



**Croce Rossa Italiana**  
Comitato Provinciale di Trento

# CARTA DEI SERVIZI



## **Indice:**

- 1.** Presentazione della Carta dei Servizi CRI
- 2.** Cos'è la Carta dei Servizi
- 3.** La Croce Rossa Italiana
- 4.** L'Emblema
- 5.** I 7 Principi Fondamentali
- 6.** Il Codice Etico
- 7.** Strategia della Croce Rossa Italiana 2018 - 2030
- 8.** Il Comitato della Provincia Autonoma di Trento
- 9.** Le nostre Aree di Intervento – Obiettivi Strategici 2030
  - 9.1 Obiettivo strategico 1
  - 9.2 Obiettivo strategico 2
  - 9.3 Obiettivo strategico 3
  - 9.4 Obiettivo strategico 4
  - 9.5 Obiettivo strategico 5
  - 9.6 Obiettivo strategico 6
- 10.** Come diventare Volontario
- 11.** Relazioni con il pubblico
- 12.** Come sostenere i nostri progetti

La Carta dei Servizi alla Persona e alla Comunità di cui la nostra associazione si è dotata costituisce un patto tra la Croce Rossa, i cittadini, la comunità ed il territorio in cui opera, e rappresenta l'idea della società umana che sogniamo rispetto alla 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 dispersione delle risorse 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 trarrà benefici 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 compromettiamo a perseguire con tutte le nostre possibilità, aperto all'aiuto e partecipazione di tutto il territorio.

Il Presidente del Comitato Provinciale

## **2. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi costituisce un patto tra Croce Rossa Italiana, cittadini, comunità e territorio in cui operiamo, attraverso la quale, i Comitati tutti della CRI in Trentino, si impegnano a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi sui servizi da erogare al cittadino ed alla collettività. E' al contempo 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, per il miglioramento della qualità dei servizi resi.

La Carta dei servizi permetterà ai cittadini di conoscere in modo chiaro e comprensibile le attività svolte, i servizi erogati e gli obiettivi che la Croce Rossa si è posta di raggiungere sul territorio. Inoltre, la Carta è uno stimolo importante per chi, da volontario o dipendente, opera all'interno dell'associazione, per perseguire un miglioramento continuo della qualità e quantità dei servizi erogati, proporre strategie per rispondere ai nuovi bisogni, trasmettere, accanto all'efficienza necessaria, l'indispensabile attenzione alla persona: ruolo basilare del quale la Croce Rossa deve essere interprete.

### **A chi è rivolta**

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.

Di conseguenza si evince come la presente carta dei servizi sia rivolta a tutta la popolazione nel pieno rispetto dei "nostri" sette principi.

### **Obiettivi della Carta**

Questa Carta si pone questi obiettivi:

- 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.
- contribuire a far crescere una società civile più giusta, più solidale e senza alcuna discriminazione.
- Dare ai cittadini ed agli enti pubblici e privati, che fruiscono del nostro servizio, uno strumento per controllare e verificare la qualità e l'efficienza del servizio stesso, al fine di poter lavorare costantemente al miglioramento della nostra azione, garantendo la massima qualità rispetto a: bisogni di assistenza, trasporto, consulenza, formazione, aiuto economico, sociale, psicologico.

## **Normativa di riferimento**

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).

## 3. LA CROCE ROSSA ITALIANA

*“L’obiettivo principale della Croce Rossa Italiana è quello di prevenire ed alleviare la sofferenza in maniera imparziale, senza distinzione di nazionalità, razza, sesso, credo religioso, lingua, classe sociale o opinione politica, contribuendo al mantenimento e alla promozione della dignità umana e di una cultura della non violenza e della pace”.*

*da: Art. 6.1 dello Statuto della Croce Rossa Italiana*

### **Le nostre Origini**

La Croce Rossa Italiana (C.R.I.) nasce il 15 giugno 1864 a Milano, quando fu dichiarato costituito il "Comitato milanese dell'Associazione italiana per il soccorso dei feriti e i malati di guerra", anticipando quello che il 22 agosto dello stesso anno sarebbe avvenuto durante la Conferenza Internazionale di Ginevra.

In quell'occasione, infatti, lo svizzero Henry Dunant convinse gli Stati partecipanti a proclamare la neutralità dei malati e dei feriti in guerra, sostenendo la fondazione di Società di Soccorso che sui campi di battaglia agissero sotto l'insegna di una Croce Rossa in campo bianco. Ma l'idea di Dunant non sorse dal nulla, era il frutto, la maturazione di un'esperienza personale. Avendo preso parte alla battaglia di Solferino, avvenuta nel 1859, il cittadino svizzero rimase profondamente impressionato dalle donne che, senza tenere in alcun conto di divise o di bandiere, si erano impegnate a fasciare e a medicare i soldati feriti.

Da qui, l'ispirazione del grande filantropo di estendere questo concetto ad un'intera organizzazione. Da allora, la Croce Rossa (che dal 1872 risiede a Roma), ha fatto parecchia strada, sempre presente in prima linea ovunque ci sia bisogno, grazie a una fitta rete di personale specializzato volontario che dona il proprio instancabile servizio. In esso tutte le Società hanno uguali diritti e il dovere di aiutarsi reciprocamente.

Infatti, uno dei compiti dell'Associazione è quello di promuovere il rispetto e la diffusione dei Principi Fondamentali. I principî sanciti dalla XX Conferenza Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna rossa sono:

*Umanità, Imparzialità, Neutralità, Indipendenza, Volontarietà, Unità, Universalità*

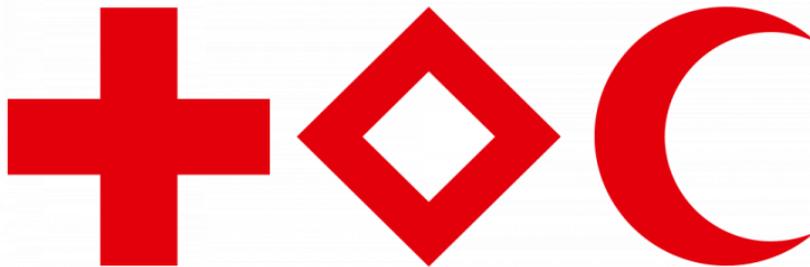
.

### 4. L'EMBLEMA

La **Croce Rossa su fondo bianco** viene adottata quale simbolo di protezione, riconosciuto a livello internazionale. L'emblema, privo di significato religioso, è dotato di una singolare carica umanitaria e rappresenta imparzialità e neutralità. Lo indossano i soccorritori nei teatri di guerra, nei conflitti, nelle emergenze. Ma anche gli operatori psicosociali, chi accoglie, chi aiuta, chi porta conforto, indossando quello a uso indicativo, accompagnato cioè dal nome della Società Nazionale per dimostrare il collegamento con il Movimento Internazionale della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa

Esso non ha alcun significato religioso, in quanto intende evocare, con i colori al contrario, la grafica della bandiera Svizzera, per ricordare che proprio in Svizzera, nel 1864, è stato firmato il primo accordo fra gli Stati: la Prima Convenzione di Ginevra.

Dal 1929 si è ufficializzato l'uso, ormai da tempo in essere, di un secondo emblema, la **mezzaluna rossa su fondo bianco**. Anche in questo caso non c'è alcun riferimento religioso. Dal 2006, dopo decenni di lavoro, si è giunti all'adozione di un terzo simbolo, che evitasse ulteriori fraintendimenti. È nato così il **crystallo rosso su fondo bianco**.



### **5. I 7 PRINCIPI FONDAMENTALI**

I sette Principi Fondamentali, adottati all'unanimità dalla XX Conferenza Internazionale della Croce Rossa svoltasi a Vienna nel 1965, che costituiscono lo spirito e l'etica della Croce Rossa e della quale sono garanti e guida. Essi sintetizzano i fini del Movimento ed i mezzi con cui realizzarli.

I Sette principi della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa che rapportati ai servizi erogati si possono così declinare:

#### **1. UMANITA'**

*“Nata dalla preoccupazione di recare soccorso senza alcuna discriminazione ai feriti nei campi di battaglia, la Croce Rossa, sotto il suo aspetto internazionale e nazionale, si sforza di prevenire e di alleviare in ogni circostanza le sofferenze degli uomini. Essa tende a proteggere la vita e la salute e a far rispettare la persona umana, favorisce la comprensione reciproca, l'amicizia ed una pace duratura fra tutti i popoli”.*

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.

#### **2. IMPARZIALITA'**

*“La Croce Rossa non fa alcuna distinzione di nazionalità, di razza, di religione, di condizione sociale e appartenenza politica. Si adopera solamente per soccorrere gli individui secondo le loro sofferenze dando la precedenza agli interventi più urgenti”.*

Soccorriamo tutti, sia chi subisce un danno che chi lo possa aver provocato. Le prestazioni e 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.

#### **3. NEUTRALITA'**

*“Al fine di conservare la fiducia di tutti, si astiene dal prendere parte alle ostilità e, in ogni tempo, alle controversie di ordine politico, razziale, religioso e filosofico”.*

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 una attenzione particolare per coloro che sono nella sofferenza fisica o psicologica.

#### **4. INDIPENDENZA**

*“La Croce Rossa è indipendente. Le Società nazionali, ausiliarie dei poteri pubblici nelle loro attività umanitarie e sottomesse alle leggi che reggono i loro rispettivi paesi, devono però conservare un'autonomia che permetta di agire sempre secondo i principi della Croce Rossa”.*

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.

## **5. VOLONTARIATO**

*“La Croce Rossa è un’istituzione di soccorso volontaria e disinteressata”.*

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.

## **6. UNITA’**

*“In uno stesso Paese può esistere una ed una sola Società di Croce Rossa. Deve essere aperta a tutti ed estendere la sua azione umanitaria a tutto il territorio”.*

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.

## **7. UNIVERSALITA’**

*“La Croce Rossa è un’istituzione universale in seno alla quale tutte le Società hanno uguali diritti ed il dovere di aiutarsi reciprocamente”.*

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 nella vita sociale ed economica.

### **6. IL CODICE ETICO**

Oltre ad ispirarci ai 7 Principi Fondamentali Internazionale della Croce Rossa ed ai valori del Movimento Internazionale della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, agiamo secondo quanto stabilito dal nostro codice etico. In particolare, esso stabilisce che il nostro comportamento, nei confronti dei cittadini che serviamo, sia improntato su principi di:

- Onestà e correttezza;
- Legalità parità di trattamento ed imparzialità;
- Trasparenza e completa informazione;
- Proporzionalità;
- Assenza di abuso di potere;
- Corretto utilizzo dei beni;
- Prevenzione del conflitto di interesse e lotta alla corruzione.

Inoltre garantiamo nell'ambito della nostra organizzazione:

#### **Continuità**

La Croce Rossa garantisce l'erogazione dei servizi con regolarità e senza interruzioni. Predisponde soluzioni che riducono il disagio degli utenti nel caso di interruzioni dovute a cause di forza maggiore. Mantiene elevati standard qualitativi in ogni servizio erogato.

#### **Partecipazione**

Per migliorare la qualità dei servizi erogati, la Croce Rossa promuove la partecipazione degli utenti attraverso la formulazione di suggerimenti/proposte e dando al cittadino la possibilità di avanzare reclami.

#### **Efficienza ed Efficacia**

La Croce Rossa si impegna a garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio prestato, da intendersi come miglior rapporto possibile fra risorse disponibili, obiettivi perseguiti e risultati raggiunti.

#### **Rispetto**

Rispetto e valorizzazione della persona, come soggetto informato e consapevole del servizio che gli viene fornito.

#### **Attitudine al rendiconto**

L'attitudine a rendere conto dell'utilizzo e della gestione delle risorse affidate nell'ambito delle proprie responsabilità, nonché dei risultati ottenuti.

Tutti i volontari hanno l'obbligo di prendere visione e sottoscrivere il codice etico.

### **7. MISSIONE STRATEGICA**

Al centro del nostro agire c'è l'uomo. Sempre.

C'è il sogno di un mondo migliore per tutti, dove il diritto ad una vita dignitosa, alla salute, alla scuola, al lavoro, agli affetti, al rispetto delle idee non sia un'utopia ma diventi concretezza quotidiana.

La nostra attività sarà pertanto ispirata a dare risposta alle richieste di:

- soccorso e trasporto infermi dei cittadini, di assistenza sanitaria e alle richieste di aiuto dei bisognosi;
- interventi di promozione e prevenzione della salute e di aiuto e supporto anche psicologico, accessibili a tutti quanti lo necessitano, senza barriere di cultura, lingua, religione e condizioni socio-economiche, nel rispetto della persona e dei Sette Principi della Croce Rossa, utilizzando con efficienza le risorse disponibili;
- Inclusione sociale e interventi umanitari a tutti i livelli.

Anche la CRI Trentina si allinea alla strategia indicata dal Presidente Nazionale della CRI.

### **Strategia della Croce Rossa Italiana 2018 - 2030**

*"Mettere al centro l'essere umano è da sempre il nostro imperativo. Da oggi lo facciamo con nuovi strumenti, maggiore forza e unità. E con un unico importante obiettivo: assistere un numero crescente di persone che sono vulnerabili a causa dei molteplici cambiamenti sociali, economici e ambientali in atto".*

**Ora sta a noi guidare il cambiamento. Insieme si può.**

Il messaggio con cui il presidente nazionale, Francesco Rocca, apre la Strategia della Croce Rossa Italiana 2018-2030 è chiaro.

Questa Strategia, frutto di un'ampia consultazione con tutti i Comitati sul territorio, i Comitati Regionali e il Comitato Nazionale, riflette la visione strategica di coloro che svolgono ogni giorno le attività della CRI sul territorio e all'estero e di quanti lavorano per mettere sempre al centro delle proprie azioni il valore dell'umanità e il valore della relazione con l'altro. Essi si impegnano per assistere le persone in situazione di vulnerabilità e, quindi, conoscono le necessità delle comunità all'interno delle quali intervengono.

I nostri obiettivi sono in linea con l'Agenda 2030 e con gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs - Sustainable Development Goals ) dell'Organizzazione delle Nazioni Unite e mirano a contribuire all'agenda umanitaria globale, a progredire nella lotta alla povertà e a intervenire in modo efficace nelle calamità e in tutte le emergenze degli individui e delle comunità.

Nella nostra visione 2018-2030, puntiamo a rafforzare la capacità organizzativa per essere ben preparati ad assolvere al nostro mandato umanitario. Il principale obiettivo che ci prefiggiamo è quello di assistere un numero crescente di persone esposte alle vulnerabilità, oltre ad aiutare tutta la società italiana ad affrontare i molteplici cambiamenti sociali, economici e ambientali sia nel presente che nel futuro.

La CRI ricopre un ruolo unico in Italia quale ausiliaria dei pubblici poteri nel campo umanitario, della protezione della salute e della prevenzione delle malattie, in ambito di risposta alle

emergenze e riduzione dei rischi legati alle catastrofi e nella diffusione di una cultura di non violenza e pace attraverso la promozione dei Principi e Valori Umanitari e del Diritto Internazionale Umanitario. Lo scopo è quello di alleviare le sofferenze umane di chiunque si trovi in situazione di vulnerabilità. Questo speciale ruolo istituzionale, che deriva dalle Convenzioni di Ginevra, ci impone di rafforzare la trasparenza, la credibilità e l'affidabilità della nostra azione sociale e umanitaria, nonché di consolidare un'immagine positiva dell'Associazione, valorizzando il suo impegno a stimolare il cambiamento sociale.

È necessario incoraggiare e promuovere la partecipazione attiva delle persone, e dei giovani in particolare, perché le nostre comunità possano affrontare nelle condizioni ottimali le sfide presenti e future. In base a quanto previsto dalla Strategia della CRI verso la Gioventù, favoriremo lo sviluppo e la crescita personale dei giovani, incoraggiandoli a diventare attori chiave delle loro comunità, coltivando i valori del rispetto e della solidarietà per rispondere ai bisogni più pressanti e concreti di lavoro, relazione, prevenzione, svago, sicurezza e formazione. Adottando un approccio trasversale e globale, e ispirati al Principio di Imparzialità, i programmi e gli interventi della CRI saranno diretti a tutti, senza distinzione tra categorie di persone in situazioni di vulnerabilità, senza distinzione di nazionalità, razza, sesso, credo religioso, lingua, classe sociale o opinione politica.

*“L’obiettivo principale* della Croce Rossa Italiana è quello di prevenire ed alleviare la sofferenza in maniera imparziale, senza distinzione di nazionalità, razza, sesso, credo religioso, lingua, classe sociale o opinione politica, contribuendo al mantenimento e alla promozione della dignità umana e di una cultura della non violenza e della pace”.

da: Art. 6.1 dello Statuto della Croce Rossa Italiana

La CRI si adopera ogni giorno per:

- migliorare la vita delle comunità e delle persone in situazione di vulnerabilità
- analizzare e rispondere ai loro bisogni
- monitorare e valutare le azioni e i progetti attivati, facilitando lo scambio interno ed esterno di buone prassi e il dialogo tra operatori umanitari
- promuovere la cultura della prevenzione, le attività educative e l'attenzione alla persona e al suo benessere completo.

Grazie alla presenza capillare su tutto il territorio italiano, la CRI garantisce una costante vicinanza alle persone, fornisce un'ampia gamma di servizi e ha la capacità di mobilitare un gran numero di volontari e professionisti a disposizione delle comunità.

### **L'Associazione è composta da tre strutture:**

- I Comitati della Croce Rossa Italiana che operano sul territorio;
- I Comitati Regionali e delle Province Autonome di Trento e Bolzano, che coordinano e controllano le attività dei Comitati territoriali che operano nella regione;
- Il Comitato Nazionale, che coordina e definisce la Strategia dell'Associazione, elabora l'organizzazione e fornisce le linee guida necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Con questo tipo di struttura è essenziale una valida sinergia e collaborazione tra la sede nazionale, i Comitati Regionali e quelli sul territorio, al fine di creare ed implementare azioni e programmi in grado di migliorare la vita delle persone in situazione di vulnerabilità, promuovere attività educative, quali la prevenzione di rischi e catastrofi, la tutela della salute, la cultura di non violenza e pace e la cittadinanza attiva. La CRI deve sapere valorizzare le diversità dei Comitati Regionali e

dei Comitati sul territorio, rispettandone le esigenze. Deve inoltre garantire una comunicazione fluida e dinamica tra i vari livelli e sviluppare una organizzazione flessibile, capace di intervenire e di adeguarsi rapidamente alle nuove esigenze, sotto la guida di un Comitato Nazionale forte, efficiente e autorevole. È nostra intenzione avvicinare maggiormente la CRI alla comunità, coinvolgendo sempre più persone nella nostra azione. Per offrire un'immagine chiara della CRI attraverso un messaggio univoco, è necessario migliorare i canali di comunicazione e di rappresentanza in tutto il territorio e aumentare la visibilità dei risultati dei progetti realizzati dalla CRI.

In Italia, la CRI è impegnata in attività legate alla protezione e alla promozione della salute e della dignità umana, alla promozione dell'inclusione sociale, alla prevenzione, risposta e riduzione dei danni causati dalle emergenze e catastrofi naturali e non, alla promozione di una cultura di non violenza e pace e a quella del volontariato e della cittadinanza attiva, con un'attenzione particolare rivolta alle fasce giovani della popolazione ed a programmi di cooperazione internazionale. L'Associazione incentra la sua azione sui bisogni reali della popolazione, in costante cambiamento, con lo scopo ultimo di creare comunità più sane e inclusive.

## ORGANIZZAZIONE

ADEMPIERE AL MANDATO UMANITARIO DELLA CROCE ROSSA ITALIANA RAFFORZANDO LE NOSTRE CAPACITÀ ORGANIZZATIVE

- Creare una struttura organizzativa efficiente che rispetti la parità di genere, monitorando e adattando regolarmente l'organigramma alle sfide operative.
- Ottenere una maggiore qualità ed efficacia dei programmi della CRI grazie a un Laboratorio dell'Innovazione, che sviluppi nuove soluzioni in collaborazione con partner sia pubblici che privati del settore umanitario e promuovere l'utilizzo di tecnologie all'avanguardia.
- Armonizzare l'intero sistema informatico e adottare strumenti di gestione dei dati in tempo reale, per operare in modo più agile, efficiente e trasparente.
- Sviluppare un piano d'azione per la raccolta fondi che fornisca le linee guida per garantire una base finanziaria stabile per le varie attività della CRI.
- Stabilire una comunicazione più efficiente tra il Comitato Nazionale, i Comitati Regionali e i Comitati sul territorio, condividendo sistematicamente le buone pratiche e le esperienze acquisite

## VOLONTARI

RESPONSABILIZZARE E COINVOLGERE IN MODO ATTIVO NEI PROCESSI DECISIONALI A TUTTI I LIVELLI I VOLONTARI ED IL PERSONALE

- Coinvolgere attivamente i volontari e il personale per valutare come dovranno cambiare la CRI e i suoi processi decisionali per soddisfare le future necessità delle nostre comunità.
- Rafforzare la cultura del volontariato e della cittadinanza attiva, con un'attenzione particolare alle nuove generazioni, tramite iniziative quali il volontariato online e/o a progetto, sviluppando nuovi modelli di volontariato, che si avvalgano delle ultime innovazioni tecnologiche e che rispondano alle esigenze della società.
- Sviluppare ulteriormente la rete interna di giovani volontari valorizzando le loro competenze a tutti i livelli e in tutti gli ambiti di intervento dell'Associazione.

- Ripensare le attività dei volontari oggi assegnate in base a determinati criteri di genere e per fasce di età, per incoraggiare il dialogo, la collaborazione intergenerazionale e l'invecchiamento attivo.
- Diffondere la cultura della CRI ed estendere le sue attività e i suoi servizi alla popolazione attraverso la formazione e la comunicazione.
- Migliorare l'approccio all'analisi dei bisogni al fine di porre in essere attività che anticipino le sfide future.
- Supportare e promuovere l'implementazione della Strategia CRI verso la Gioventù al fine di garantire una partecipazione sempre più estesa dei giovani all'interno delle loro comunità e dell'Associazione.

## PRINCIPI E VALORI

PROMUOVERE E DIFFONDERE I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CROCE ROSSA E DELLA MEZZALUNA ROSSA, I VALORI UMANITARI E IL DIRITTO INTERNAZIONALE UMANITARIO

- Aumentare la capacità di influenza sulle istituzioni, sulla società civile e sui responsabili delle decisioni a tutti i livelli (locale, regionale, nazionale e internazionale).
- Mettere al centro dell'azione il Principio di Umanità e diffondere la cultura della non violenza e della pace in tutte le aree di intervento, sia nell'ambito della CRI che al di fuori.
- Moltiplicare e potenziare le nostre azioni di promozione e di diffusione del Diritto Internazionale Umanitario, all'interno e all'esterno della CRI, utilizzando tutti gli strumenti a nostra disposizione e sviluppando nuove strategie di comunicazione con le tecniche più innovative.
- Giocare un ruolo fondamentale nella costruzione di una cultura della non violenza e della pace, anche erogando educazione umanitaria, strumento necessario per consentire di interpretare le situazioni da una prospettiva umanitaria, e per sviluppare le attitudini, le abilità e le conoscenze appropriate per agire di conseguenza.

## SALUTE

TUTELARE E PROMUOVERE L'EDUCAZIONE UNIVERSALE ALLA SALUTE E ALLA SICUREZZA DELLE PERSONE

- Integrare le attività didattiche e sociali per garantire che le persone possano acquisire le competenze necessarie per proteggere la propria salute e quella degli altri in tutte le fasi della loro vita.
- Consolidare il ruolo della CRI come leader nella diffusione della cultura della prevenzione, di stili di vita sani e nella realizzazione di corsi di primo soccorso.
- Sviluppare un'offerta formativa sulla salute armonizzata su tutto il territorio, in base alle nuove esigenze e alle buone pratiche per garantirne la massima accessibilità.
- Stabilire partenariati con le istituzioni pubbliche a livello locale e nazionale, con scuole, università e altre Società Nazionali per promuovere l'educazione alla salute e lo scambio di conoscenze attraverso l'uso di strumenti interattivi, piattaforme online e reti.
- Incoraggiare un cambio di mentalità che favorisca la scelta di soluzioni, tecnologie e metodi innovativi per la nostra offerta di servizi sanitari, tenendo conto in primo luogo delle esigenze delle persone.

## INCLUSIONE SOCIALE

PROMUOVERE UNA CULTURA DELL'INCLUSIONE SOCIALE PER UN'INTEGRAZIONE ATTIVA DELLE PERSONE IN SITUAZIONE DI VULNERABILITÀ

- Intensificare la capacità di analisi delle vulnerabilità e definire dei criteri minimi di inclusione, migliorare lo sviluppo dei programmi, individuare e consolidare standard; dare supporto alle persone vulnerabili, partendo dai bisogni primari, per andare sempre oltre nella considerazione della multidimensionalità dei bisogni espressi.
- Assistere le istituzioni locali nell'individuare, anticipare e prevenire nuove vulnerabilità, in sinergia con tutti i soggetti delle reti a ogni livello, affrontarle e ridurre le cause scatenanti, attraverso approcci globali integrati, per rispondere in modo tempestivo alle necessità delle persone ed accompagnarle durante tutte le fasi.
- Responsabilizzare le persone in situazione di vulnerabilità sviluppando insieme a loro nuove idee, servizi e modelli adeguati alle specificità locali per ridurre le cause di vulnerabilità ed affrontare meglio le problematiche sociali.
- Preparare i volontari, i professionisti e i collaboratori della CRI affinché siano pronti a intervenire attivamente nelle situazioni di vulnerabilità, trasmettendo loro competenze e strumenti adeguati con corsi di formazione specifici.
- Coinvolgere integralmente le persone in situazione di vulnerabilità in tutti i processi decisionali che li riguardano riducendo sempre di più le distanze tra loro e il resto della comunità, soprattutto per le categorie cosiddette a rischio esclusione, stigma e pregiudizio.

## EMERGENZE

RISPONDERE ALLE SITUAZIONI DI CRISI E DI EMERGENZA, AUMENTARE LA RESILIENZA DELLE COMUNITÀ, PUNTANDO SULLA PREVENZIONE E LA PREPARAZIONE IN CASO DI CALAMITÀ

- Tutelare la vita e la società attuando strategie di intervento coordinate ed integrate e sfruttando tecnologie che si sono dimostrate estremamente efficaci nella gestione delle catastrofi, in collaborazione con le autorità preposte alla salvaguardia del territorio.
- Porre in essere attività di pronto intervento coordinate, tra cui sistemi innovativi di allerta, per consentire alla CRI e alle autorità di essere preparate ad affrontare potenziali crisi umanitarie e di intervenire in modo tempestivo.
- Sviluppare una cultura della prevenzione e diffondere buone prassi civiche attraverso l'educazione, la sensibilizzazione delle comunità e la promozione di programmi di formazione specifici a partire dall'età scolare.
- Integrare iniziative di adattamento ai cambiamenti climatici nei nostri progetti; educare e attrezzare le persone alla resilienza e incoraggiarle ad adottare stili di vita sostenibili.

## COOPERAZIONE

COOPERARE ATTIVAMENTE CON IL MOVIMENTO E LE SUE COMPONENTI, AUMENTANDO LA PRESENZA ALL'ESTERO CON PROGETTI E AZIONI DI INTERVENTO

- Garantire una stretta cooperazione con le altre Società Nazionali della FICR per poter scambiare buone pratiche, organizzare eventi e corsi di formazione e per garantire la massima diffusione sul territorio del materiale e dei contenuti digitali sviluppati dal Movimento su progetti regionali ed internazionali.

- Partecipare ad azioni congiunte tra i membri del Movimento per lavorare insieme su progetti regionali e internazionali.
- Stimolare le azioni di cooperazione decentrata sotto il coordinamento del Comitato Nazionale.
- Diffondere la cultura del Movimento Internazionale, del ruolo e delle attività che CRI svolge all'estero.
- Incentivare la partecipazione dei volontari in programmi, attività, conferenze e missioni all'estero, valorizzando le loro competenze associative e professionali.
- Mettere in atto una serie di azioni volte allo scambio di volontari tra Società Nazionali.
- Incrementare la partecipazione di CRI ad azioni bilaterali e multilaterali con partner internazionali quali l'Unione Europea e altri attori umanitari.

## LA CRI CHE VOGLIAMO

### **Struttura interna.**

Vogliamo una CRI che, a tutti i livelli, rinnovi il suo impegno a mantenere e trasmettere il Principio di Unità che ci contraddistingue e unisce, forte di un Comitato Nazionale autorevole, che coordini e guidi l'azione delle sedi della Croce Rossa Italiana sul territorio verso un'unica direzione, caratterizzata da sentimenti di mutuo soccorso e da azioni di aiuto reciproco.

Vogliamo una CRI che valorizzi sempre di più il volontariato e la partecipazione associativa, con un'attenzione particolare alla fascia giovane, perché il volontariato è e sempre sarà il motore della nostra Associazione. I giovani, infatti, con il loro lavoro ci aiutano a rimanere aggiornati sui nuovi bisogni in continua evoluzione.

Vogliamo una CRI tecnologica e senza carta, agile e veloce, in grado di sfruttare i progressi delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per connettersi attivamente con altri attori umanitari, con le persone in condizioni di vulnerabilità e con le comunità, raccogliendo e condividendo informazioni, per aumentare la trasparenza e fornire nuovi spunti di intervento.

Vogliamo misurare, dimostrare e comunicare meglio i risultati che otteniamo nel sostenere le comunità durante tutto il processo di prevenzione, preparazione e recupero dopo una crisi per rafforzare la capacità di resilienza e imparare dalle lezioni apprese dal passato.

### **Ausiliarietà-Istituzioni**

Vogliamo una CRI al suo massimo, una sola Associazione che sostenga attivamente le autorità nazionali, facendo leva sulla sua esperienza, soprattutto laddove lo Stato non può intervenire da solo, in caso di calamità o di emergenze.

Vogliamo essere attori di cambiamento e farci portatori della voce delle persone in condizione di vulnerabilità presso il governo e le istituzioni competenti a tutti i livelli, per rispondere alle esigenze della popolazione senza pregiudicare il Principio di Neutralità.

Vogliamo giocare un ruolo fondamentale nell'indirizzare le politiche socio-sanitarie del nostro paese e sostenere a tutti i livelli l'educazione alla salute e alla sicurezza; vogliamo una CRI che sappia dimostrare ed avvalersi delle sue notevoli competenze e capacità per fornire orientamenti al mondo del volontariato.

## **Esclusione-Comunità-PV**

Vogliamo una CRI in grado di essere il catalizzatore di un'azione concertata sulle sfide nazionali per affrontare gli effetti delle nuove povertà, della disuguaglianza, dell'esclusione sociale e dell'emarginazione, siano essi causati dalle differenze di genere, orientamento sessuale, età, disabilità, salute, status socio-economico, religione, nazionalità o etnia.

Vogliamo una CRI sempre in prima linea nel promuovere la diversità e l'inclusione, impegnata a sfidare la discriminazione, consentendo agli individui e alle comunità di far sentire la propria voce; una CRI che sappia dare risposte esaurienti e immediate a coloro che si trovano in situazioni di vulnerabilità.

Vogliamo una CRI che con la sua vasta esperienza nell'assistenza sanitaria e sociale, sia un punto fermo anche dopo che l'emergenza è passata, per fornire un sostegno sicuro e una maggiore attenzione alle crescenti situazioni di isolamento e solitudine.

Vogliamo una CRI sempre presente, in grado di analizzare, anticipare e prevenire, in grado di adattarsi alle mutevoli regole del settore umanitario per continuare a mettere in pratica i nostri Principi con un approccio centrato sulla persona, costruito sulle specifiche esigenze delle comunità.

## **Cooperazione**

Vogliamo una CRI impegnata sul fronte internazionale, rilevante ed efficace, che continui a contribuire al rafforzamento e all'adattamento delle azioni collettive che il Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa mette in atto per rispondere ai bisogni umanitari, oggi e per gli anni a venire.

## **Migrazioni**

Vogliamo una CRI che si metta in gioco per i rifugiati e i migranti, per migliorare le loro condizioni di vita, garantendo che le persone che cercano protezione nel nostro paese siano sempre ascoltate, accolte e trattate equamente e umanamente. Lavoriamo duramente per essere efficienti nel ricongiungere le persone con le loro famiglie e comunità, affrontando i problemi di migliaia di famiglie che ogni anno vengono separate a causa di conflitti, disastri o migrazioni, riducendo così l'impatto sulla salute e il benessere della solitudine cronica e dell'isolamento con aiuti pratici e supporto emotivo, anche concentrandoci su questioni al di fuori delle esigenze mediche.

## **Salute**

Vogliamo una CRI in grado di educare e sensibilizzare la popolazione sul tema delle malattie trasmissibili (epatite, malattie sessualmente trasmissibili, HIV, tubercolosi) e non trasmissibili (malattie cardiache, cancro, diabete, ecc.), che rappresentano un onere sempre crescente per le famiglie a medio e basso reddito, e che spesso possono essere prevenute e gestite.

### **8. IL COMITATO DELLA PROVINCIA AUTONOMA di TRENTO**

#### **La storia e l'organizzazione della Croce Rossa Italiana del Trentino**

La presenza della Croce Rossa sul territorio Trentino è certa dal 1882, fu l'anno in cui l'Associazione si prodigò per prestare soccorso nelle due alluvioni avvenute nei mesi di settembre e ottobre. In questo periodo la regione faceva parte dell'Impero Austroungarico perciò si deve parlare di Società Austriaca di Croce Rossa.

A Trento erano presenti due filiali: una maschile e una femminile. La prima si occupava principalmente del soccorso, mentre la seconda raccoglieva fondi e prestava cure di conforto. Priorità dell'Associazione era l'organizzazione dei soccorsi in previsione di conflitti bellici, perciò venivano promossi corsi di formazione per infermieri e creazione di magazzini dove riporre il materiale sanitario.

Dopo l'annessione del Trentino all'Italia subentrò la Croce Rossa Italiana, che proseguì il lavoro avviato dalla Croce Rossa Austriaca.

Nel 1922 fu istituito l'Ispettorato delle Infermiere Volontarie della CRI, prima scuola infermieristica in Trentino. Le infermiere volontarie sono sempre state presenti con abnegazione e sacrificio, in tutte le situazioni di emergenza, sia prima, durante e dopo la II guerra mondiale.

Assieme ad altre forze ausiliatrici, Il Corpo Militare e il Comitato Nazionale Femminile vennero impiegati nell'assistenza a sfollati, reduci e rimpatriati. Vennero istituiti punti di soccorso presso le stazioni ferroviarie e organizzate ricerca di notizie ed invio corrispondenza e spedizioni di pacchi beni di prima necessità per militari e prigionieri di guerra, assistenza e soccorso a sinistrati, sfollati, reduci e rimpatriati civili;

L'Assistenza proseguì anche dopo la fine della guerra, con l'organizzazione :

- colonie marine e montane a favore dell'infanzia bisognosa;
- aiuto agli internati nei Lager
- assistenza e appoggio ai profughi della Dalmazia

Nel 1955 venne inaugurata la colonia permanente della CRI a Levico, per curare i bimbi ammalati (circa 250 piccoli) prevalentemente della nostra Provincia, dell'Alto Adige ma anche delle altre Province italiane.

Nel 1968 ci fu la realizzazione del Villaggio della Croce Rossa Italo-Svizzera a Valfloriana (TN) per gli alluvionati del fiume Avisio, che aveva distrutto interi paesi.

Alla chiusura delle necessità strettamente legate agli eventi bellici, la Croce Rossa Italiana del Trentino non si fermò, tutt'altro. Le attività subirono una variazione e si avvicinarono a quelle caratteristiche del tempo di pace:

- distribuzione gratuita di prodotti farmaceutici specie vitaminici e prima campagne informative in favore della popolazione scolastica;
- ambulatorio odontoiatrico gratuito;
- attività di diffusione del primo soccorso e formazione dei volontari con corsi teorico-pratici;

In tutto l'arco di tempo che va dalla fine della guerra ad oggi, la Croce Rossa del Trentino ha operato con la sua struttura e con il suo personale in tutte le emergenze in seguito a calamità naturali, sia limitate al nostro territorio, che a livello nazionale e internazionale.

Attualmente i volontari trentini portano ancora avanti alcune di queste attività, mentre altre sono state sospese e sostituite da progetti più rispondenti alle necessità dei giorni nostri.

Sul Territorio della Val di Fassa, un primo accenno di volontariato risale all'anno 1878 con la presenza della CRI Austriaca. Il 04 dicembre 1968 con un numero ristretto di volontari fu fondata la cri della Val di Fassa con l'aiuto dei Vigili del Fuoco e l'amministrazione Comunale. Il 26 agosto 1976 nasce ufficialmente il gruppo di volontari di Vigo di Fassa. Il Comitato locale degli Altipiani è stato istituito il 20 gennaio 2007.

## **La struttura Provinciale**

Il Comitato della Provincia Autonoma di Trento è costituito da tre Comitati Locali:

### **Comitato Locale di Trento, con 18 unità territoriali**

- Bassa Valsugana
- Basso Sarca
- Brentonico
- Canal San Bovo
- Cavalese
- Dimaro
- Lavis
- Levico Terme
- Mezzocorona
- Pergine Valsugana
- Rovereto
- Sover
- Trento
- Valle dei Laghi
- Valle del Chiese
- Valle di Ledro
- Valle di Non
- Valli Giudicarie

### **Comitato Locale Altipiani con tre unità Territoriali**

- Lavarone
- Folgaria
- Luserna

### **Comitato Locale Val di Fassa con due unità Territoriali**

- Moena
- Vigo di Fassa

Il Comitato Provinciale è composto da:

- Un Presidente del Comitato, avente la funzione di coordinamento organizzazione e proposta che rappresenta tutti i Volontari C.R.I di tutta la Provincia.
- Un consiglio direttivo avente la funzione di condivisione e decisione delle linee strategiche del Presidente, composto da Vice Presidente e Vice Presidente Giovane e da due consiglieri.
- Un Segretario Regionale e Direttore Amministrativo
- Uno Staff di Delegati Tecnici Provinciali delle Aree di Intervento del Comitato, affiancati da referenti su specifiche attività e progetti
- Un ufficio amministrativo con il relativo personale.

## **Centro di Formazione Provinciale CRI del Trentino – Giorgio Tononi - medaglia d'oro CRI**

Il Centro di formazione provinciale Croce Rossa del Trentino, CFP Tononi, si propone come polo di informazione, formazione e cultura, fornendo servizi per lo sviluppo di conoscenze, la crescita personale, l'aggiornamento individuale e di gruppo; sarà promotore di iniziative per la diffusione di tematiche strettamente connesse alla CRI, ma anche elemento di stimolo per l'apertura verso nuovi interessi, aree di studio e modalità innovative di formazione.

La formazione in CRI ha una storia antica e articolata, che sarà il valore aggiunto dell'innovazione e della riorganizzazione: la diversità degli approcci sul territorio è ricchezza; l'obiettivo è coordinare le forze e agire come un sistema che sa dove è diretto, come vuole crescere, quali obiettivi vuole raggiungere.

Il Centro di Formazione ha l'obiettivo di rispondere alle esigenze formative del territorio inerenti le sei aree di attività CRI, diffondendo la cultura della solidarietà e cooperazione, delle emergenze sociali e sanitarie. Si propone di offrire attività formative di alta qualità, favorendo il confronto a livello nazionale ed internazionale, e rivolgendosi al pubblico con metodologie originali, caratterizzate dal coinvolgimento diretto delle persone.

### **Le nostre risorse**

All'interno della Provincia operano circa 3.000 Volontari, soci sostenitori, il Corpo delle Infermiere Volontarie e il Corpo Militare, per effettuare il regolare svolgimento dei servizi previsti dall'incarico provinciale nell'attività istituzionale, la CRI si avvale di Dipendenti.

Per poter svolgere in maniera adeguata ed efficiente la propria attività al servizio delle Comunità, dei cittadini e nell'ambito della prevenzione delle maxi-emergenze realizzate in convenzione con il Dipartimento della Protezione Civile della Provincia Autonoma di Trento abbiamo acquistato attrezzature specifiche per tali situazioni:

Sala Operativa.

Posto Medico Avanzato (PMA)

Tende pneumatiche in dotazione al PMA

Carrelli e brandine.

Compressori per montaggio tende

Generatori ad aria calda.

Gruppi Elettrogeni.

Impianti Illuminanti con e senza generatori.

Torer faro con generatore.

Container Magazzino

Container Cucina tavole e panche.

Tensostruttura sociale o mensa

Camion GRU, Ambulanze, Fuoristrada, Autovetture, Autocarri.

Ufficio Mobile, Gazebo

Mezzo Unità Mobile Telecomunicazioni, ponte radio, radio portatili

Furgoni trasporto Persone

Furgoni trasporto materiali

Mezzi di trasporto per disabili,

Mezzi Speciali CBRN

Mezzi Speciali Unità Cinofila

### **9. LE NOSTRE AREE DI INTERVENTO - OBIETTIVI STRATEGICI 2030**

Gli Obiettivi strategici 2030 della Croce Rossa Italiana sono basati sull'analisi delle necessità e delle vulnerabilità delle comunità che quotidianamente serviamo e sono ispirati ai nostri Principi Fondamentali e Valori Umanitari.

Essi identificano le priorità umanitarie dell'Associazione, a tutti i livelli, e riflettono l'impegno di soci, volontari ed operatori CRI a prevenire e alleviare la sofferenza umana, contribuire al mantenimento e alla promozione della dignità umana e di una cultura della Non violenza e della pace.

Formulati in linea con la Strategia 2018 - 2030 della Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, essi forniscono quindi il quadro strategico di riferimento che guiderà l'azione della Croce Rossa Italiana verso il 2030. L'adozione dei sei Obiettivi Strategici 2030 s'inserisce nell'ambito del processo di costruzione di una Società Nazionale più forte.

Alla base di una Croce Rossa Italiana più forte vi è una rete capillare di unità territoriali che vogliono "fare di più, fare meglio ed ottenere un maggiore impatto", 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 delle vulnerabilità della comunità alla quale rivolgono il loro operato, e tenendo in considerazione le capacità e le risorse che possono essere ottenute in maniera sostenibile. Le unità territoriali servono le rispettive comunità dall'interno, grazie all'azione quotidiana organizzata di volontari che hanno scelto di aderire al Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa e ai Principi Fondamentali e Valori Umanitari.

### **TUTELIAMO E PROGETTIAMO LA SALUTE E LA VITA**

Lo sviluppo dell'individuo passa necessariamente anche attraverso la promozione della salute, intesa come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale" (OMS), che richiede quindi un approccio globale ed integrato all'individuo, basato sulla persona nel suo intero e nei diversi aspetti della sua vita.

Ecco perché la Croce Rossa Italiana pianifica e implementa attività e progetti di assistenza sanitaria 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, comportamentali che determinino un buono stato di salute.

#### **Obiettivi specifici:**

- Migliorare lo stato di salute delle persone e delle comunità
- Proteggere la vita e fornire supporto socio-sanitario alle comunità
- Costruire comunità più sicure attraverso la promozione della salute
- Assicurare l'acquisizione di competenze da parte della comunità per proteggere la propria vita e quella degli altri

#### **Attività quadro di quest'area:**

- diffusione del Primo Soccorso;
- diffusione delle manovre salvavita, del BLS, del BLSD, adulto - pediatrico;
- manovre di disostruzione pediatrica;
- educazione alla salute e la promozione di stili di vita sani;
- attività di assistenza sanitaria
- trucco, simulazione e face – painting (trucca bimbi)
- servizi in ausilio al Servizio Sanitario delle Forze Armate, come previsti dalle Convenzioni di Ginevra.

#### **MANOVRE SALVAVITA**

Il Progetto " Manovre Salvavita Pediatriche" ha come finalità la diffusione della cultura della rianimazione cardiopolmonare e delle competenze necessarie ad intervenire su soggetti in età pediatrica vittime di arresto cardiaco improvviso o di ostruzione delle vie aeree da corpo estraneo. Sempre più spesso vengono descritti incidenti tra le mura domestiche o nelle scuole, situazioni critiche che riguardano bambini vittime di eventi avversi a causa dell'ostruzione delle vie aeree da corpo estraneo, come cibo, palline di gomma giochi, caramelle,... e se, non prontamente trattata, in pochi minuti potrebbe evolvere in arresto respiratorio al quale segue l'arresto cardiaco. E' importante, per evitare questi eventi, diffondere il più possibile non solo le Manovre Salvavita con le tecniche di disostruzione e di rianimazione cardiopolmonare di base, ma anche prevenire che ciò possa accadere.

È possibile fare la differenza partecipando ai semplici eventi formativo e/o informativi proposti dalla CRI rivolti sia a personale sanitario (medici, infermieri, soccorritori,...) che "laico" (maestre, insegnanti, allenatori, baby sitter, genitori, bagnini ecc.)

## **FULL D**

Il “Progetto Full D” è la nuova offerta formativa che la Croce Rossa Italiana propone in materia di rianimazione cardiopolmonare con l’utilizzo del defibrillatore. Si tratta di un corso intensivo che riunisce la formazione per la rianimazione cardiopolmonare di base con defibrillatore nell’adulto (BLS-D), le manovre di disostruzione pediatrica (MDVAEP) e la rianimazione cardiopolmonare di base con defibrillatore nel bambino e nel lattante (PBLS-D). La Croce Rossa Italiana ha abbracciato una filosofia di formazione già avallata in molti paesi europei, dove si è visto che l’insegnamento delle manovre salvavita diventa molto più efficace se concentrato in un unico evento educativo, con l’obiettivo di raggiungere più persone possibili salvando così più vite umane.

## **MONITORI**

Il Monitore è una persona adeguatamente formata per l’insegnamento dei Corsi di Educazione Sanitaria. Molteplici sono gli ambiti di insegnamento.

Corsi di primo soccorso, prevenzione infortuni e protezione civile

Corsi bls per la popolazione, corsi assistenza al malato e all’anziano in famiglia.

Corsi madre e bambino, corsi educazione alla Salute per la popolazione e nelle scuole.

## **ISTRUTTORI T.S.S.A**

L’ istruttore TSSA si prefigge di formare il SOCCORRITORE, cioè il Volontario che svolgerà la sua attività sulle ambulanze, trattando principalmente le problematiche del soccorso extra-ospedaliero in lezioni teoriche e pratiche con particolare riferimento alla Traumatologia, alla Rianimazione cardio-polmonare con l’ottenimento del brevetto BLS-D (defibrillazione) ed all’uso dei Presidi disponibili sulle ambulanze e dei protocolli di intervento in ambito di TSSA.

## **TRUCCATORI & SIMULATOTRI**

I Truccatori e i Simulatori sono Volontari che grazie ad alcune tecniche acquisite con un corso di formazione, e all'utilizzo di particolari materiali, riescono a riprodurre e a simulare patologie, ferite e traumi in genere.

Il compito di un Truccatore non è solo quello di truccare il Simulatore in maniera veritiera, ma anche quello di creare lo scenario e l'ambiente d'intervento il più realistico possibile.

Il Simulatore deve calarsi nella parte con apposite tecniche di concentrazione. In una esercitazione, grazie all'opera del Truccatore e dei Simulatori, il Soccorritore può facilmente capire la dinamica dell'evento e muoversi di conseguenza nel modo migliore.

Lo scopo del trucco e della Simulazione è quello di abituare mentalmente il volontario ad eventuali situazioni in cui si troverà ad operare, di insegnargli quindi a mantenere la calma e non lasciarsi prendere dalle emozioni.

## **FACE PAINTING – TRUCCABIMBI**

È l’attività più recente per i Volontari di Croce Rossa, nata dall’esigenza di intrattenere i bambini nelle diverse situazioni quotidiane: dalle feste di compleanno, di carnevale, di manifestazioni con altre associazioni ma anche in occasioni di grandi “emergenze e calamità” per far passare momenti più sereni ai più piccoli.

## **TRAINER**

Sono volontari che andranno a dirigere i corsi di accesso alla Croce Rossa Italiana, nonché coadiuvare i Direttori di Corso nei nuovi corsi di Formazione per Volontari CRI sulla Strategia 2018-2030.

### **FAVORIAMO IL SUPPORTO E L'INCLUSIONE SOCIALE**

La Croce Rossa Italiana realizza un intervento volto a promuovere lo “sviluppo” dell’individuo, inteso come “la possibilità per ciascuno di raggiungere il massimo delle proprie potenzialità, di vivere con dignità una vita produttiva e creativa, sulla base delle proprie necessità e scelte, pur adempiendo i propri obblighi e realizzando i propri diritti” (Strategia 2020).

Perseguiamo quest’obiettivo mediante la pianificazione e implementazione di attività e progetti volti a prevenire, mitigare e rispondere ai differenti meccanismi di esclusione sociale che, in quanto tali, precludono e/o ostacolano il pieno sviluppo degli individui e della comunità nel suo complesso. Attraverso il suo intervento, la Croce Rossa Italiana contribuisce quindi alla costruzione di comunità più forti e socialmente inclusive.

#### **Obiettivi specifici**

- ridurre le cause di vulnerabilità individuali ed ambientali;
- contribuire alla costruzione di comunità più inclusive;
- promuovere e facilitare il pieno sviluppo dell’individuo.

#### **Attività quadro di quest’area:**

- le attività di supporto sociale volte a favorire l’accesso della persona alle risorse della comunità (ivi compreso il soddisfacimento dei bisogni primari) e le politiche di supporto alla comunità (anche mediante sportelli di ascolto-aiuto per analisi dei bisogni risposte alle necessità del territorio);
- le attività rivolte alle persone senza dimora;
- le attività rivolte alle persone diversamente abili;
- le attività rivolte alle persone con dipendenza da sostanze;
- le attività rivolte alle persone migranti;
- le attività volte a favorire l’inclusione sociale di persone marginalizzate;
- le attività psico-sociali (ivi compresa la clownerie) rivolte a persone ospedalizzate, ospiti di case di riposo;
- le attività volte a favorire un invecchiamento attivo della popolazione.

#### **MIGRANTI**

L’attività a favore dei migranti è presente su tutto il territorio con servizi di prima e seconda accoglienza che includono l’accoglienza iniziale, l’aiuto nelle pratiche sanitarie e di integrazione. Sono gestiti i magazzini del vestiario e la loro distribuzione sia all’arrivo che durante la permanenza nei centri di accoglienza. Particolare attenzione viene data ad un percorso di integrazione ed accoglienza con numerose attività ricreative e informative. Sono seguiti anche nelle piccole necessità quotidiane come fare la spesa, usare la lavatrice ed altro. Si cerca di creare nelle strutture un clima di “famiglia”.

## **SENZA FISSA DIMORA**

La CRI Trentino è attiva nel dare assistenza a favore dei senza fissa dimora. Si tratta di servizi ordinari a favore dei più vulnerabili, attivi tutto l'anno sul territorio a partire dalla distribuzione di vestiario, alimenti, sacchi a pelo, coperte, all'emergenza freddo, emergenza sanitaria, sportello d'ascolto per i volontari, servizio trasporto.

## **SERVIZIO PSICOSOCIALE - SE. P**

Il supporto psicosociale facilita la resilienza nell'individuo, famiglie e comunità e diventa il programma trasversale e di eccellenza per la Croce Rossa proteggendo il benessere psicosociale dei beneficiari, personale e volontari.

Il Servizio Psicosociale (Se.P) della Croce Rossa Italiana si muove seguendo questi Principi Guida e, in particolare:

- si propone di contribuire alle tematiche psicosociali;
- supportare le iniziative messe in atto dalle Aree di intervento della Croce Rossa Italiana, nelle quali è organizzata l'attività della CRI, ponendosi come strumento trasversale utile per tutti;
- rafforzare la rete di unità locali del Servizio Psicosociale attraverso un piano strategico basato sull'analisi dei bisogni e delle vulnerabilità della comunità alla quale è rivolto il loro operato.

In particolare il Se.P si indirizzerà a:

- tutela del benessere organizzativo a favore di ogni socio della Croce Rossa Italiana con attività di tutoraggio del percorso all'interno dell'Associazione;
- predisposizione di programmi formativi per il personale operante nelle diverse Aree al fine di renderlo consapevole dei risvolti psicosociali delle varie attività;
- formazione di operatori qualificati in grado di costituire una massa critica che consenta alla CRI un'efficace operatività delle Aree;
- supporto allo sviluppo di progetti di attività per l'aspetto psicologico e psicosociale.

## **CLOWN DI CORSIA**

Erano gli anni '60 quando un (vero) dottore americano di nome PATCH ADAMS ha iniziato quella che nel tempo è stata definita "la terapia del sorriso". E' stato infatti dimostrato scientificamente che ridere e sorridere fa bene a chi è ammalato perché le endorfine alleviano lo stato di malessere. Iniziando 10 anni fa come Clown di Corsia nei reparti Pediatrici, sono diventate figure famigliari in varie Case di Riposo, intervengono in alcune scuole elementari in attività dedicate ai bambini e sono spesso di supporto ad attività varie organizzate da Croce Rossa Italiana, sono intervenuti e pronti ad operare in caso di maxi emergenze (terremoti, inondazioni ecc.), dopo il primo intervento degli altri Volontari dell'Organizzazione, per essere strumento di svago e "ri-equilibrio" nei campi di accoglienza. Con il loro strano abbigliamento, il modo un po' buffo di camminare e muoversi, l'atteggiamento e la loro energia riescono a creare dei rapporti molto speciali con i pazienti o gli ospiti, con i loro parenti e tutto il personale in turno. Un Clown di corsia non è solo un "simpatico birbone" .. è un attento ascoltatore del cuore delle persone. Non di rado in una casa di riposo si può vedere, in un angolino, uno strano "personaggio" stare "vicino vicino" ad una nonna, che gli sta raccontando un pezzetto della propria vita. E il Clown di corsia, zitto con gli occhi negli occhi, è il contenitore in cui questa anziana ospite può posare i propri ricordi. Certa che nulla sarà perso.

## **POVERTA'**

La Croce Rossa Italiana opera su tutto il territorio provinciale a sostegno delle famiglie in difficoltà economica. Gli aiuti coprono diversi campi e riguardano numerose tipologie di beni: distribuzione di alimenti, fornitura di medicinali, visite specialistiche. Le povertà sono le stesse, sono i poveri ad essere nuovi. Fino a qualche anno fa la CRI distribuiva pacchi di viveri innanzitutto ad anziani e persone senza fissa dimora. Oggi i nuovi poveri sono rappresentati da famiglie con bambini che si sono esposte comprando casa, che hanno un mutuo da pagare o che prima sostenevano un mutuo con due stipendi ed ora ne hanno solo uno. Operai innanzitutto, ma crescono gli impiegati, soprattutto del settore privato. La Croce Rossa Italiana è uno degli enti senza scopo di lucro riconosciuti dall'AGEA (Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura) che, in virtù della normativa comunitaria che prevede la distribuzione gratuita alle persone indigenti di derrate alimentari provenienti dalle scorte d'intervento dell'Unione Europea, consegna alla CRI ogni anno generi alimentari gratuiti con il compito di distribuirli a favore degli aventi diritto, persone indigenti assistite. Gli alimenti di base in distribuzione sono biscotti, burro, formaggio, grana, latte, pasta, confettura, riso, cracker e fette biscottate. I volontari CRI si occupano anche della stesura degli elenchi dei destinatari tramite l'opera quotidiana degli sportelli di ascolto, o attraverso i contatti con i servizi sociali degli enti locali. Successivamente, una volta ricevuti gli aiuti alimentari, i gruppi periferici che ne hanno curato l'immagazzinamento, la custodia provvedono alla distribuzione.

## **DIPENDENZE**

È una nuova attività di Croce Rossa che si sta evolvendo gradualmente negli ultimi anni. Alla sua base c'è un gruppo di persone, volontari di Cri, che hanno deciso di interessarsi e di mettere il loro impegno nel difficile ed estremo mondo delle dipendenze. Questo gruppo si muove in due direzioni: da una parte vengono organizzati incontri di informazione, formazione e sensibilizzazione per i volontari sia interni che esterni al gruppo; dall'altra parte vengono create serate per la popolazione o per chiunque abbia piacere di partecipare, al fine di trasmettere, far vivere e far conoscere tutta la complessità e la sofferenza che si cela dietro una persona con la dipendenza.

Conoscere, in una problematica così complessa e delicata, è molto importante.

### **Meet, Test & Treat**

Meet = incontrare - Test = testare - Treat = trattare

Questa iniziativa permette di effettuare un test rapido, gratuito e anonimo: consiste in una diagnosi preliminare molto accurata che viene effettuata da un medico e un'equipe formata di psicologi, operatori sociali e volontari in grado di offrire supporto e consulenza prima e dopo il test.

Un tempo di attesa del risultato di dieci minuti sia per l'HIV che per l'HCV. Nel caso di positività è previsto il supporto per l'inizio di un percorso di cura.

### **PREPARIAMO LE COMUNITA' E DIAMO RISPOSTA A EMERGENZE E DISASTRI**

La C.R.I. si adopera per garantire un'efficace e tempestiva risposta alle emergenze nazionali ed internazionali, attraverso la formazione delle comunità e lo sviluppo di un meccanismo di risposta ai disastri altrettanto efficace e tempestivo.

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

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.

#### **Obiettivi specifici:**

- salvare le vite e fornire assistenza immediata alle comunità colpite dal disastro;
- ridurre il livello di vulnerabilità delle comunità di fronte ai disastri;
- assicurare una risposta efficace e tempestiva ai disastri ed alle emergenze nazionali ed internazionali;
- ristabilire e migliorare il funzionamento delle comunità a seguito di disastri.

#### **Attività quadro di quest'area:**

- le attività di prevenzione e preparazione delle comunità ai disastri;
- le attività di risposta alle emergenze nazionali;
- la risposta ai disastri internazionali;
- le attività psico-sociali in emergenza;
- il recupero a seguito di disastri e crisi;
- l'assistenza sanitaria in occasione di grandi eventi;
- i soccorsi speciali (soccorsi con mezzi e tecniche speciali, operatori polivalenti di salvataggio in acqua, unità cinofile, soccorsi su piste da sci, droni);
- il settore NBCR;
- le attività di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici.

## **SALA OPERATIVA REGIONALE – SOR**

La Sala Operativa Regionale (SOR) è la struttura incaricata di gestire le situazioni di emergenza e calamità nonché fornire supporto alle Sale Operative Locali della Croce Rossa E' attiva 24 ore su 24 ore, in modo tale da garantire, in completa sinergia con la Sala Operativa Nazionale (SON) e le Sale Operative Locali (SOL), una risposta in tempo reale ad emergenze o eventi di varia natura quali calamità naturali, assistenza a grandi eventi, assistenza durante il disincendio ordigni bellici, ecc. - Svolge una importantissima azione informazione e prevenzione dei rischi nonché di coordinamento e movimento di tutte le risorse disponibili messe in campo: uomini, mezzi, materiali e strumentazioni proprie e/o provenienti dai Comitati CRI della Regione.

Le principali funzioni svolte comprendono:

- Coordinamento e supporto alle Sale Operative Provinciali e Locali CRI della Regione
- Attività di informazione e prevenzione dei rischi;
- Ordini di partenza e di rientro di personale, mezzi e materiali;
- Supporto Amministrativo-Contabile nella gestione dei Benefici di Legge (artt. 39 e 40 del D.Lgs. 81/2008);
- supporto logistico e informatico per eventi o manifestazioni: (Seminari, Corsi, Campi Scuola formativi, ecc.).

## **ISTRUTTORI- FORMATORI DI PROTEZIONE CIVILE – Attività in emergenza**

L'istruttore di Protezione Civile della Croce Rossa Italiana si occupa dell'istruzione e della formazione riguardante l'organizzazione dei Soccorsi in situazioni di eccezionale emergenza.

Gli Istruttori P.C. organizzano dei corsi OPEM per Operatori in Emergenza previsti dal regolamento, rispettando quanto indicato dalla Normativa Nazionale CRI, da nozioni sia teoriche (normative, organizzazione DPC) che pratiche (montaggio tende, utilizzo pompe ecc).in modo da ampliare le proprie conoscenze nell'attività specifica di Protezione Civile. Gli eventi di "Protezione Civile" richiedono l'intervento di più forze; gli Istruttori P.C. Trentina mirano a divulgare metodi, strategie e protocolli di intervento univoci ed omogenei su tutto il territorio e per tutte le diverse componenti di P.C. Per il raggiungimento di tale obiettivo, oltre alla preparazione teorica, sono fondamentali continue esercitazioni interforze.

## **MAGAZZINO e CUCINA**

Due elementi indispensabili nella gestione delle emergenze.

Il magazzino, molto grande e ben strutturato, ha al suo interno tutto ciò che potrebbe essere indispensabile in caso di emergenza: materiale sanitario, ma anche tende, gazebo, cucina ... La cucina anche altro elemento indispensabile per poter preparare pasti caldi a tutti i volontari, operatori e persone in difficoltà nel momento dell'emergenze nonostante le condizioni possano essere critiche o avverse.

## **DRONI**

I droni saranno utilizzati dalla Croce Rossa Italiana per le attività di ricerca e soccorso in caso di disastri e catastrofi in Italia e anche all'estero. Il "Progetto SAPR" della Croce Rossa Italiana è il primo grande programma nazionale per l'utilizzo dei droni in aree critiche. "L'utilizzo dei droni nelle attività di ricerca, soccorso e protezione civile è particolarmente interessante, perché consente di avere in tempi brevi e a costi ridotti un quadro preciso dell'area interessata dall'emergenza, senza mettere a repentaglio la vita degli operatori.

Inoltre, l'attivazione di un sistema così complesso e con una diffusione nazionale sarà un importante apripista per futuri progetti di utilizzo dei droni da parte di altre grandi istituzioni ed organizzazioni pubbliche”.

## **EMERGENZA C.B.R.N**

Il Nucleo CBRN (rischio Chimico, Biologico, Radiologico e Nucleare), è altamente specializzato e chiamato ad intervenire in situazioni eccezionali: quando esiste un fondato pericolo di contaminazione da sostanze nucleari, biologiche, chimiche o radiologiche che potrebbero provocare gravi danni a persone, animali o cose oppure quando si verificano incidenti con fuoriuscita di sostanze pericolose. Intervengono, inoltre, in caso di attacco non convenzionale.

In Trentino ha anche sede il Centro nazionale di Formazione CBRN della Croce Rossa Italiana, punto focale nella formazione specialistica per questo settore. Al suo interno trovano posto istruttori e formatori. Il CNF ha ottenuto la certificazione ISO 9001 ed è anche in grado di erogare formazione certificata ai sensi del D.Lgs 81/08 per il tramite di propri formatori appositamente qualificati.

## **ISTRUTTORI /FORMATORI CBRN**

L'istruttore CBRN della Croce Rossa Italiana si occupa dell'istruzione e della formazione riguardante l'organizzazione dei Soccorsi in situazioni di eccezionale emergenza rientranti nella casistica CBRN. Oltre al corso di accesso gli operatori CBRN possono progredire attraverso una serie di corsi di Alta Specializzazione tenuti dagli istruttori ed autorizzati dal CNF.

## **TELECOMUNICAZIONI**

L'obiettivo principale del gruppo è quello di fornire un supporto qualificato per le attività di radiocomunicazione ai gruppi della CRI del Trentino.

Tuttavia la competenza, la disponibilità e la passione dei componenti del gruppo permettono di sviluppare ed affrontare altre attività a contorno che qualificano e danno ulteriore valore al servizio che il gruppo eroga. L'Unità Mobile di Telecomunicazioni CRI Trentino si organizza in due grandi settori:

- parte radio: l'impianto radio è costituito da 6 radio, in grado di lavorare su tutte le frequenze (CRI, 112, ma all'occorrenza anche quelle delle altre Associazioni come il CNSAS).
- parte informatica: la centrale si configura come un ufficio ben attrezzato. Dispone di una rete locale (Lan) che collega le 3 postazioni PC (una per ogni operatore) che contano due monitor ciascuna. È presente un server per la registrazione di documenti, programmi, immagini. Il personale può contare su due connessioni internet a banda larga, di cui una basata sulla rete radio WI Net della Provincia Autonoma di Trento mentre l'altra è basata sulla rete UMTS. Completano la dotazione del mezzo una serie di telefoni Voip in grado di coprire le esigenze di comunicazione standard nei diversi contesti in cui è chiamata ad operare la Centrale.

Gli impianti sono stati volutamente creati usando una tecnologia semplice, per avere la massima facilità di utilizzo da parte di tutti gli operatori, che comunque devono essere opportunamente formati attraverso gli appositi corsi (base ed avanzato)

## **O.P.S.A**

Gli operatori polivalenti di salvataggio in acqua (OPSA) sono un nucleo di soccorso in ambiente acquatico. Il termine "polivalenti" indica appunto la possibilità di operare su scenari acquatici diversi e con dotazioni di soccorso adatte. L'attività del Nucleo OPSA del Trentino inizia a gennaio per terminare a dicembre. Sono attivi in Provincia una trentina di operatori tra nucleo attivo, istruttori, turnistica, responsabili mezzi, comunicazioni, e sanitario.

Un'attività nuova per il Nucleo OPSA del Trentino è rappresentata dalle assistenze fluviali ( in gergo "acque vive"). Queste assistenze prevedono la dislocazione lungo gli argini di un campo gara (canoa, zattere, ecc...) di alcune coppie di operatori pronte a tuffarsi, con la tecnica del "tuffo vincolato" per recuperare il concorrente.

## **SOCCORSO PISTE**

Questo progetto è nato in Val d'Aosta verso la fine degli anni '70, grazie alla costituzione della Scuola e alla competenza degli Istruttori e degli Operatori, molti altri Comitati hanno potuto formare il proprio personale.

L'unità di Soccorso Piste da Sci si occupa di prestare l'assistenza sanitaria, il soccorso e il trasporto dell'infortunato sulle piste da sci alpino e nordico nonché su terreni innevati.

In Trentino, l'attività si svolge prevalentemente sul Monte Bondone, a Lavarone, sul Passo Tonale e in Val di Fassa in supporto al comitato locale con la collaborazione della Polizia di Stato e dell'Arma dei Carabinieri.

Inoltre, a seconda delle necessità, questi soccorritori prestano il loro servizio a diverse gare sciistiche che si svolgono sull'intero territorio trentino.

## **UNITA' CINOFILE**

L'unità cinofila è costituita dall'inscindibile binomio uomo-cane: soccorritori preparati dal punto di vista sanitario ed in grado di muoversi agevolmente sul terreno di loro competenza (neve, acqua, superficie, macerie.) e cani particolarmente addestrati per la ricerca di persone scomparse.

### **• Ricerca in Superficie**

Le unità cinofile da ricerca in superficie sono attivate quando vi è la scomparsa di una persona.

Conduttore e cane devono sapersi muovere in maniera disinvolta in ambienti prevalentemente boschivi, spesso difficili ed impervi.

Compito del cane sarà intercettare le particelle dell'odore umano disperse sul terreno e nell'aria che lo condurranno al disperso.

Al conduttore spetta invece la capacità di saper organizzare e gestire il proprio cane in modo che la zona assegnata sia bonificata completamente.

### **• Ricerca in Materia**

Le unità cinofile da ricerca in maceria sono attivate in caso di persone travolte da crolli, causati da terremoti, frane, esplosioni.

L'attività si svolge in zone disastrose che richiedono particolare preparazione del binomio cane-conduttore.

Il cane addestrato, grazie al proprio olfatto, è in grado di individuare con precisione e rapidità le persone sepolte sotto i detriti, accelerandone così il ritrovamento ed aumentando le probabilità di sopravvivenza dei dispersi.

### **• Squadra di esibizione**

Le Unità Cinofile della squadra Esibizione hanno lo scopo di divulgare l'affiatamento tra uomo e cane tramite l'esecuzione di esercizi e figure svolti in elevata sinergia con il conduttore.

L'attività viene svolta nelle piazze durante manifestazioni pubbliche, quali feste, ricorrenze, eventi specifici, nelle scuole e strutture dedicate agli anziani alle persone diversamente abili.

L'attività ha lo scopo di promuovere e diffondere la conoscenza del profondo e particolare rapporto che si stabilisce tra uomo e cane.

Ulteriore compito della squadra esibizione, grazie alla particolare preparazione, è quello di stimolare una partecipazione attiva, con finalità di tipo ludico-ricreativo e di socializzazione attraverso il quale promuovere una corretta interazione uomo-animale e favorire inoltre beneficio emotivo ai destinatari.

### **DISSEMINIAMO IL DIRITTO INTERNAZIONALE UMANITARIO, I PRINCIPI FONDAMENTALI, I VALORI UMANITARI E COOPERIAMO CON GLI ALTRI MEMBRI DEL MOVIMENTO INTERNAZIONALE.**

La C.R.I. condivide con gli altri membri del Movimento Internazionale il mandato istituzionale della disseminazione del Diritto Internazionale Umanitario, dei Principi Fondamentali e dei Valori Umanitari. La C.R.I., in quanto membro del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, gode del vantaggio comparativo di poter lavorare in rete con le altre Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, nonché con gli altri membri del Movimento Internazionale, al fine di migliorare l'intervento in favore dei vulnerabili.

Coerentemente con il Principio Fondamentale di Universalità, la C.R.I. condivide conoscenze, esperienze e risorse con le altre Società Nazionali.

#### **Obiettivi specifici:**

- adempiere al mandato istituzionale della diffusione del Diritto Internazionale Umanitario, dei Principi Fondamentali e dei Valori Umanitari;
- sviluppare opportunità di collaborazione all'interno del Movimento Internazionale, coerentemente con il Principio Fondamentale di Universalità.

#### **Attività quadro di quest'area:**

- la disseminazione del Diritti Internazionale Umanitario;
- la disseminazione dei 7 Principi Fondamentali e dei Valori Umanitari del Movimento Internazionale;
- i progetti di cooperazione (bilaterali e/multilaterali) con le altre Società Nazionale sia a livellnazionale che decentrato;
- le attività volte alla promozione della tutela dell'emblema;
- l'IDRL (International Disaster Response Laws, Rules and Principles, promosso dalla Federazione Internazionale).

## **STORIA**

Le 4 Convenzioni di Ginevra del 1949 delegano all'intero Movimento di portare alla conoscenza di tutti e ricordare alla responsabilità di chi di dovere, le regole previste dal DIU, quella branca del diritto internazionale riferita alla regolamentazione dei conflitti armati; gli Statuti invece impongono a tutti i componenti del Movimento di far conoscere e far osservare a tutti i propri appartenenti i 7 Principi Fondamentali. Per questa attività la CRI si avvale di istruttori, Consiglieri qualificati e Consiglieri Giuridici DIU, che operano sia all'interno che all'esterno della CRI (presso le FF.AA. e altre istituzioni).

L'Emblema della Croce Rossa (uno tra i loghi più diffusi e conosciuti), affiancato poi dalla Mezza Luna Rossa e di recente dall'"Emblema del Terzo Protocollo" (Cristallo Rosso), ha continua necessità di essere promosso e nel contempo tutelato, affinché tale conoscenza e tale tutela possano assicurare la sicurezza di uomini, mezzi e materiali che il Movimento destina al soccorso delle vittime dei conflitti armati.

In aggiunta alla divulgazione della Storia del Movimento all'interno e all'esterno della CRI, ci impegniamo a ricercare e mantenere vive le testimonianze della Croce Rossa in Trentino dalla nascita ai giorni nostri. Collaboriamo con Enti e Organizzazioni Provinciali con la Fondazione Museo Storico del Trentino.

## **INTERNAZIONALE – PROGETTI DI COOPERAZIONE**

Da sempre la CRI è impegnata a portare aiuto a coloro che ne hanno bisogno, curando progetti di assistenza in ambito nazionale ed internazionale; nel corso degli ultimi anni la giusta evoluzione è stata quella di agire secondo le regole della cooperazione (con altre Società Nazionali o con altre istituzioni). Si occupa di divulgare informazioni e attività del Movimento a livello internazionale, che mantiene, in caso di necessità Società Sorelle. Può organizzare missioni Umanitarie all'estero nel rispetto del regolamento Nazionale e anche con il Coordinamento dell'Ufficio Nazionale.

### **RFL - RESTORING FAMILY LINKS**

È dai tempi della Prima Guerra mondiale che Restoring Family Links è una delle attività tra le più conosciute e apprezzate del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa. Ora come allora, si occupa di ristabilire i legami familiari interrotti da conflitti armati, calamità naturali o come più recentemente dalle migrazioni. Le società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, avvalendosi della loro rete internazionale, aiutano le persone a ripristinare il contatto con i propri familiari e offrono assistenza e servizi per mantenerli e preservarli. Informano e supportano inoltre le persone nel momento in cui apprendono le sorti dei loro familiari scomparsi (ad esempio nei sempre più frequenti naufragi dei barconi).

### **RAID CROSS**

Il Raid Cross è un gioco di ruolo pensato per far avvicinare i giovani ai principi fondamentali del Diritto Internazionale Umanitario.

Il gioco simula una situazione di guerra tra due paesi, un gioco concepito per aiutare a comprendere quali sono le principali questioni di carattere umanitario che si pongono in un conflitto armato.

Questa attività è realizzata in collaborazione con l'Area 5.

### GIOVENTU'

La Croce Rossa Italiana, in linea con le indicazioni della Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa (Youth Policy, Strategia 2020), 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. Nel quadro della strategia complessiva della C.R.I., i Giovani volontari coordinano in prima persona il processo di pianificazione e gestione di attività e progetti che si caratterizzano per la metodologia della peer-education, basata su un approccio tra pari.

Nel perseguire questo obiettivo la C.R.I. promuove una cultura della partecipazione, favorendo quindi la partecipazione attiva dei Giovani volontari ai processi decisionali. Riconoscendo il valore del dialogo e della collaborazione intergenerazionale nel raggiungimento della sua mission, la C.R.I. favorisce la partecipazione dei giovani volontari a tutte le attività dell’Associazione. La C.R.I. riconosce il valore dello specifico contributo che la collaborazione tra Giovani di differenti Società Nazionali apporta alla sua azione volta alla partecipazione ed alla responsabilizzazione dei giovani. Un documento, denominato “Progetto Associativo della C.R.I. per la gioventù” ed approvato dal Consiglio Direttivo Nazionale della C.R.I., traccia la strategia, i principi, le azioni e le peculiarità formative della gioventù dell’Associazione.

I giovani della CRI Trentino sono da sempre impegnati in attività di promozione, sensibilizzazione e formazione che spaziano dall'ambito sanitario a quello di educazione civica e di buoni cittadini del mondo. Una parte importante e trasversale quindi del sistema Croce Rossa che vede impegnati i giovani per i giovani.

#### **Obiettivi specifici:**

- Promuovere un modello di cittadinanza attiva
- Dare la nostra voce ai bisogni e alle sfide umanitarie delle nuove generazioni;
- Sviluppare un’identità di giovani che possano essere contagiati dai nostri valori umanitari;
- Creare contesti protetti dove mettersi alla prova e poter trasformare sfide in opportunità;
- Attori e sviluppatori di un’azione anche per favorire la crescita della Gioventù stessa.
- sviluppare le competenze e le conoscenze personali del Giovane: conoscendo ed essendo consapevoli delle proprie potenzialità e dei propri limiti attraverso un processo di autodeterminazione, il Giovane sarà in grado di accettarsi e accettare gli altri
- conoscere le dinamiche relazionali e l’individualismo del Giovane per facilitare la partecipazione e il coinvolgimento del singolo, anche in ambiti diversi dalla propria sfera di interessi
- prevenire e ridurre la dispersione scolastica tra i Giovani, facendo comprendere l’importanza della formazione personale per sé stessi e per il proprio futuro;
- facilitare e sostenere l’inserimento nel mondo lavorativo del Giovane, per aiutarlo a individuare il proprio ambito di interesse e di sviluppo;
- promuovere la cultura della prevenzione in ogni aspetto della vita del Giovane, per favorire comportamenti sicuri ed evitare i rischi per il suo benessere fisico, psichico e sociale.
- creare una rete di scambio e supporto delle realtà giovanili del territorio;
- sensibilizzare le Comunità alle tematiche sociali, per rendere la società più inclusiva e aperta, in particolare verso i giovani;
- accrescere la formazione e la cultura del Volontariato giovanile all’interno della Comunità, per migliorarla e renderla più inclusiva;
- promuovere stili di vita sani e Comunità più adatte alle esigenze dei giovani;

- preparare le Comunità, in modo che possano prevenire i possibili rischi e le relative vulnerabilità, per renderle più resilienti.

### **Attività quadro di quest'area:**

- L'educazione alla salute e la promozione di stili di vita sani
- La promozione della donazione volontaria del sangue, degli organi e dei tessuti
- La prevenzione delle patologie non trasmissibili
- L'educazione alla sessualità e la prevenzione delle patologie a trasmissione sessuale
- L'educazione alla sicurezza stradale
- La prevenzione, mitigazione e recupero della devianza giovanile
- Gli interventi contro la disoccupazione giovanile
- La promozione dei Principi Fondamentali e di una cultura della non-violenza e della pace
- Le attività educative rivolte a bambini ed adolescenti
- Le attività di prevenzione al fenomeno dei cambiamenti climatici
- Le attività di cooperazione e gli scambi internazionali giovanili

### **La CRI attraverso i suoi giovani Volontari si impegna a educare:**

- con metodologie educative esperienziali, basate sulla pratica diretta, che prevedano la condivisione o la sperimentazione di eventi, situazioni, ruoli o compiti. Questi momenti di formazione possono essere di carattere cognitivo, emotivo o sensoriale. Ne sono esempio i role play, i percorsi sensoriali, la narrazione di eventi personali e la peer education come metodologia educativa che mira alla trasformazione delle persone in esempi viventi di comportamenti sani ed inclusive
  - attraverso l'alternanza scuola-Volontariato, con progetti finalizzati a coinvolgere gli studenti liceali e universitari, in modo che si dedichino delle ore formative e operative al Volontariato;
  - grazie al protocollo formativo CRIMIUR, con attività formative e di prevenzione all'interno delle scuole;
  - grazie al protocollo alternanza scuola-lavoro CRI-MIUR, per facilitare e sostenere l'inserimento lavorativo dei Giovani;
  - grazie all'aumento della capacità relazionali e comunicative per contrastare fenomeni di ingiustizia sociale;
  - favorendo percorsi di formazione accessibili e riconosciuti all'esterno dell'Associazione;
  - aumentando la cultura del Volontariato e della cittadinanza attiva tra i giovani delle Comunità.

### **La CRI si impegna a favorire la partecipazione:**

- attraverso la co-progettazione, in sinergia con partner (istituzionali e non) e le stesse Comunità: creazione e gestione di progetti in partnership con gli enti, le associazioni locali e gli stessi cittadini;
- promuovendo il Volontariato a progetto, con il coinvolgimento di giovani esterni all'Associazione nelle fasi di sviluppo e di attuazione di specifici progetti;
- attraverso l'alternanza scuola-Volontariato, tramite progetti finalizzati al coinvolgimento di studenti liceali e universitari, in modo che si dedichino ore formative e operative al Volontariato;
- con la creazione di una rete internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa che, tramite programmi di stampo internazionale, preveda lo svolgimento di un periodo di Volontariato all'estero presso altre Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa;

- attraverso il coinvolgimento degli enti del Terzo Settore, con collaborazioni che portino alla mappatura dei bisogni e allo sviluppo e attuazione di specifici progetti;
- sviluppando competenze di progettazione partecipata, grazie alle quali sarà possibile collaborare con i vari attori della Comunità (cittadini, amministrazione, ecc.), coinvolgendoli nell'ideazione e nella realizzazione di un progetto comune, i cui effetti positivi ricadono sui partecipanti; 18
- programmando momenti motivazionali e di scambio di buone pratiche, tramite lo sviluppo di un maggior numero di momenti motivazionali e di sensibilizzazione che possano coinvolgere quanti più Volontari possibile, al fine di ispirarli nella loro azione, con esempi interni ed esterni all'Associazione.
- aumentando le opportunità di spazi per agevolare gli scambi di esperienze, con la realizzazione di luoghi e occasioni d'incontro, per poter intensificare lo scambio di idee e esperienze. Un esempio sono le sedi aperte al territorio come centri di aggregazione giovanile;
  - potenziando gli spazi di partecipazione associativa, come le Assemblee e le consulte dei Giovani CRI, e fornendo le competenze necessarie per arrivare a una piena consapevolezza dell'importanza della partecipazione ai processi decisionali dell'Associazione, a tutti i livelli (locale, regionale e nazionale)

## **Protocollo d'Intesa CRI-MIUR**

L'Associazione della Croce Rossa Italiana (CRI) ed il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (MIUR), condividono da lungo tempo l'impegno a realizzare percorsi ed iniziative atte a favorire la formazione della persona, il senso di appartenenza alla comunità locale, nazionale ed internazionale. Questo impegno si è concretizzato attraverso dei *Protocolli d'Intesa* attivi dal 2017.

I Protocolli prevedono la promozione nelle scuole di percorsi di formazione e informazione rivolti agli studenti e non solo, sulle diverse attività di prevenzione svolte dalla CRI, attraverso lo sviluppo e l'acquisizione di competenze personali e professionali affinché i giovani possano diventare agenti di cambiamento all'interno delle loro comunità.

### **SVILUPPO, COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO**

La Croce Rossa Italiana riconosce il valore strategico della comunicazione, che permette di catalizzare l'attenzione pubblica sui bisogni delle persone vulnerabili, favorisce la riduzione delle cause della vulnerabilità, ne previene quelle future, e mobilita maggiori risorse per un'azione efficace. Le attività che la Croce Rossa Italiana svolge quotidianamente rappresentano un terreno sicuro per azioni costanti di diplomazia umanitaria volte a mantenere al centro dell'attenzione i bisogni umanitari delle persone che non hanno voce.

La costruzione di una Società Nazionale forte passa attraverso la capacità di prevenire ed affrontare in modo efficace le vulnerabilità delle comunità, nonché di garantire una crescita sostenibile, volta a garantire livelli sempre più elevati di efficacia, efficienza e integrità delle attività operative e dei processi di gestione, trasparenza e fiducia nei confronti dei beneficiari e di chi sostiene le attività, nonché il rafforzamento e lo sviluppo della rete di Volontari.

#### **Obiettivi specifici:**

- aumentare la capacità sostenibile della Croce Rossa Italiana a livello locale e nazionale, di prevenire ed affrontare in modo efficace le vulnerabilità delle comunità;
- rafforzare la cultura del servizio volontario e della partecipazione attiva;
- assicurare una cultura di responsabilità trasparente nei confronti dei partner, delle Istituzioni e dei soggetti del terzo settore;
- mantenere i regolamenti ed i piani d'azione in linea con le raccomandazioni e decisioni internazionali;
- adattare ogni azione all'evoluzione dei bisogni delle persone vulnerabili.

#### **Attività quadro di quest'area:**

- lo sviluppo organizzativo;
- la comunicazione (esterna, interna, documentazione);
- la promozione e le politiche del volontariato;
- la promozione-reclutamento-fidelizzazione dei soci attivi e dei sostenitori;
- lo sviluppo dei partenariati strategici;
- la pianificazione e la progettazione dei servizi;
- la trasparenza;
- l'advocacy;
- il fundraising;
- la gestione delle risorse umane;
- il monitoraggio delle attività e dei progetti in corso di implementazione, nonché la valutazione del loro impatto.

#### **Sviluppo organizzativo - Organizzazione interna**

Sviluppo dell'associazione attraverso l'adozione di modelli organizzativi che facilitino la vita associativa dei Soci, che al contempo semplifichino la gestione operativa del Comitato e che permettano un efficiente impiego delle risorse umane e materiali.

## **Networking e partnerships**

Sviluppo di partenariati strategici con le organizzazioni e le istituzioni con finalità affini atte a fare rete e rendere più efficace ed efficiente l'utilizzo delle risorse, oltre che a promuovere scelte strategiche volte a favorire lo sviluppo sociale della comunità.

## **Sviluppo tecnologico**

Garantire uno sviluppo tecnologico delle attrezzature in uso per migliorare la capacità d'impatto sul territorio ammodernando i sistemi informatici alle esigenze

Il nostro obiettivo è quello di porsi sul territorio per connettere il Comitato Centrale e i Comitati del territorio, lavorando in sinergia con i vari delegati e le unità territoriali con lo scopo di uniformare l'immagine della Croce Rossa del Trentino

Il nostro interesse è di mantenere verso la popolazione l'immagine che caratterizza la nostra associazione da oltre 150 anni, evidenziando i valori che ci hanno sempre contraddistinto.

## **Comunicazione interna**

Condividere esperienze e progetti all'interno dell'associazione, anche mediante lo scambio e la condivisione di buone pratiche adottate in altre realtà e progetti realizzati. Rientrano in questo ambito gli strumenti volti a facilitare lo scambio di queste informazioni come gli *house organ* di Croce Rossa, le *newsletter* e l'utilizzo di sistemi di condivisione volti a comunicare con i membri dell'Associazione.

## **Comunicazione esterna**

Gestione della comunicazione istituzionale con l'esterno (tv, giornali, radio, siti web e social network) per diffondere notizie delle attività organizzate in linea con l'identità visiva dell'associazione al fine di promuovere positivamente l'immagine di Croce Rossa. Un'associazione che diffonde le proprie iniziative ed i risultati raggiunti è un'associazione più incisiva e trasparente.

## **Documentazione attività**

Documentare le attività organizzate, prima, durante e dopo, mediante reportage fotografici e riprese video per la promozione delle iniziative e far conoscere alla popolazione quanto realizzato.

La documentazione fotografica e video, in alcuni contesti operativi, può avere il duplice scopo di archiviare materiale ad uso interno per analizzare l'operato e migliorare la qualità, e contestualmente creare una base di materiale per divulgare gli esiti dell'iniziativa in maniera più incisiva e d'impatto.

## **Pianificazione, monitoraggio e valutazione**

Favoriamo una cultura della progettazione comprensiva di monitoraggio intermedio e valutazione finale delle attività e dei servizi svolti. Questa modalità di lavoro, oltre a favorire la realizzazione di progetti e attività rispondenti ai bisogni della popolazione, favorisce il miglioramento dei servizi ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

## **Reporting delle attività**

Elaborare report sul raggiungimento degli obiettivi delle singole attività e progetti consente di essere più *accountable* nei confronti dei portatori di interesse. Un'associazione che reportizza le attività svolte e i risultati raggiunti è un'associazione più trasparente e funzionante

## **Gestione dei soci**

Organizzazione del reclutamento di nuovi volontari in virtù delle necessità della comunità e delle priorità dell'Associazione. Il reclutamento, quindi, potrà essere mirato per accrescere l'Associazione di determinate competenze o senza un target specifico.

## **Attività per i soci**

Organizzazione di momenti volti a favorire la partecipazione associativa nonché attività ludicoricreative interne al Comitato volte a rafforzare il gruppo e consolidare i rapporti interni all'associazione.

## **Azioni di fidelizzazione e coinvolgimento dei soci ordinari**

Individuare azioni e strumenti volti a fidelizzare i soci ordinari mediante il coinvolgimento, la fidelizzazione e l'aggiornamento.

## **Fundraising**

Fundraising, "la nobile arte di insegnare alle persone la gioia di donare" (H. Rosso).

Un'attività centrale, in quanto consente all'associazione di portare avanti la sua opera a tutela dei più vulnerabili mantenendo la stabilità economica. Il fundraising è infatti quel processo per il quale possiamo avvicinare un potenziale donatore alla causa da supportare; per ottenere un sempre migliore risultato la distanza tra donatore e beneficiario deve essere ridotta al minimo. Questo perché le persone non donano alle organizzazioni come la Croce Rossa perché queste ultime hanno bisogni, ma perché queste ultime RISPONDONO a dei bisogni. La prima relazione che si viene a creare quindi è quella tra donatore e beneficiario finale e solo in un secondo momento, con uno studio più approfondito, si deve cercare di far avvicinare il benefattore all'associazione stessa.

## **Eventi**

Tutti gli eventi organizzati hanno l'unico scopo di pubblicizzare l'immagine e i servizi della Croce Rossa. Durante queste manifestazioni vengono anche promosse delle raccolte fondi a favore di progetti per il territorio, nazionali e anche internazionali.

## **Addetto Stampa**

L'ufficio Stampa e Comunicazione ha il compito di rendere pubbliche, nella maniera più corretta e trasparente, le attività, iniziative ed eventi promossi dal Comitato. L'Ufficio cura le relazioni con i mass media, le testate giornalistiche, gli organi di informazione, gli Enti, associazioni, società ed imprese, che interagiscono con il Comitato. Oltre ai metodi tradizionali (comunicati stampa, conferenze stampa, ecc.), cura l'aggiornamento del sito istituzionale e si preoccupa della diffusione di news ed eventi tramite new media (internet e social network).

## **Grafica e Web**

Il volontario curerà le elaborazioni grafiche necessarie nel corso di eventi nazionali e supporterà i team di sviluppo di applicativi, di organizzazione eventi ed in generale di allineamento dell'immagine dell'associazione alla visual identity. Inoltre, curerà lo sviluppo dell'applicazione su sistemi iOS oppure Android interfacciandosi con gli sviluppatori e i progettisti del portale.

In un mondo digitale anche la Croce Rossa riconosce l'importanza di una posizione mediatica sui nuovi canali di comunicazione.

La possibilità di condividere documentazione, eventi e proposte sia fra i volontari sia fra la popolazione è di vitale importanza per una maggiore connessione fra l'associazione e il territorio.

## 10. COME DIVENTARE VOLONTARIO

Diventare volontario della Croce Rossa significa investire il proprio tempo e le proprie energie a servizio degli altri, senza desiderare niente in cambio. Significa mettersi alla prova e utilizzare le proprie competenze per migliorare le condizioni di vita di persone più vulnerabili, chiunque esse siano.

I volontari contribuiscono a difendere la salute e la vita, a diffondere i principi e valori di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa e a formare cittadini responsabili di oggi e di domani.

Il ruolo di un volontario richiede responsabilità e compiti che non possono essere sottovalutati. Per questo motivo prima di diventare un volontario della Croce Rossa è necessario completare un corso di formazione obbligatorio, in modo da essere seriamente preparati e in grado di essere un aiuto effettivo durante l'intervento di soccorso.

### **Per iscriversi**

Ogni Gruppo Trentino organizza periodicamente dei corsi. Per sapere quando si terranno i prossimi corsi è necessario iscriversi al portale [www.gaia.cri.it](http://www.gaia.cri.it) come aspirante volontario oppure lasciare i propri contatti a [trentino@cri.it](mailto:trentino@cri.it).

Già alla prima serata saranno illustrate le modalità e gli argomenti trattati al corso. Al termine del corso riceverai un attestato di partecipazione e, previo superamento di un esame, diventerai Volontario della Croce Rossa Italiana con la possibilità di svolgere tutti quei servizi che non prevedano mansioni di tipo sanitario o che non richiedano un ulteriore percorso formativo specifico.

### **GAIA, il nuovo sistema gestionale della CRI**

Trasparenza, efficienza e semplicità: obiettivi importanti per una migliore gestione delle risorse.

Con l'adozione del nuovo gestionale denominato Gaia (accessibile nella sua versione sperimentale al link [www.gaia.cri.it](http://www.gaia.cri.it)) la Croce Rossa Italiana ha dato il via a un processo di ammodernamento essenziale per divenire moderna, accessibile e ben funzionante. Grazie all'utilizzo di un sistema che mette il Volontario al centro può essere migliorata la gestione dei soci, della formazione e la diffusione della informazioni, così che i nostri volontari aumentino la loro efficienza e traggano beneficio dall'esistenza di legami sociali più allargati, avendo allo stesso tempo un facile accesso alle conoscenze tecniche più avanzate. Una comunicazione veloce e semplice favorisce l'utilizzo e lo sviluppo delle capacità di ogni persona e quindi aiuta i Comitati ad impiegare al meglio le proprie risorse al servizio delle comunità.

I molteplici database che i singoli Comitati hanno creato autonomamente per una migliore gestione dei Soci sono stati il segnale di un bisogno pressante e il presupposto per l'adozione di un sistema unico, in grado di integrare il know-how e le buone pratiche già esistenti.

### **11. RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

#### **Ufficio Relazioni con il pubblico – URP**

Le Relazioni con il Pubblico avvengono tramite i nostri incaricati che forniscono informazioni sui servizi prestati, sulle modalità di prenotazione, sulle tariffe dei servizi a pagamento, sulla documentazione necessaria. Si raccolgono inoltre reclami, elogi, segnalazioni di problemi, disagi e disservizi, da parte dei cittadini. E' possibile presentare una segnalazione inviando un messaggio di posta elettronica, dove tutte le segnalazioni saranno trattate nel rispetto delle leggi sulla privacy e sulla tenuta dei documenti. Molta attenzione si richiede a tutto il personale, in qualsiasi ruolo presti la sua opera di volontario, perché nei riguardi dei fruitori dei servizi sia usata sempre la massima cortesia.

L'URP è attivo presso il Comitato centrale della Croce Rossa Italiana in Roma ed è contattabile all'indirizzo web [www.cri.it/urp](http://www.cri.it/urp), numero verde 800166666, mail [urp@cri.it](mailto:urp@cri.it)

#### **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 CRI
- fruire con puntualità del servizio o dell'assistenza richiesti, nei tempi e negli orari programmati per l'espletamento di un servizio o di una assistenza
- presentare un reclamo

#### **Nel contempo ai cittadini è chiesto di:**

- fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti del personale in servizio e degli altri operatori sanitari
- impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dal personale sanitario in servizio di istituto
- rispettare le regole in vigore, le attrezzature e gli arredi che si trovano in dotazione sui mezzi e nelle strutture di CRI
- rispettare le regole di buona educazione nei rapporti con il personale e con altre eventuali persone trasportate

#### **Tutela della 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 nella nostra Associazione, 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.

## **Norme di comportamento**

La nostra Associazione oltre allo statuto, al regolamento dei volontari adotta un regolamento interno che contiene indicazioni organizzative utili alla buona gestione. In particolare:

- Tutti i soci sono tenuti a mantenere un contegno corretto, a indossare durante il servizio la divisa in modo decoroso, nonché esibire – durante le attività svolte per conto dell'Associazione – il tesserino di riconoscimento e a comportarsi in modo da non creare pregiudizio alcuno nei riguardi dell'Associazione o di terzi.
- I soci in turno sono tenuti a svolgere le mansioni affidate loro, il rifiuto ingiustificato di eseguire qualsiasi servizio, anche diverso da quello di soccorso, comporta la segnalazione al Presidente del Comitato.
- Tutti i soci sono liberi di discutere ed esprimere le proprie opinioni, purché non danneggino la vita associativa, il buon nome dell'Associazione o quello dei suoi componenti nel rispetto dei regolamenti e del codice etico.

## **È fatto divieto ai soci:**

- Di iniziare o lasciarsi coinvolgere in qualsiasi discussione durante il servizio; qualora insorgessero divergenze o vi fossero reclami e proteste, gli interessati dovranno inoltrare un rapporto con specificazione dell'accaduto al Commissario (Consiglio di Presidenza);
- Di suggerire l'uso di farmaci e di eseguire prestazioni mediche e/o paramediche (salvo i casi in cui la professione del Socio lo consenta);
- Di svolgere attività politica di partito all'interno dell'Associazione;
- Di dare informazioni di qualunque natura sui servizi e sugli altri soci chi non appartiene all'Associazione; fanno ovviamente eccezione le informazioni eventualmente richieste dalle Forze dell'Ordine;
- Di ricevere compensi personali per servizi effettuati. Con lettera motivata e firmata ogni socio può avanzare Consiglio Direttivo, proposte e critiche

## **Accesso agli atti amministrativi**

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

## **Modalità di verifica della qualità dei servizi**

La C.R.I. 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 eventuali questionari di gradimento del servizio ricevuto.
- Raccolta e l'analisi sistematica delle segnalazioni, dei reclami, degli elogi e dei suggerimenti. Dall'analisi delle segnalazioni pervenute dai cittadini possono scaturire proposte concrete di miglioramento dei servizi.
- Verifiche degli impegni della C.R.I. per la qualità dei servizi, effettuate dagli organi amministrativi e dai gruppi di delegati ai vari settori.

## **Aggiornamento e diffusione della carta dei Servizi**

La presente Carta dei Servizi è stata approvata in assemblea Provinciale, in data 23 settembre 2020 ed è soggetta a revisione periodica ovvero ogni qual volta ciò si renda necessario.

L'associazione garantisce la diffusione della propria Carta dei Servizi e dei suoi aggiornamenti nei confronti degli utenti, attraverso gli attuali mezzi multimediali i social network, nonché la stampa o altre forme che saranno ritenute opportune

- **sito internet:**
- **esposizione di locandine presso le sedi a disposizione della cittadinanza**
- **diffusione a mezzo stampa locale**

## **CONTATTI: Croce Rossa Italiana - Comitato Provinciale Trento**

SEDE OPERATIVA

Via Lunelli, 4  
38121 Trento (Tn)

SEDE LEGALE

Indirizzo: Via dei Muredei, 51  
38122 Trento

telefono +39 0461/829735

Cellulare +39 334/6620182

Email: [trentino@cri.it](mailto:trentino@cri.it)

### **12 . COME SOSTENERE I NOSTRI PROGETTI**

#### **I volontari sostenitori**

Il Volontario C.R.I. acquisisce la qualifica di “Volontario C.R.I. sostenitore” ove versi anche la quota associativa integrativa, stabilita annualmente dal Consiglio Direttivo Nazionale della C.R.I. La qualifica di Volontario C.R.I. sostenitore ha durata annuale. I fondi raccolti con il versamento delle quote dei Volontari C.R.I. sostenitori devono essere utilizzati esclusivamente per attività di supporto e inclusione sociale realizzate nei Comitati C.R.I. Locali o Provinciali. La qualifica di Volontario C.R.I. sostenitore non comporta l’attribuzione di diritti ulteriori rispetto a quelli degli altri Volontari C.R.I.

Le aziende possono sostenere le attività della Croce Rossa Italiana - Comitato Provinciale di Trento sposando i principi della Croce Rossa: Umanità, Imparzialità, Neutralità, Indipendenza, Volontariato, Unità e Universalità. La donazione può avvenire tramite una raccolta fondi realizzata con l’aiuto dei propri dipendenti oppure attraverso una donazione aziendale.

#### **Privati**

Croce Rossa Italiana Comitato Provinciale di Trento è anzitutto un’associazione di volontari che dedicano il loro tempo per aiutare gli altri. Per questo motivo qualsiasi contributo dei singoli cittadini o gruppi di persone, di qualsiasi entità sia, è per noi fondamentale. È possibile sostenere il nostro Comitato tramite un bonifico bancario, online oppure direttamente presso il nostro Comitato Provinciale.

#### **Organizzare un evento**

Qualsiasi evento o manifestazione può diventare una occasione per arricchirsi del valore della solidarietà e dell’impegno civile e raccogliere fondi a favore dell’Associazione Croce Rossa Italiana Comitato Provinciale di Trento.

Contattate il nostro Comitato per valutare se organizzare e portare a termine gli Eventi in totale autonomia e poi devolvere il ricavato a CRI, oppure se desiderate il nostro supporto e la nostra collaborazione per Eventi realizzati in collaborazione con Croce Rossa Italiana.

Le donazioni potranno essere versate:

BENEFICIARIO: Croce Rossa Italiana Comitato Provinciale di Trento

Via Muredei, 51 – 38122 Trento (TN) P.I. e C.F. 02410380220

IBAN: :IT 93 I 05856 01801 083571442475

VOLKSBANK

*oppure*

ONLINE sul nostro Paypalme: <https://www.paypal.com/paypalme/criprovincialetrento>