.R.I. rimuovere gli ostacoli di natura fisica, economica, sociale e culturale che possano essere frapposti all'accesso all'Associazione. Per diventare Volontario C.R.I. occorre frequentare un corso di formazione 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, 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 ordinario della C.R.I., come 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.

Il corso di formazione deve porre l'aspirante Volontario C.R.I. in condizione di conoscere le sue responsabilità all'interno del Movimento, nonché le principali attività svolte dalla Croce Rossa a carattere internazionale, nazionale e locale. Superata la verifica finale del corso di formazione di base, il Volontario C.R.I. segue un periodo di tirocinio teorico-pratico, organizzato secondo le necessità e le esigenze stabilite in sede locale e finalizzato ad acquisire competenza specifica sulle attività da svolgere, prendere cognizione delle principali normative vigenti, integrarsi con gli altri Volontari C.R.I. e con il personale dipendente, al fine di creare quel legame di fiducia e rispetto che è alla base di ogni associazione. Il Volontario C.R.I. può inoltre accedere agli ulteriori corsi di formazione specialistici previsti dalle aree di attività della C.R.I. e rientranti negli obiettivi strategici e nella carta dei servizi.

I Sostenitori

I Sostenitori manifestano la volontà di aderire al Movimento internazionale della Croce Rossa diffondendone i valori e sostenendola economicamente: è possibile diventare soci ordinari della Croce Rossa Italiana versando un contributo annuale il cui importo è stabilito dalla sede nazionale.

Per maggior informazioni è possibile consultare la pagina <http://www.cripesaro.org/soci-sostenitori/>

Donazioni

L'attività umanitaria della Croce Rossa Italiana è resa possibile in primis grazie al contributo, in tempo e denaro dei propri soci. Per raggiungere i nostri obiettivi è necessario anche la generosità dei cittadini ed aziende che scelgono di sostenerci economicamente o tramite donazioni di materiali. Il donatore può scegliere di destinare il suo sostegno a progetti specifici che gli stanno particolarmente a cuore.

Noi ci impegniamo ad utilizzare al meglio tutte le risorse che il donatore sceglierà di destinarci, in modo trasparente ed efficace, con l'obiettivo di mettere a frutto le risorse ricevute trasformandole, attraverso il nostro impegno, in aiuto concreto.

E' possibile sostenerci:

- attraverso donazioni sul conto corrente bancario identificato dall'iban: IT67 J031 0413 3000 0000 0820 521;
- attraverso donazione materiali, strumentali o di altro tipo;
- donando il proprio tempo e la propria professionalità anche per attività non strettamente sanitarie o socio assistenziali;
- scegliendo di destinare il 5 x mille nella dichiarazione dei redditi indicando il codice fiscale 02531980411;
- attraverso l'acquisto di "bomboniere solidali" per ricorrenze e occasioni speciali;
- attraverso lasciti testamentari e testamenti solidali.

Croce Rossa Italiana – Comitato di Pesaro è una Associazione di Promozione Sociale e pertanto le donazioni fatte in suo favore godono di alcune agevolazioni fiscali.

- Le persone fisiche e gli enti soggetti all'IRPEF, quali società ed enti commerciali e non commerciali, possono ridurre il reddito complessivo delle erogazioni liberali in denaro o in natura operate a favore delle Associazioni di Promozione Sociale (APS) iscritte nel registro nazionale, compresi i livelli di organizzazione territoriale e circoli affiliati. La deduzione prevista è pari al 10% del reddito dichiarato e, comunque, non può essere superiore a 70.000 euro (più specificatamente, l'erogazione liberale è deducibile fino al minore dei due limiti). Per fruire dell'agevolazione è necessario che le erogazioni liberali in denaro siano effettuate tramite banca, ufficio postale, carte di debito, di credito e prepagate, assegni bancari e circolari. Per quanto riguarda le erogazioni liberali in natura, è invece previsto che siano considerate in base al loro valore normale (prezzo di mercato di beni della stesse specie o similari). Inoltre, il donatore, in aggiunta alla documentazione attestante detto valore normale (che può essere costituita da listini, tariffari, perizie, eccetera) deve farsi consegnare dal beneficiario dell'erogazione una ricevuta in cui siano indicati dettagliatamente i beni erogati e i relativi valori.
- In alternativa alla deducibilità, le persone fisiche che effettuano erogazioni liberali in denaro alle associazioni di promozione sociale possono fruire della detrazione dall'Irpef nella misura del 19% da calcolare su un importo massimo di 2.065,83 euro. È necessario che le erogazioni siano effettuate tramite versamento postale o bancario, o con carte di credito, carte prepagate, assegni bancari o circolari. Le imprese (imprenditori individuali, società di persone, società di capitali, enti commerciali, eccetera), invece, a fronte di erogazioni liberali in denaro a favore delle organizzazioni suddette possono dedurre dal reddito di impresa un importo non superiore a 1.549,37 euro o al 2% del reddito di impresa dichiarato.

Tabella riassuntiva delle agevolazioni

Tipologia donatore	Erogazioni per singolo anno	Riferimento normativo	Risparmio fiscale
Privati (persone fisiche)	Erogazioni liberali in denaro a favore delle APS fino a €2.065,83	Art.15, comma 1, lett. I-quater), TUIR	Detrazione dell'imposta lorda pari al 19%
Privati (persone fisiche)	Erogazioni liberali alle APS iscritte nei registri nazionali	Art.14, comma 1, L. n.80 del 2005	In alternativa alla precedente detrazione, deduzione pari al 10% del reddito dichiarato fino a un massimo di 70.000 € annui
Imprese	Erogazioni liberali alle APS iscritte nei registri nazionali	Art.14, comma 1, L. n.80 del 2005	In alternativa ad altre deduzioni, deduzione pari al 10% del reddito dichiarato fino a un massimo di 70.000 € annui
Imprese	Erogazioni liberali in denaro a favore delle APS	Art. 100, comma 2, lettera I), TUIR	Deduzione totale dal reddito d'impresa, nei limiti di € 1.549,37 o del 2% del reddito d'impresa dichiarato

Rapporto con la comunità

Impegni verso i cittadini

Gli ideali del Movimento della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa si manifestano in tutto il mondo, non solo negli effetti tangibili del lavoro in innumerevoli città, villaggi e quartieri, ma anche in maniera da influenzare le mentalità e il cuore delle persone. La Croce Rossa e Mezzaluna Rossa è percepita, in larga misura, come un "bene pubblico": a disposizione di tutti, in tutto il mondo, per prevenire e ridurre la sofferenza umana.

Tutto ciò che viene detto e fatto s'ispira ai Principi Fondamentali di Umanità, Imparzialità, Neutralità, Indipendenza, Volontariato, Unità e Universalità. Questi Principi sono basati su valori comuni, legati alle persone, all'integrità, al partenariato, alla diversità, alla leadership e all'innovazione, che guidano il modo di lavorare del nostro Movimento (vedi cap. 1).

Il Comitato della Croce Rossa Italiana di Pesaro garantisce il rispetto di questi Principi Fondamentali e di questi valori in tutti i servizi che svolge e nei rapporti con i cittadini.

Il Presidente, i componenti del Consiglio, i dirigenti, i soci, i dipendenti, i collaboratori e chiunque opera per conto della C.R.I. sono tenuti inoltre ad adeguare i propri comportamenti ai seguenti principi:

- onestà e correttezza : l'onestà è il principio fondamentale per tutte le attività della C.R.I. e costituisce elemento imprescindibile delle sue azioni. I nostri comportamenti sono inoltre improntati ai principi di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto
- legalità : agiamo nel rispetto delle norme e delle procedure previste dalla normativa vigente, vigilando affinché le decisioni, che incidono sulla collettività, siano conformi alla legge ed al pubblico interesse
- imparzialità e parità di trattamento : garantiamo il rispetto del principio della parità di trattamento, ovvero, nell'ipotesi di disparità di trattamento, che la stessa sia giustificata da aspetti obiettivi e pertinenti al caso concreto; evitiamo qualsiasi discriminazione ingiustificata 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 a una minoranza nazionale, proprietà, nascita, handicap, età od orientamento sessuale
- trasparenza e completa informazione: assumiamo iniziative e decisioni nella massima trasparenza senza favorire alcun gruppo di interessi o singolo individuo ed evitiamo di creare o fruire di situazioni di privilegio; ci adoperiamo per assicurare la veridicità, l'accuratezza, la chiarezza e la completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della CRI, con una facile e di immediata comunicazione.
- proporzionalità: in ossequio al principio d'Imparzialità, assicuriamo la proporzionalità tra risorse e bisogni che le misure adottate siano proporzionali all'obiettivo perseguito.
- assenza di abuso di potere esercitiamo le competenze esclusivamente per le finalità per le quali sono state conferite dalle disposizioni vigenti a tutela dell'interesse pubblico e della CRI.
- corretto utilizzo d postazioni informatiche, i mezzi, le attrezzature sanitarie gli impianti di comunicazione di telefonia fissa e mobile quali radio e telefoni, sono utilizzati strumentalmente al perseguimento delle finalità istituzionali, ne saranno trasferiti o utilizzati per finalità personali.
- prevenzione del conflitto d'interessi perseguiamo unicamente interessi e fini della CRI e particolare, ci adoperiamo al fine di prevenire il verificarsi di situazione di conflitto d'interesse, astenendoci in ogni caso dal partecipare ad attività o decisioni che determinerebbero tali situazioni di conflitto ovvero in presenza con i principi di onestà e trasparenza.

Diritti e doveri dei Cittadini

Il Comitato di Pesaro della Croce Rossa Italiana riconosce ad ogni cittadino i seguenti diritti:

- accedere ai servizi erogati con la sola limitazione dei costi previsti, che devono essere noti con trasparenza.
- diventare socio e volontario della croce rossa italiana limitatamente ai soli requisiti esplicitamente previsti.
- che gli ambienti e i mezzi utilizzati per i nostri servizi siano in uno stato decoroso, igienicamente adeguato e sicuro;
- la riconoscibilità del nostro personale attraverso l'uniforme di servizio e/o apposito tesserino di riconoscimento.
- il rispetto degli orari di apertura e chiusura degli uffici nonché di tutti gli orari previsti per le nostre attività;
- l'adeguato trattamento di dati personali, di notizie e fonti che rientrano nella sfera della privacy, come tutelati per legge. È dovere di tutti gli associati alla C.R.I. mantenere riservate le notizie e le informazioni concernenti i dati personali apprese nell'esercizio delle proprie attività;
- potere effettuare un reclamo contro atti, comportamenti o omissioni riconducibili al Comitato della C.R.I. di Pesaro o al suo personale.

Ai propri soci e dipendenti, vengono riconosciuti inoltre i seguenti diritti:

- di aver assegnati dei compiti e delle responsabilità che corrispondano alla loro indole ed alla loro preparazione;
- essere trattati, in ogni circostanza, in modo equo, indipendentemente da genere, razza, lingua, orientamento sessuale, convinzioni politiche, filosofiche o religiose.
- alla protezione dell'Associazione contro ogni ingerenza o aggressione dei quali siano vittime in ragione della loro funzione;
- la libertà d'espressione tramite i canali interni appropriati;
- il rispetto del diritto alla riservatezza, del diritto all'identità personale e della dignità;
- imparzialità e indipendenza nell'esercizio dei compiti e delle funzioni affidate;
- la libertà di candidarsi a cariche elettive della C.R.I., in assenza di conflitto di interesse.

I cittadini hanno i seguenti doveri nei confronti della Croce Rossa Italiana:

- fornire collaborazione e correttezza nei confronti dei suoi operatori, al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività;
- nella fruizione dei servizi, impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dai suoi operatori;
- rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della Croce Rossa Italiana;
- non cercare di coinvolgere la Croce Rossa Italiana in attività di propaganda promossa o organizzata da movimenti politici o associazioni di chiara ispirazione politica;
- saldare il costo dei servizi fruiti, nei casi in cui questo sia previsto;
- evitare ogni abuso, imitazione o uso improprio dell'emblema di Croce Rossa, tutelato dall'art. 54 della Prima Convenzione di Ginevra ("l'uso, da parte di privati, di società o ditte commerciali sia pubbliche che private, che non vi abbiano diritto in virtù della presente Convenzione, dell'emblema o della denominazione di "croce rossa" (...), nonché di qualunque segno o di qualunque

denominazione che ne costituisca un'imitazione, sarà vietato in qualunque tempo, qualunque sia lo scopo di quest'uso e qualunque possa essere stata la data anteriore di pubblicazione.

Sedi e accesso ai servizi

La sede legale del Comitato di Pesaro è stabilita in via Saffi, 8 – 61122 Pesaro.

A tale sede si accede solo previo appuntamento contattando il numero 0721/410842.

La sede operativa è presso via Gradara, 2 – 61122 Pesaro.

Per accedere ai servizi e per richiedere informazioni è possibile contattare la segreteria, istituita presso la sede operativa e aperta nei seguenti orari:

- Dal Lunedì al Giovedì: 9:00 – 13:00; 14:00 – 18:00.
- Venerdì: 9:00 – 16:00.

Contatti:

- tel 0721/410842
- mail info@cripesaro.org
- fax 0721/415731

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.cripesar.org/comitato-trasparente/>

In tale sezione sono disponibili i seguenti documenti:

- Statuto
- Organigramma
- La presente Carta dei Servizi
- Decreto di iscrizione al registro regionale APS
- Codice etico e relativa nota interpretativa
- Gli annual report
- Bilanci approvati
- Verbali assemblee soci
- Sovvenzioni, contributi, incarichi retribuiti e vantaggi economici legge 124/2017 – art. 1 comma 125

Iniziativa “A casa di CRI”

Croce Rossa Italiana è da sempre al servizio della Comunità, anche per questo il Comitato di Pesaro ha deciso di mettere a disposizione le sale riunioni della sua sede operativa per ospitare convegni, conferenze, dibattiti, riunioni sociali, ed altre tipologie di eventi organizzati da Enti ed Associazioni della città.

La cessione delle sale, previo verifica della tipologia di iniziativa, è a titolo gratuito, tuttavia è possibile, per chi lo desidera, contribuire al sostegno delle attività del Comitato attraverso una donazione che è possibile effettuare tramite il conto corrente identificato dall'iban IT57 F033 5901 6001 0000 0132 002 o il c/c postale n. 001035104262.

Non ci sono tariffe prestabilite dunque ognuno potrà attribuire un valore al servizio offerto, anche in base alle proprie possibilità economiche.

Per informazioni è possibile visitare la pagina <https://www.cripesar.org/a-casa-di-cri/>

Lavora con noi

Il Comitato di Pesaro è sempre alla ricerca di persone motivate e competenti interessate a entrare a far parte del personale dipendente. Nel rispetto della legge e dei principi di Croce Rossa Italiana, le posizioni aperte sono rivolte a tutti gli interessati secondo il principio delle pari opportunità e della parità di trattamento fra uomini e donne in materia di occupazione e di impiego.

Prerequisito per inviare la propria candidatura è la condivisione della Mission e dei Principi dell'Associazione della Croce Rossa Italiana.

Le candidature sono accettate unicamente tramite la sezione dedicata del sito internet, raggiungibile all'indirizzo <https://www.cripesar.org/lavora-con-noi/>

Reclami e suggerimenti

I reclami possono essere presentati mediante lettere in carta semplice presso la sede operativa all'indirizzo via Gradara, 2 – 61122 Pesaro , via fax al numero 0721-415731, via mail all'indirizzo info@cripesaro.org.

È inoltre disponibile un modulo on line sul sito alla pagina <https://www.cripesar.org/comitato-trasparente/>

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 i Comitato di Pesaro riserva massima attenzione e considerazione.

Modalità di verifica della qualità dei servizi

Croce Rossa Italiana – Comitato di Pesaro rende 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.cripesaro.org/comitato-trasparente/>

- Raccolta e l'analisi sistematica delle segnalazioni, dei reclami, degli elogi e dei suggerimenti. Dall'analisi delle segnalazioni pervenute dai cittadini all'URP 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 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.

Ufficio relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è attivato presso la sede operativa del Comitato di Pesaro ed è contattabile al numero 0721-410842, mail info@cripesaro.org, fax 0721-415731: fornisce informazioni generali sull'associazione, le sue finalità e le attività principali.

L'URP inoltre raccoglie reclami, elogi, segnalazioni di problemi, disagi e disservizi, da parte dei cittadini, in adempimento al Regolamento per la gestione dei reclami dell'utenza della CRI, che ugualmente si trova all'indirizzo web sopra indicato. Esiste apposito modulo per le segnalazioni.

Numero Verde

È a disposizione della cittadinanza un **numero verde** dedicato alla richiesta di trasporti privati: **800 911 768**

Il numero, **gratuito e sempre attivo**, permette di contattare facilmente la Centrale Operativa CRI Pesaro per richiedere i servizi e tutte le informazioni necessarie.

Ultima revisione 18/02/2019