



Arenzano, li 04/02/2013

Servizio: Presidenza

Protocollo N. _____

Rif. Foglio N. _____ del _____

Allegati _____

Oggetto:

CARTA DEI SERVIZI DEL COMITATO LOCALE CRI DI ARENZANO

1) SCOPO

La carta dei servizi risponde alla necessità che ogni Comitato CRI ha di servire la propria comunità in maniera efficace ed efficiente, operando in maniera trasparente nei confronti dei beneficiari e fornendo servizi affidabili, concepiti all'interno di un piano strategico basato sull'analisi dei bisogni e della vulnerabilità del territorio, e tenendo in considerazione le capacità e le risorse che possono essere ottenute in maniera sostenibile.

Attraverso la Carta dei Servizi il Comitato Locale di Arenzano, in quanto erogatore di servizi pubblici, s'impegna, dunque, a rispettare prefissati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.

2) DESCRIZIONE TERRITORIO E VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Il territorio di Arenzano confina a est con il Comune di Genova e a ovest con il Comune di Cogoleto sorgendo a metà strada fra Genova e Savona, sulla riviera Ligure di Ponente. Il suo territorio si estende dalla costa al crinale del massiccio del Beigua raggiungendo in breve spazio oltre mille metri di altitudine. Il suo territorio in gran parte montuoso, ha diverse cime che superano i mille metri (Monte Reixa 1183, Monte Rama 1148, Monte Argentea 1082) Esso è costituito dai bacini principali del T. Lerone, il cui corso è confine con il comune di Cogoleto a ponente, del T. Lissolo e del T. Cantarena.



Popolazione: 11.615 abitanti
Territorio: Superficie in Kmq. 24,59
Altitudine s.l.m. : minima 0m, massima 1.183m

2.1) Criticità e rischi legati al territorio, alla sua fruizione ed alla popolazione

Rischio inondazioni, esondazioni: basso

Rischio frane: basso

Classificazione di sismicità: NO, in base alla legge regionale del 21.07.1983 n. 29 e successive modificazioni.

Presenza sul territorio di un lungo tratto di autostrada con ponti e viadotti, gallerie

Rischio morte improvvisa cardiaca riferito alla popolazione residente valutato in circa undici eventi/anno (secondo IRC) che raddoppia nel periodo estivo.

Forte afflusso turistico nella stagione estiva

Lunghi tratti di litorale balneabile in parte sabbioso, in parte scogliere

Attività industriali di produzione e di magazzinaggio

Attività agricole su terreno collinare con accessi difficoltosi

Attività di escursionismo, torrentismo, presenza palestre di roccia, caccia, percorsi per mountain-bike, raccolta funghi

Manifestazioni sportive quali la "Marcia Mare Monti Arenzano", mezze maratone e altre marce competitive e non.

Forte traffico sulle arterie principali, specie nei mesi estivi

Attività subacquee dilettantistiche su relitto HAVEN, palestra subacquea.

Santuario S. Bambino di Praga: presenza forti concentrazioni di persone su territorio limitato

Piscina, palestre, circuito di moto-cross e relative attività ludico-sportive

Presenza sul territorio di un Ospedale con circa ottanta posti letto di degenza, prevalentemente riabilitativa e di diverse strutture di degenza per anziani

Popolazione residente costituita per oltre il 25% di persone oltre i 65 anni.



3) PRESENTAZIONE

La Croce Rossa Italiana Comitato Locale di Arenzano, in Provincia di Genova, ha come territorio di competenza il Comune di Arenzano.

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.

Sono inoltre forniti i seguenti servizi:

- . Trasporto infermi dalla propria residenza a Ospedali e Centri di Cura;
- . Dimissioni d'infermi dall'Ospedale alla propria residenza;
- . Trasferimenti d'infermi da un Ospedale a un'altra struttura;
- . Trasporti a lunga distanza anche oltre i confini nazionali;
- . Assistenza sanitaria a manifestazioni sportive;
- . Assistenza sanitaria a eventi pubblici in genere;
- . Corsi di formazione ai lavoratori in base alla legge 81/08;
- . Corsi d'informazione sanitaria alla popolazione e ad Associazioni;
- . Corsi agli alunni delle scuole;
- . Assistenza e aiuto alle persone bisognose;
- . Attività didattiche alle scuole, alle case di riposo e ai centri di cura.
- . Ristorazione per migranti e in occasione di grandi calamità.
- . Attività di Primo Soccorso, in collaborazione e con il coordinamento della centrale operativa 118 Genova Soccorso;
- . Attività di soccorso e ricerca dispersi su terreno impervio in collaborazione con Forze dell'Ordine, VVFF, Soccorso Alpino, CFS.



. Attività di salvataggio in acqua, in collaborazione con Guardia Costiera.

Tutti questi servizi sono svolti da personale volontario, debitamente formato e preparato, e la gran parte dotata di brevetti rilasciati dalla CRI o da altri organi di formazione. I servizi di soccorso e trasporto infermi sono svolti con diverse tipologie di mezzi, secondo le esigenze di trasporto.

Le nostre ambulanze di soccorso sono tutte di classe "A", secondo le direttive 118.

4) 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:

- . Tutela e protezione della salute e della vita;
- .Supporto e inclusione sociale;
- .Preparazione della comunità e risposta a emergenze e disastri;
- .Disseminazione del diritto internazionale umanitario;
- .Gioventù: prevenzione e mitigazione e recupero della devianza giovanile, educazione alla salute e alla promozione di stili di vita sani fra i giovani;
- .Sviluppo della comunicazione e promozione del volontariato;

4.1) I Valori di riferimento.

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

- . Sicurezza delle proprie prestazioni, fornita sia dal punto di vista organizzativo, che strutturale e ambientale;
- . Rispetto e valorizzazione della persona, come soggetto informato e consapevole del servizio che gli è 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.

5) L'ORGANIZZAZIONE DEL COMITATO LOCALE

La C.R.I. di Arenzano è organizzata con una sede, in affitto dal Comune, nella quale prestano servizio circa settanta volontari.

Nella sede di Arenzano sono in uso:

n°4 Ambulanze da soccorso in classe A, fornite di defibrillatori semiautomatici DAE;

n°1 Ambulanze da soccorso fuoristrada;

n°4 Automediche;

n°1 Vettura per trasporto pazienti non autosufficienti;

n°1 Veicolo fuoristrada adibito a trasporto materiale campale.

L'organigramma del Comitato Locale è così costituito:

o Presidente: Armando Balzo

o Consiglio di Presidenza: Marco Damonte, Stefano Gandolfo

o Direttore Sanitario: Dott. Gianfranco Fasciolo

o Amministrazione: M. Ilo Nicodemo Romeo

o Servizi e turni: Marco Robello

o Referente **Soccorsi con Mezzi e Tecniche Speciali**: Marco Damonte

o Referente **Operatori Polivalenti Salvataggio in Acqua**: Rita Tana

o Referente Protezione Civile: Rita Tana



Al Consiglio di Presidenza 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.

6) ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

E-mail: cl.arenzano@cri.it

Pec : cl.arenzano@pec.cri.it

Centralino: 010 9126204. In caso di mancata risposta e solo per **URGENZE**, contattare la Centrale Operativa al numero 118.

Fax: 010-9124732

7) 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 Arenzano;
- . fruire con puntualità del servizio o dell'assistenza richiesti, nei tempi e negli orari programmati per l'espletamento;
- . presentare un reclamo e riceverne soddisfazione.



8) DOVERI DEI CITTADINI

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

- . fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti del personale della C.R.I. di Arenzano e degli altri operatori sanitari;
- . impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dal personale della C.R.I. di Arenzano;
- . fornire, se richiesti, i propri dati personali per la compilazione dei fogli di servizio, garantendo la CRI di Arenzano la massima riservatezza sui dati sensibili;
- . rispettare le regole in vigore, le attrezzature e gli arredi che si trovano sui mezzi e nella Sede della C.R.I. di Arenzano;
- . mantenere un comportamento sempre ispirato alla buona educazione nei rapporti con il personale e con le altre eventuali persone trasportate;
- . esporre le loro eventuali lamentele, suggerimenti o reclami, esclusivamente ai vertici della CRI di Arenzano;
- . rispettare il divieto di fumare.

9) PREZZI DEI SERVIZI

I servizi di trasporto infermi, autorizzati da ASL3, sono completamente gratuiti, in quanto effettuati a fronte di una convenzione tra ASL3 e CRI; sono altresì gratuiti gli interventi in urgenza, autorizzati da 118 Genova Soccorso, in quanto effettuati a fronte di medesima convenzione tra ASL3 e CRI; i servizi a pagamento sono fatturati in base ad una tabella preziario.

Sulle nostre ambulanze opera personale volontario o dipendente che non accetta “mance”.



Le oblazioni sono gradite e sono accettate presso la nostra sede o direttamente sul mezzo da Personale incaricato e sempre accompagnate da regolare ricevuta.

10) ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

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

11) MODALITA' DI VERIFICA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La C.R.I. di Arenzano 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 e 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.

CROCE ROSSA ITALIANA

Comitato Locale di Arenzano

Il Presidente

Armando Balzo



Rev. 0 del 4 Febbraio 2013

Rev. 1 del 22 Febbraio 2013

Affisso all'albo