CARTA DEI SERVIZI

CROCE ROSSA ITALIANA
Comitato Locale di **CASINA**
Via Matteotti, 2
42034 CASINA (RE)
Tel. 0522.609765 Fax. 0522.609505
Email: casina@crire.it

Sommario

Argomento	Pagina
Presentazione	2
Missione Strategica	3
I valori di riferimento	3
L'organizzazione del Comitato	3
Accesso alle Informazioni	4
Diritti dei Cittadini	5
Doveri dei Cittadini	5
Accesso agli atti Amministrativi	6
Modalità di Verifica della qualità dei Servizi	6

Via Matteotti n.2 – 42034 Casina (RE)
Tel. 0522.609765 fFax. 0522.609505
Email. casina@crire.it
C. Fiscale n. 01906810583
P. Iva n. 01019341005

Presentazione

La Croce Rossa Italiana Comitato Locale di Casina in Provincia di Reggio Emilia, ha come territorio di competenza il Comune di Casina, parte del comune di Vezzano sul Crostolo e parte del comune di Viano.
La popolazione del territorio di competenza all'1/01/2012 è di circa 5500 abitanti distribuiti su di una superficie totalmente collinare e con numerose frazioni di diverse dimensioni abitative.
La C.R.I. di Casina nasce nel 1985 iniziando subito l'attività di pronto soccorso e trasporto infermi con pronta partenza 24 ore su 24.
È un'Associazione di Volontari, che prestano il loro tempo libero in favore di chi ha bisogno di assistenza sanitaria o di altro aiuto.
Si occupa principalmente di servizi di soccorso e trasporto infermi, all'inizio gestiti in proprio, poi dal 1992 - tramite il servizio unico del 118.
Sono inoltre forniti i seguenti servizi:

- Trasporto infermi dalla propria residenza ad Ospedali e Centri di Cura;
- Dimissioni di infermi dall'Ospedale alla propria residenza;
- Trasferimenti di infermi da un Ospedale ad un'altra struttura;
- Trasporti a lunga distanza anche oltre i confini nazionali;
- Assistenza sanitaria a manifestazioni sportive;
- Assistenza sanitaria a manifestazioni musicali;
- Assistenza sanitaria a eventi pubblici in genere;
- Corsi di formazione ai lavoratori in base alla legge 81/08;
- Corsi di informazione sanitaria alla popolazione;
- Corsi agli alunni delle scuole;
- Assistenza e aiuto alle persone bisognose;
- Attività didattiche alle scuole, alle case di riposo e ai centri di cura.

Tutti questi servizi sono svolti da personale volontario debitamente formato e preparato. Su richiesta specifica per un trasporto o per un'assistenza, è possibile avere la presenza di un Medico o di un Infermiere Professionale presente tra il nostro personale volontario.
I servizi di soccorso e trasporto infermi vengono svolti con diverse tipologie di mezzi a seconda delle esigenze di trasporto.

Via Matteotti n.2 – 42034 Casina (RE)
Tel. 0522.609765 fFax. 0522.609505
Email. casina@crire.it
C. Fiscale n. 01906810583
P. Iva n. 01019341005

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, per:

- soccorso e trasporto infermi;
- assistenza sanitaria;
- aiuto dei bisognosi.

Assicura inoltre interventi di promozione della salute, accessibili a tutti quanti lo necessitino o lo richiedano.

1. I valori di riferimento

Oltre ai sette principi della Croce Rossa, al proprio Codice Etico ed ai valori propri di chi fa volontariato, la C.R.I. di Casina 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.

2. L'organizzazione del Comitato

La C.R.I. di Casina è organizzata con una sede di proprietà nella quale prestano servizio circa 220 volontari, suddivisi in tre Componenti, ognuna con le sue specifiche caratteristiche di attività.
Nella sede di Casina sono in uso 6 Ambulanze, 1 Automedica, 2 Pullmini, 2 Vetture per trasporto pazienti autosufficienti,1 automezzo adibito a trasporto materiale campale.
La struttura del Comitato è così composta:

- Direzione:
  - Commissario:Andrea Soncini
  - Consiglio Direttivo:Andrea Soncini, Gianfranco Rinaldi, Gianpaolo Meglioli, Giuliano Ponti, Riccardo Prati, Gianpaolo Muratori, Cristian Riccioni, Primo Rossi, Manuela Camorani, Eleonora Bonini e Alberto Salati

Via Matteotti n.2 – 42034 Casina (RE)
Tel. 0522.609765 fFax. 0522.609505
Email. casina@crire.it
C. Fiscale n. 01906810583
P. Iva n. 01019341005

- Delegati:
  - Sanitario: ***Dott. Aniello Amoruso***;
  - Amministrazione:***Ing. Gianfranco Rinaldi e Gianpaolo Meglioli***;
  - Protocollo, Segreteria, Privacy e Servizi Secondari: ***Giuliano Ponti***
  - Acquisti, Sede***: Andrea Soncini***
  - Materiale Sanitario, Turni Automedica: ***Alberto Salati***;
  - Turni Ambulanza: ***Antonello Murrocu***;
  - Accreditamento, Sicurezza e Verifica Risultati: ***Mirco Ghirelli***;
  - U.R.P.: ***Patrizia Bonini***;
  - Immagine e Stampa: ***Cristian Riccioni***;
  - Sito Internet: ***Gianpaolo Muratori***;
  - Automezzi: ***Eliseo Mercati***;
  - Attività Speciali e Sanificazione Mezzi: ***FedericaBonvicini***;
  - Formazione: ***Dott.sa Miriam Pinotti***;
  - Protezione Civile: ***Luciano Catellani***;
  - Commissario V.d.S.: ***Andrea Soncini***;
  - Ispettrice Pionieri: ***Eleonora Bonini***;
  - Commissaria C.n.F.: ***Manuela Camorani***.

Alla direzione compete la programmazione, la definizione delle politiche e degli indirizzi Nazionali e Locali, l'emanazione e la diffusione di linee guida, la valutazione dei risultati conseguiti.

3.Accesso alle informazioni

Indirizzo internet: www.cricasina.it
E-mail: casina@crire.it o info@cricasina.it
Centralino: 0522-609765
Fax: 0522-609505

Via Matteotti n.2 – 42034 Casina (RE)
Tel. 0522.609765 fFax. 0522.609505
Email. casina@crire.it
C. Fiscale n. 01906810583
P. Iva n. 01019341005

4. Diritti dei Cittadini

Molta attenzione si richiede a tutto il personale, in qualsivoglia ruolo presti la sua opera di volontario, 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;
- ricevere rispetto della propria intimità e riservatezza durante i trasporti sui mezzi della C.R.I. di Casina;
- fruire con puntualità del servizio o dell'assistenza richiesti, nei tempi e negli orari programmati per l'espletamento;
- presentare un reclamo.

5. Doveri dei Cittadini

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

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

Via Matteotti n.2 – 42034 Casina (RE)
Tel. 0522.609765 fFax. 0522.609505
Email. casina@crire.it
C. Fiscale n. 01906810583
P. Iva n. 01019341005

6. Accesso agli atti amministrativi

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

7. Modalità di verifica della qualità dei servizi

La C.R.I. di Casina 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 questionari di gradimento del servizio ricevuto;
- Raccolta ed analisi sistematica delle segnalazioni, dei reclami, degli elogi e dei suggerimenti;
- Verifiche degli impegni della C.R.I. per la qualità dei servizi, effettuate dagli organi amministrativi e dai gruppi di delegati ai vari settori.

C.R.I. Casina, 10/03/2012

Il Commissario

C.R.I. COMITATO LOCALE DI CASINA (RE)

Via Matteotti n.2 – 42034 Casina (RE)
Tel. 0522.609765 fFax. 0522.609505
Email. casina@crire.it
C. Fiscale n. 01906810583
P. Iva n. 01019341005