



CARTA DEI SERVIZI

Centro Clinico per la Cura e la Ricerca
Psicologica

Croce Rossa Italiana Comitato Regionale della
Lombardia

Prefazione

La Carta dei Servizi è un documento fondamentale di qualsiasi organizzazione per illustrare e fornire un resoconto trasparente del proprio operato nei confronti di tutti i portatori d'interesse. Nel caso specifico si tratta di descrivere e rendere trasparenti le attività svolte da questo Comitato Regionale nel settore dell'assistenza socio sanitaria e dei servizi psicologici. I quali a loro volta si inseriscono pienamente nel percorso di raggiungimento dell'Obiettivo Strategico I, la tutela e la protezione della salute e della vita, pianificando e realizzando progetti di assistenza sanitaria volti alla riduzione della vulnerabilità individuale e della comunità. Soprattutto se questi progetti hanno, come quelli qui descritti, una forte caratterizzazione di innovazione.

Non meno importante è che le attività di cui parliamo si basano anche sul perseguimento del VI obiettivo strategico, cioè la possibilità di offrire servizi alle persone appartenenti alle fasce più deboli della popolazione, indipendentemente dall'appartenenza sociale.

I cittadini potranno così valutare, in un continuo reciproco scambio con l'ente, il raggiungimento degli obiettivi che la CRI si è preposta, nonché, la qualità dei servizi offerti. Attraverso la Carta dei Servizi i cittadini potranno, infine, ottenere utili informazioni su come accedere ai numerosi servizi offerti da Croce Rossa sul territorio.

Il Presidente CRI
Comitato Regione Lombardia
dr. Maurizio Gussoni



Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

SOMMARIO

PREFAZIONE	2
01 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
02 CHI SIAMO	6
03 I 7 PRINCIPI FONDAMENTALI	8
04 IL CODICE ETICO	10
05 L'EMBLEMA	12
06 GLI OBIETTIVI STRATEGICI 2020	15
07 LA NOSTRA STORIA	17
09 LE RISORSE DEL POLO DI PSICOLOGIA	19
9.1 I VOLONTARI	20
9.2 LA SEDE	21
9.3 IL CENTRO CLINICO	21
9.4 URGENZA PSICOLOGICA	26
9.5 AMBULATORIO MEDICO-INFERMIERISTICO	27
9.6 ADI CENTRO CLINICO PER LA CURA E LA RICERCA PSICOLOGICA	28
I DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI E DEI LORO FAMILIARI	28
LA STRUTTURA DEL SERVIZIO ADI	29
VOUCHER SOCIO SANITARIO	29
PRESTAZIONI PREVISTE DAL VOUCHER SOCIO SANITARIO	30
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA SEGRETERIA	31
RIFERIMENTI TELEFONICI PER ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	31
ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	31
MODALITÀ DI PRESA IN CARICO	32
EROGAZIONE DEI SERVIZI	32
MODULISTICA - DOCUMENTAZIONE	33
DIMISSIONI	33
RILASCIO DOCUMENTAZIONE	33
9.7 ORGANICO	35
10 ACCESSO ALLA CROCE ROSSA ITALIANA	37
11 RELAZIONI CON IL PUBBLICO	39

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Person**e in prima persona

01 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La “**Carta dei Servizi**” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi si impegnano a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione

La Carta dei Servizi del Centro Clinico per la Cura e la Ricerca Psicologica del Comitato CRI della Regione Lombardia permetterà, pertanto, ai cittadini di conoscere le attività svolte, i servizi erogati e gli obiettivi che la Croce Rossa Italiana si propone sul territorio.

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dalla Presidenza del Comitato Regionale ed è soggetta a revisione periodica almeno annuale. La CRI garantisce la diffusione della propria Carta dei Servizi e dei suoi aggiornamenti nei confronti degli utenti tramite il sito internet: <http://cri.it/lombardia> nonché con la stampa e distribuzione del presente opuscolo.

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

02 CHI SIAMO

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Person**e in prima persona



La Croce Rossa, fedele all'impegno del suo fondatore Henry Dunant, *“placare tutte le sofferenze umane senza distinzione di nazionalità, di razza, di religione di condizione sociale o di appartenenza politica”*, è in Italia, attualmente, un ente di diritto pubblico non economico con prerogative di carattere internazionale ed ha per scopo l'assistenza sanitaria e sociale sia in tempo di pace che in tempo di conflitto.

Posta sotto l'alto patronato del Presidente della Repubblica, sottoposta alla vigilanza dello Stato e sotto il controllo del Ministero del Lavoro, Salute e Politiche Sociali, del Ministero dell'Economia e della Difesa, per quanto di competenza, mantiene forte la sua natura di organizzazione di volontariato.

Il *Movimento Internazionale* della Croce Rossa è un'organizzazione internazionale non governativa istituzionalizzata nel 1928 dalla XIII Conferenza Internazionale dell'Aja e coordina numerosi membri: il Comitato Internazionale della Croce Rossa, la Federazione Internazionale delle Società Nazionali della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa e le Società Nazionali.

Il *Comitato Internazionale della Croce Rossa* ha sede a Ginevra, è una organizzazione neutrale e indipendente che assicura aiuto umanitario e protezione alle vittime delle guerre e della violenze armate; nei conflitti armati il CICR è responsabile delle attività internazionali di soccorso di tutto il Movimento.

La *Federazione Internazionale delle Società Nazionali della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa* ha sede a Ginevra. Sua attività specifica è quella di agire in qualità di organo permanente di coordinamento tra le Società Nazionali, portare assistenza, soccorso alle vittime delle catastrofi, organizzando e coordinando l'azione a livello internazionale. Si impegna, inoltre, a favorire la creazione e lo sviluppo di nuove Società Nazionali e a collaborare con il CICR nella diffusione del Diritto Internazionale Umanitario.

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

03 I 7 PRINCIPI FONDAMENTALI

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**



Con il contributo di:



I sette principi Fondamentali, adottati all'unanimità dalla XX Conferenza Internazionale di Vienna del 1965, costituiscono lo spirito e l'etica del Movimento Internazionale di Croce Rossa e sono posti a garanzia e guida dell'azione del Movimento, della Croce Rossa Italiana e di ogni volontario.

UMANITA

Il Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, nato dall'intento di assistere, senza discriminazione, i feriti sul campo di battaglia, si adopera, sia livello internazionale che nazionale, per prevenire ed alleviare ovunque la sofferenza umana. Il suo scopo è quello di tutelare la vita e la salute e garantire il rispetto dell'essere umano. Esso favorisce la comprensione reciproca, l'amicizia, la cooperazione e la pace duratura tra i popoli.

IMPARZIALITA

Esso opera senza distinzione di nazionalità, razza, credo religioso, classe o opinione politica, ma cerca di alleviare le sofferenze degli individui guidato soltanto dai loro bisogni e dando la precedenza ai casi più urgenti.

NEUTRALITA

Per poter continuare a godere della fiducia di tutti, il Movimento non si schiera con nessuna delle parti in conflitto, né prende parte a controversie di carattere politico, razziale, religioso o ideologico.

INDIPENDENZA

Il Movimento è indipendente. Anche se le Società Nazionali svolgono un ruolo ausiliario nelle attività umanitarie del loro governo e devono sottostare alle leggi dei loro rispettivi paesi, esse devono rimanere autonome in modo da poter agire in ogni momento in conformità ai principi del Movimento.

VOLONTARIATO

È un movimento volontario di soccorso che non è mosso dal desiderio di profitto.

UNITA

In ogni paese non vi può essere che una sola Società della Croce Rossa o della Mezzaluna Rossa. Essa deve essere aperta a tutti e deve estendere le sue attività umanitarie a tutto il territorio nazionale.

UNIVERSALITA

Il Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, nel quale tutte le Società Nazionali godono di uguale status e condividono uguali responsabilità e obblighi di aiuto reciproco, è presente in tutto il mondo.

<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

04 IL CODICE ETICO

Con il contributo di:

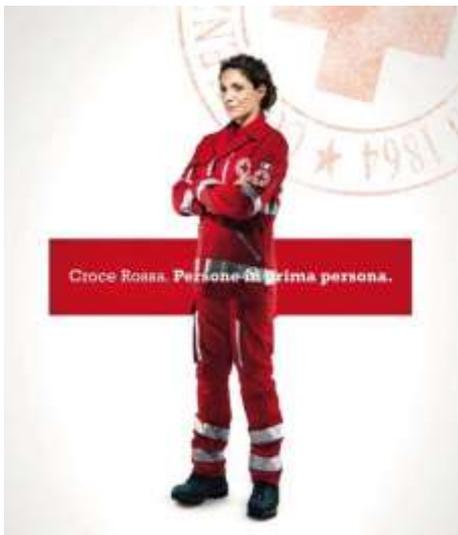


<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

Oltre ad ispirarci ai 7 Principi Fondamentali ed ai Valori del Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, agiamo secondo quanto stabilito dal nostro codice etico. Esso costituisce non solo un quadro di riferimento per l'agire dei volontari e del personale dipendente, ma anche un elemento di garanzia per le persone che serviamo ogni giorno.

I comportamenti dei destinatari del Codice etico e di condotta si ispirano ai sette Principi Fondamentali del Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa ed ai valori basilari 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.



Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

05 L'EMBLEMA

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

Il nome e l'emblema della Croce Rossa vennero stabiliti con la Convenzione di Ginevra del 1864 per definire e riconoscere il carattere della neutralità degli ospedali, delle ambulanze e del personale sanitario. A tale scopo venne stabilita, inoltre, l'adozione di un bracciale e di una bandiera, uguali per tutti gli Stati, con una croce rossa in campo bianco come segno universale di protezione.

Nel novembre del 1876 la Turchia, in guerra da sei mesi con la Russia dichiarò improvvisamente che l'emblema con la croce rossa contrastava con le convinzioni religiose delle sue truppe e di conseguenza adottò come segno distintivo la mezzaluna rossa in campo bianco, riconoscendo comunque il valore protettivo dell'emblema della Croce Rossa.

Tale emblema venne in seguito adottato anche da numerosi paesi arabi a predominanza musulmana. Nel 2005, con un Protocollo Aggiuntivo alle Convenzioni di Ginevra, è stato riconosciuto un nuovo emblema, il cristallo rosso, che si affianca ai due già in uso (ma non li sostituisce), con lo scopo di ampliare l'universalità dell'intervento umanitario anche in quei paesi che non si riconoscono nell'utilizzo della Croce Rossa o della Mezzaluna Rossa.

L'uso dell'emblema può essere a titolo indicativo quando, in tempo di pace, serve ad indicare le installazioni ed il personale collegati al Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa.

Deve essere, pertanto, di piccole dimensioni in modo da non essere confuso con lo scopo protettivo. L'emblema usato a titolo protettivo è invece destinato ad essere visto dai combattenti in caso di conflitto armato, per destare un riflesso di limitazione e rispetto. In tal caso, sarà di grandi dimensioni e la sua utilizzazione è di competenza delle autorità preposte.

Gli organismi internazionali della Croce Rossa (CICR e IFRC), così come il loro personale debitamente legittimato, sono autorizzati a servirsi dell'emblema protettivo o indicativo, secondo le circostanze, in qualsiasi momento lo ritengano opportuno. L'emblema è segno di protezione e come tale deve essere rispettato in quanto la persona o la cosa che lo porta è da considerarsi neutrale.

Affinché sia salvaguardata la sua efficacia esso deve essere utilizzato senza abuso.



Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**



Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

06 GLI OBIETTIVI STRATEGICI 2020

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Person**e in prima persona

Gli Obiettivi strategici 2020 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 ai 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 2020 della Federazione Internazionale delle Società della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, essi forniscono, quindi, il quadro strategico di riferimento che guiderà l'azione della Croce Rossa Italiana verso il 2020.

- 1. Tuteliamo e proteggiamo la salute e la vita**
- 2. Favoriamo il supporto e l'inclusione sociale**
- 3. Prepariamo le comunità e diamo risposta a emergenze e disastri**
- 4. Disseminiamo il Diritto Internazionale Umanitario i Principi fondamentali ed i valori umani**
- 5. Promuoviamo attivamente lo sviluppo dei giovani ed una cultura della cittadinanza attiva**
- 6. Agiamo con una struttura capillare efficace e trasparente facendo tesoro dell'opera del volontariato**



Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

07 LA NOSTRA STORIA

Con il contributo di:



CREA
Società Cooperativa Sociale
ONLUS

[http:// http://www.cri.it/lombardia](http://www.cri.it/lombardia)
Croce Rossa. **Person**e in prima persona

24 giugno 1859, la battaglia di Solferino «...nell'Ospedale e nelle Chiese di Castiglione sono stati depositati, fianco a fianco, uomini di ogni nazione. Francesi, Austriaci, Tedeschi e Slavi, provvisoriamente confusi nel fondo delle cappelle, non hanno la forza di muoversi nello stretto spazio che occupano. Giuramenti, bestemmie che nessuna espressione può rendere. Risuonano sotto le volte dei santuari. Mi diceva qualcuno di questi infelici: "Ci abbandonano, ci lasciano morire miseramente, eppure noi ci siamo battuti bene!". Malgrado le fatiche che hanno sopportato, malgrado le notti insonni, essi non riposano e, nella loro sventura, implorano il soccorso dei medici e si rotolano disperati nelle convulsioni che termineranno con il tetano e la morte...».

da "Un souvenir de Solferino" di Henry Dunant, 1859

15 giugno 1864: il primo "Comitato dell'Associazione Italiana per il soccorso ai feriti ed ai malati in guerra" si costituisce a Milano ad opera del Comitato Medico Milanese dell'Associazione Medica Italiana, due mesi prima della firma della Convenzione di Ginevra, sotto la presidenza del dottor Cesare Castiglioni. Il Presidente, due mesi dopo la costituzione del Comitato, viene chiamato a Ginevra, insieme ad altri delegati italiani, per esporre quanto fatto a Milano e cosa pensa di fare in avvenire in favore dei feriti e dei malati in guerra.

22 agosto 1864: l'Italia sottoscrive la Convenzione di Ginevra.

11 dicembre 1864: si tiene, a Milano, un congresso in cui si approva il regolamento del Comitato di Milano come Comitato Centrale per il coordinamento delle attività dei costituendi nuovi Comitati.

20 giugno 1866: l'Italia dichiara guerra all'Austria e le prime quattro "squadriglie" di volontari partono alla volta di Custoza. Da allora la C.R.I. è sempre presente e attiva nei conflitti che vedono impegnata l'Italia, sino alla II guerra mondiale. Ma l'impegno non si limita alle situazioni di guerra: negli ultimi 150 anni l'Associazione si occupa della lotta alla tubercolosi e alla malaria, crea stazioni, ambulatori e ambulanze antimalariche nelle Paludi Pontine, in Sicilia e in Sardegna, interviene in occasione dell'alluvione del Polesine nel 1951, per la frana di Sarno nel 1998, nei conflitti internazionali di Iraq e Afghanistan, infine nelle emergenze territoriali nazionali.

<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**



Con il contributo di:



09 LE RISORSE DEL POLO DI PSICOLOGIA

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

LE RISORSE

9.1 I VOLONTARI

La Croce Rossa della Lombardia conta, oggi, un numero considerevole di volontari divisi nelle diverse sedi operative.

Il miglioramento delle prestazioni del personale è uno degli obiettivi del Comitato Regionale ed è perseguito attraverso processi di formazione continua, che migliorano le conoscenze professionali dei volontari/dipendenti, sia sviluppando una politica di gestione del personale consistente nella valorizzazione delle potenzialità, nel riconoscimento dei meriti, nella corretta correlazione tra mansioni effettive e qualifica, in modo che il personale, motivato e collaborativo, si rapporti con gli utenti nel migliore modo possibile, instaurando un clima di fiducia e dando sollievo a persone bisognose di rassicurazioni.

La Croce Rossa della Lombardia può contare su una notevole forza giovane.



Con il contributo di:



[http:// http://www.cri.it/lombardia](http://www.cri.it/lombardia)
Croce Rossa. **Person**e in prima persona

LE RISORSE

COMITATO REGIONALE DELLA LOMBARDIA

VIA MARCELLO PUCCI 7

20145 - MILANO

TEL. 02-33129203

FAX: 02-33129262

MAIL: cr.lombardia@cri.it

PEC: cr.lombardia@cert.cri.it

CENTRO CLINICO PER LA CURA E LA RICERCA PSICOLOGICA

VIA MARCELLO PUCCI 7

20145 - MILANO

TEL. 02-33129203



Con il contributo di:



9.2 LA SEDE

Dal 2013 la sede della Croce Rossa Italiana della Lombardia si trova in via M. Pucci, sede – peraltro – anche del Comitato Provinciale di Milano. Qui, storicamente vennero collocati gli uffici amministrativi, la sede operativa e l'autoparco.

9.3 IL CENTRO CLINICO

Il 23 novembre 2011 è stato presentato il *Centro Ricerca e Cura del Trauma Psicologico* presso la sede di Milano in via Pucci 7, primo Centro Polivalente fondato dalla Croce Rossa Italiana - Comitato Locale di Milano per offrire un servizio di prevenzione e cura delle conseguenze derivate da esperienze particolarmente difficili, basandosi sulle linee-guida internazionali e sugli studi più all'avanguardia nel campo della Psicotraumatologia. Il Centro ha vantato collaborazioni internazionali, tra le quali l'Institute of Psychiatry di Londra. Nell'agosto del 2013, per volontà del Comitato Regionale della Lombardia di Croce Rossa Italiana, esso è diventato il "*Centro Clinico per la Cura e la Ricerca Psicologica*", estendendo le proprie competenze ai disagi psicologici emergenti ma mantenendo la coerenza con i principi fondamentali di C.R.I. che tengono conto anche delle possibilità socio-economiche degli utenti per l'accesso ai servizi offerti (a parte gli interventi pro-bono, è prevista una compartecipazione alla spesa da parte dell'utente determinata in ultima istanza dalla valutazione della situazione economica in base all'I.S.E.E.). Al Centro Clinico ha aderito e collabora l'Associazione Mafalda (prof. G. Invernizzi, dott.ssa C. Bressi ed altri), specializzata nella prevenzione del disagio preadolescenziale e adolescenziale; il dott. Claudio Scazza, Responsabile del Servizio di Psichiatria di Comunità 3 del DSM dell'A.O. Niguarda Ca' Granda di Milano.

<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Personne in prima persona**

Per accedere alle prestazioni fornite dal Centro, è sufficiente telefonare al numero 0233129257, dalle 11.00 alle 13.00 o dalle 18.00 alle 20.00, nei giorni di lunedì e giovedì. La prima accoglienza telefonica avviene con un volontario della Croce Rossa Italiana, che compila una scheda informativa, nel pieno rispetto delle leggi in materia di trattamento dei dati personali. Nell'arco di 48 ore, il chiamante è ricontattato da uno psicologo, per fissare un appuntamento.

Il modello perseguito prevede la disponibilità di una segreteria dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 18:00, il sabato e la domenica dalle 9:00 alle 21:00 con la possibilità di accogliere gli eventuali messaggi degli assistiti negli orari di chiusura tramite operatore del centralino.

La continuità assistenziale garantita 7 giorni su 7 per un minimo di 7 ore al giorno.

L'accettazione libera è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 14:00, le prestazioni specialistiche dal lunedì alla domenica saranno erogate su appuntamento in base alle necessità dell'utenza.

Il personale di ruolo previsto sarà disponibile settimanalmente per fasce orarie e prevede il seguente organigramma:

Un responsabile sanitario medico;

Un medico internista;

Un medico neurologo;

Un responsabile psicologo;

Uno psicologo coordinatore;

Un assistente sociale;

Un avvocato esperto di diritto del lavoro;

Un avvocato esperto di diritto di famiglia;

Infermieri Professionali;

Psicologi (oltre al responsabile e al coordinatore);

O.S.S. (in base alle esigenze stabilite nei P.A.I.);

Professionisti della Riabilitazione (in base alle esigenze stabilite nei P.A.I.);

Te.R.P. (in base alle esigenze stabilite nei P.A.I.);

Educatori Professionali (in base alle esigenze stabilite nei P.A.I.);

Il mediatore culturale sarà contattato di volta in volta, a seconda delle emergenze presenti.

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

URGENZA PSICOLOGICA

VIA MARCELLO PUCCI 7

20145 - MILANO

TEL. 02-33129301

CELL.: 345-7404800

WEB: www.urgenzapsicologica.it

MAIL: info@urgenzapsicologica.it



Con il contributo di:



[http:// www.cri.it/lombardia](http://www.cri.it/lombardia)
Croce Rossa. **Person**e in prima persona

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Personne in prima persona**

LE RISORSE

URGENZA PSICOLOGICA

VIA MARCELLO PUCCI 7

20145 - MILANO

TEL. 02-33129301

CELL.: 345-7404800

WEB: www.urgenzapsicologica.it

MAIL: info@urgenzapsicologica.it

URGENZA PSICOLOGICA

Con il contributo di:



È inoltre possibile ricorrere a persone in possesso di specifiche competenze per progetti particolari limitati.

I Volontari della CRI saranno inseriti a supporto nelle aree di intervento considerate, a seconda delle esigenze del Servizio e delle loro propensioni.

Per quanto riguarda l'Ambulatorio di Via Pucci 7 verranno garantite (tra le altre) le seguenti prestazioni:

Visita Generale

Cateterismo Vescicale

Colposcopia

Anamnesi e Valutazione, Definite Brevi

Batteri Antibiogramma da Coltura (M.I.C.)

Prelievo Citologico

Iniezione o Infusione di Farmaci Specifici

9.4 URGENZA PSICOLOGICA

Nell'aprile del 2013 è stata attivata in via sperimentale il Servizio di Urgenza Psicologica al fine di fornire una risposta alle persone nel momento in cui si sentono sopraffatte dalla sofferenza e sperimentano l'insufficienza delle loro risorse e del loro normale modo di affrontare le situazioni. Il Servizio intende svolgere il ruolo di intervento immediato e di mediazione tra il Pronto Soccorso Psichiatrico e i cittadini in crisi nei giorni festivi e, non appena sarà possibile, nelle ore serali di tutti i giorni della settimana. La Croce Rossa Italiana mette a disposizione centralino telefonico e automezzi come Ente Erogatore del Servizio e la Cooperativa Sociale CREA O.N.L.U.S. l'organizzazione del servizio come Ente Gestore.

Il servizio sperimentale è stato concepito a titolo volontario ed è stata richiesta la collaborazione dell'Ordine degli Psicologi della Lombardia per la selezione dei professionisti necessari. È basato su equipaggi di intervento di almeno due persone tra le quali sempre uno psicologo. Durante i giorni festivi si articola in due turni (dalle 9:00 alle 15:00, dalle 15:00 alle 21:00).

<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

LE RISORSE

AMBULATORIO MEDICO
VIA MARCELLO PUCCI 7
20145 - MILANO
TEL. 02-33129206

Il modello clinico comprende la valutazione del paziente anche mediante la discussione del singolo caso e l'analisi dei risultati testali costituisce il fondamento del lavoro di equipe e permette di focalizzare gli obiettivi dell'intervento di crisi, oppure di indicare la prosecuzione del trattamento mediante l'invio ai servizi territoriali, che verranno elencati alla persona al termine dell'intervento.

Tra gli altri verrà presentato anche il Centro Clinico per la Cura e la Ricerca psicologica, con le modalità di presa in carico. A chi riterrà di rivolgersi ad esso, verrà avviato ai servizi del Centro Clinico secondo la Procedura di Presa in Carico.

9.5 AMBULATORIO MEDICO-INFERMIERISTICO

La Croce Rossa di Milano mette a disposizione di tutta la cittadinanza milanese un ambulatorio medico-infermieristico. In via Marcello Pucci 7 i medici e le infermiere volontarie di Croce Rossa eseguono prestazioni come:

- Visita Generale
- Cateterismo Vescicale
- Colposcopia
- Cura delle piaghe da decubito (a domicilio)
- Anamnesi e Valutazione, Definite Brevi
- Batteri Antibiogramma da Coltura (M.I.C.)
- Prelievo Citologico
- Iniezione o Infusione di Farmaci Specifici
- Medicazione di piccole ferite
- Iniezioni intramuscolari e endovenose
- vaccinazioni
- certificati medici.

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

LE RISORSE

9.6 ADI CENTRO CLINICO PER LA CURA E LA RICERCA PSICOLOGICA



È un servizio sociosanitario che offre gratuitamente cure e assistenza a domicilio a persone che rispondono ai seguenti requisiti:

- a) condizioni di non autosufficienza, disabilità motoria o particolare fragilità clinica che rendono impossibile recarsi presso servizi ambulatoriali, in modo permanente o transitorio;
- b) presenza di supporto familiare o informale;
- c) presa in carico da parte del Medico di Assistenza Primaria (MMG: Medico di Base o Pediatra di Libera Scelta).

Problematiche di tipo sociale, quali la difficoltà a reperire accompagnatori per raggiungere gli ambulatori e la non disponibilità di una rete familiare o amicale, non costituiscono criteri sufficienti per accedere al servizio ADI. In questi casi il cittadino dovrà, eventualmente, rivolgersi ai Servizi Sociali Comunali.

È un servizio accreditato presso la Regione Lombardia, operante nell'ASL di Milano.

L'ADI assicura assistenza sociosanitaria a domicilio, al fine di evitare o posticipare l'allontanamento della persona dal proprio ambiente domestico e familiare, per mezzo di prestazioni che supportano l'assistenza offerta dai familiari o da altre figure di riferimento.

L'ADI mira a garantire interventi adeguati all'evolversi della situazione clinica e sociale, tramite il coinvolgimento di tutti gli attori (professionisti e familiari) che possono mettere a disposizione risorse e competenze in questo campo. Il Servizio offre, l'assistenza dell'infermiere, interventi di cura della persona, consulenza specialistica (medico internista, neurologo, fisiatra), consulenza psicologica, prestazioni di fisioterapia. Ogni operatore è munito di cartellino di riconoscimento.

I DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI E DEI LORO FAMILIARI

DIRITTI

- Il Cliente ha diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose.
- Il cliente ha diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori.
- Il cliente ha diritto ad essere tempestivamente informato relativamente a variazioni degli orari settimanali, degli operatori, e relativamente ad altre variazioni nell'erogazione del Servizio che potrebbero verificarsi.
- Il cliente ha diritto di ottenere tutte le informazioni relative al Servizio, alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso a quest'ultimo.
- Il cliente ha diritto alla riservatezza nel trattamento dei propri dati personali.
- Il cliente ha diritto a formulare osservazioni e suggerimenti che possano migliorare la qualità del Servizio.
- Il cliente ha diritto a presentare reclami. Al Cliente verrà tempestivamente comunicato l'esito del reclamo inoltrato.
- Il cliente ha diritto di essere periodicamente intervistato sul proprio grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto.

DOVERI

- Il cliente ha il dovere di rispettare la dignità del personale presente.
- Il cliente ha il dovere di informare.

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

LE RISORSE

La struttura del Servizio ADI

	Figura Professionale	Funzioni - Attività
Equipe Sociosanitaria	Medico – Dir. Sanitario Psicologo responsabile Psicologo Direttore	Direzione Sanitaria Responsabile Scientifico Direttore del Servizio
	Infermieri Educatori/Te.R.P. ASA/OSS Volontari di Supporto	Erogazione delle prestazioni
	Medico Internista Medico Fisiatra Medico Neurologo Psicologi	Consulenze Specialistiche
Supporto Amm.vo	Direttore Amministrativo	Resp. Sistema e Debito Informativo
	Op. Centralino	Uff. Informazioni

Per l'effettuazione di consulenze specialistiche la struttura è supportata da medici specialisti Fisiatra e Internista con rapporto di convenzione e da una Psicologa. L'équipe si avvale ed è integrata dalle competenze delle seguenti figure professionali:

- il servizio del Centralino/Accettazione di struttura per lo smistamento delle telefonate dirette al servizio;
- la Direzione Amministrativa quale Responsabile del Sistema Informativo.

L'erogazione dei voucher socio-sanitari e delle prestazioni estemporanee è garantita da operatori fortemente motivati con un livello di professionalità elevato riguardo le complessità assistenziali dei soggetti fragili, ove per fragili intendiamo persone che per motivi vari, in via temporanea o permanente, si trovino nella condizione di non poter svolgere autonomamente, le normali attività di vita quotidiana.

Gli operatori sono dotati di idonei cartellini di riconoscimento.

VOUCHER SOCIOSANITARIO

Il **voucher socio sanitario** è un contributo economico erogato dalla Regione Lombardia attraverso le ASL che viene utilizzato esclusivamente per l'acquisto di prestazioni di assistenza domiciliare sociosanitaria integrata, erogata da operatori sociosanitari qualificati: medici, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, operatori sociosanitari, ausiliari di assistenza.

La finalità che si intende perseguire è quella di evitare o di ritardare l'istituzionalizzazione dell'individuo non autosufficiente, consentendogli di ottenere supporto alla fragilità nella propria casa e di poter scegliere liberamente la modalità e gli erogatori dell'assistenza ritenuta necessaria.

Con il contributo di:

<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**



Riteniamo utile fornire alcune semplici informazioni d'uso riguardo al voucher socio-sanitario/credito:

- È un titolo, non una somma di denaro liquido;
- Ha validità mensile: al termine del periodo può essere confermato o chiuso;
- È un'iniziativa a sostegno della domiciliarità, non applicabile a persona istituzionalizzate;
- Viene riconosciuto sulla base di una valutazione multidimensionale effettuata da personale del Distretto a ciò incaricato;
- L'Ente prescelto dall'utente per usufruire delle prestazioni riconosciute con il Voucher è tenuto a predisporre un piano assistenziale concordato con l'assistito/famigliare;
- È gratuito, non è legato al reddito, né all'età dell'utente;
- È valido solo per l'acquisto di prestazioni professionali ADI (infermiere, terapeuta della riabilitazione, specialista) e solo presso Enti accreditati dalla Regione;
- È utilizzabile per ottenere l'assistenza ADI da parte dell'Ente erogatore accreditato o del Distretto sulla base della scelta mensile dell'utente/familiari
- Si interrompe in caso di ricovero prolungato in Ospedale o di inserimento in Strutture Residenziali o Semiresidenziali;
- In casi particolari può essere associato alle forme comunali di sostegno alla domiciliarità (buono sociale e voucher sociale).

PRESTAZIONI PREVISTE DAL VOUCHER SOCIO SANITARIO

Gli operatori sono a disposizione presso il Vostro domicilio per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie che possono riguardare: prestazioni mediche, riabilitative, infermieristiche/di aiuto infermieristico e assistenziali.

Le prestazioni mediche.

Attraverso la richiesta avanzata dal valutatore dell'ASL, il servizio mette a disposizione Medici Specialisti - Fisiatra, Neurologo, Medico Internista e di Psicologi per collaborare ad una più mirata assistenza sanitaria al Vostro domicilio.

Le prestazioni infermieristiche.

Seguendo quanto prescritto nel Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), il personale infermieristico interviene per medicare, sostituire o posizionare cateteri, eseguire prelievi e terapie, rilevare parametri utilizzando le attrezzature e i presidi previsti dai protocolli.

Le prestazioni fisioterapiche.

I Terapisti della Riabilitazione assicurano prestazioni di tipo riabilitativo e di mantenimento secondo le indicazioni previste nel PAI; supportano altresì i pazienti ed i loro familiari nell'apprendimento dell'utilizzo degli ausili assegnati.

Le prestazioni assistenziali.

Personale ASA/OSS qualificato, fornisce valido aiuto e supporto alla famiglia, per dare indicazioni alla soluzione di momenti difficoltosi della giornata.



Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA SEGRETERIA



La segreteria del servizio, contattabile a mezzo tel. al n. 02-33129301 - fax 02-33129262, osserverà i seguenti orari di apertura al pubblico

dal **LUNEDÌ** al **VENERDÌ**
dalle ore 9.00 alle ore 18.00

SABATO e **DOMENICA**
dalle ore 9:00 alle ore 21:00

RIFERIMENTI TELEFONICI PER ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO



CALL CENTER 02-33121

Il call center assicura il servizio di reperibilità telefonica 7 giorni su 7 dalle ore 9.00 alle ore 18.00. Sulla base delle necessità rilevate verrà attivato l'operatore di riferimento.

SEGRETERIA TELEFONICA 02-33129301

Negli orari di chiusura del servizio di segreteria gli assistiti potranno lasciare eventuali messaggi alla segreteria telefonica attivata presso la sede operativa.

ACCETTAZIONE LIBERA 02-33129301

È disponibile dal lunedì al venerdì dalle 11:00 alle 14:00, le prestazioni specialistiche dal lunedì alla domenica saranno erogate su appuntamento in base alle necessità dell'utenza.

L'equipe operativa per l'erogazione delle prestazioni oggetto di Voucher osserva i seguenti orari di servizio:

Giorni	Orari^(*)		Pronta disponibilità infermieristica
Dal LUNEDÌ al SABATO DOMENICA	09.00 - 13.00	14.00 - 17.00 09.00 - 21.00	dalle 7.00 alle 19.00

() Gli orari sopra riportati sono indicativi, in quanto possono subire variazioni in relazione al volume delle commesse/prestazioni assegnate. In ogni caso, in base a quanto previsto dalla normativa vigente, l'organizzazione assicura la copertura delle 49 ore settimanali di assistenza domiciliare distribuite su 7 giorni.*

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO



Secondo quanto previsto dalla normativa regionale, l'attivazione del processo può avvenire attraverso:

- prescrizione del Medico di Medicina Generale con prescrizione su ricetta rossa;
- prescrizione di Medico ospedaliero o di struttura riabilitativa su ricetta rossa a seguito di dimissione;
- prescrizione di Medico specialista.

La richiesta di attivazione deve essere quindi inoltrata allo sportello del Centro di Assistenza Domiciliare presente presso il Distretto Socio Sanitario dell'ASL.

Segue poi la valutazione del bisogno articolata in due fasi:

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Personae in prima persona**

- 1) **Valutazione TRIAGE:** è il primo contatto con il care-giver (di solito rappresentato dalla famiglia) che si occupa di attivare la rete dei servizi sociosanitari per l'utente. Questa fase ha una funzione di filtro, essendo finalizzato a distinguere tra il bisogno complesso (servizi sociosanitari) e i bisogni semplici (prestazione sanitaria o bisogno sociale). La scheda di triage si articola in 8 domande che indagano su: morbilità, alimentazione, alvoidiuresi, mobilità, igiene personale, stato mentale - comportamento, con chi vive, assistenza diretta/care-giver. Ad ogni livello di gravità in relazione alla specifica domanda è associato un punteggio. Se il punteggio complessivo è inferiore a 2, la persona va indirizzata verso altra forma di servizi.
- 2) **Valutazione di Secondo Livello:** è svolta di norma al domicilio della persona da parte dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare (composta da medico, infermiere ed assistente sociale dell'ASL). È prevista una valutazione funzionale (effettuata tramite la somministrazione della scala FIM: respirazione, nutrizione, comunicazione, motricità, controllo sfinterico, sfera sensoriale, cognitivà/comportamento, tono dell'umore) e una valutazione sociale (che verte sulla rete assistenziale, la condizione abitativa/dell'ambiente, la capacità economica).

All'esito della valutazione verrà attribuito un profilo adeguato a rispondere ai bisogni, verrà definita la durata del Piano di Assistenza Individualizzato (massimo 3 mesi) ed il valore complessivo del voucher consegnato al paziente.

La famiglia a questo punto può utilizzare il voucher assegnato per ottenere i servizi necessari presso uno dei soggetti accreditati.

MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

Il servizio di cura a domicilio viene attivato secondo le seguenti modalità e tempi massimi:

- la presa in carico (ossia il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita **entro 72 ore salvo urgenze segnalate dal medico o dalla struttura ospedaliera** (tali urgenze sono prese in carico entro **24 ore**)
- **il limite delle 72 ore non vale per le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI** che possono essere attivate anche successivamente.

Il primo accesso è il momento in cui l'utente, i suoi famigliari e l'operatore concordano il calendario degli accessi futuri attraverso la visione del P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale), che è stato redatto dall'operatore Valutatore inviato dall'ASL. Il nostro operatore dovrà essere informato grazie anche alla collaborazione dei famigliari o dell'utente stesso, con una breve anamnesi patologica remota, necessaria per meglio comprendere la motivazione dell'attivazione del voucher.

La compilazione dei dati anagrafici nella cartella clinica e la compilazione dei documenti necessari per la rendicontare gli accessi del voucher saranno i passaggi successivi che l'operatore dovrà ogni volta attuare.

EROGAZIONE DEI SERVIZI

Con la presa in carico del soggetto, la ns. Struttura procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale, alla stesura del P.A.I. e alla definizione degli obiettivi dell'assistenza. Il P.A.I. deve essere coerente con quanto emerso in precedenza, in modo da garantire che vengano messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

La Cooperativa s'impegna a dare attuazione ai protocolli di continuità dell'assistenza previsti dalla normativa vigente ed elaborati dalle figure sanitarie competenti. Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/Tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi e il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Con il contributo di:

<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**



Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, a cura dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ASL, che può portare o ad un rinnovo del medesimo profilo o all'attribuzione di un nuovo profilo e quindi all'erogazione di un nuovo voucher.

MODULISTICA - DOCUMENTAZIONE

I nostri operatori saranno tenuti alla compilazione di vari documenti ogni qual volta si recheranno presso il Vostro domicilio. È chiesta la collaborazione dell'utente o di un familiare per la conservazione della documentazione utilizzata a supporto delle prestazioni erogate.

I documenti che, compongono il **fascicolo socio assistenziale e sanitario**, stazioneranno per tutta la durata del Voucher al Vostro domicilio saranno:

- **P.A.I.**
- **Diario degli interventi**

Nel corso del periodo di erogazione delle prestazioni, tali documenti dovranno essere conservati con cura presso il domicilio dell'utente per consentirne la consultazione da parte del Medico curante e la verifica da parte degli operatori dell'A.S.L.

DIMISSIONI

Se durante l'erogazione del servizio non dovessero essere emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal P.A.I.:

- si procede a rivalutare l'assistito, nel caso la persona necessiti di una prosecuzione dell'intervento;
- si dimette l'assistito se vengono meno i bisogni assistenziali.

RILASCIO DOCUMENTAZIONE

La copia della documentazione clinica può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta, qualora si trovi già a disposizione dell'Archivio.

La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato D. Lgs. 196/2003.

La copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FaSAS/Cartella Clinica può essere richiesta anche tramite posta o a mezzo fax, con le seguenti modalità:

- richiesta scritta del familiare o di chi ne ha diritto, completa di dati anagrafici, periodo di assistenza, servizio, indirizzo, numero telefonico e fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore. In tal caso la copia fotostatica del documento di riconoscimento è inserita nel fascicolo d'ufficio.

La copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FaSAS/Cartella Clinica viene rilasciata dalla segreteria dopo aver presentato apposita domanda presso la segreteria ai seguenti aventi diritto:

- a) All'utente (ex art.390 C.C., "minore coniugato"),cui il documento sanitario si riferisce, che la richiede e ritira personalmente previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità i cui estremi saranno annotati dall'incaricato.
- b) A persona diversa dal titolare del documento (cartella clinica) dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore. La firma del delegato dovrà essere verificata dall'addetto all'archivio annotando scrupolosamente il numero del documento di identificazione (carta di identità, patente, passaporto, libretto pensione, tessere varie di riconoscimento) e controfirmata.
- c) La delega verrà allegata al modulo di richiesta da firmare da parte del delegato, la cui identità dovrà essere accertata nel modo già descritto da parte dell'addetto ed inserita nel fascicolo d'ufficio.

Con il contributo di:

[http:// www.cri.it/lombardia](http://www.cri.it/lombardia)
Croce Rossa. **Persone in prima persona**



- d) Al paziente stesso qualora la richiesta sia stata inoltrata da persona diversa.
e) Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli artt. 536 e ss c.c.
- La copia degli atti e dei documenti del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FaSAS/Cartella Clinica è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi di cui alle tariffe affisse presso la segreteria addetta al rilascio.



Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Person**e in prima persona

9.7 ORGANICO

Comitato Regionale Lombardia

Presidente dr. Maurizio Gussoni

Via Marcello Pucci, 7 20145 Milano

Tel. 02/33129203 Fax 02/33129262

E-mail: cr.lombardia@cri.it E-mail certificata: cr.lombardia@cert.cri.it

Centro Clinico per la Cura e la Ricerca Psicologica

Via Marcello Pucci, 7 20145 Milano

Tel. 02/33129301 Fax 02/33129262

E-mail: cr.lombardia@cri.it E-mail certificata: cr.lombardia@cert.cri.it

Direttore Amministrativo

Dott. Claudio Malavasi

Direttore Sanitario

Dott. Maurizio Bossi

Presidente del Comitato Scientifico

Dott. Giuseppe Cersosimo

Vice Presidente

Dott.ssa Marinella Sciumè

Segretaria del Comitato Scientifico

Dott.ssa Emilia Scarcella

Delegata dell'Attività dei Volontari

Dott.ssa Francesca Theodoli

Comitato Scientifico

Associazione Mafalda

Restoring Family Links

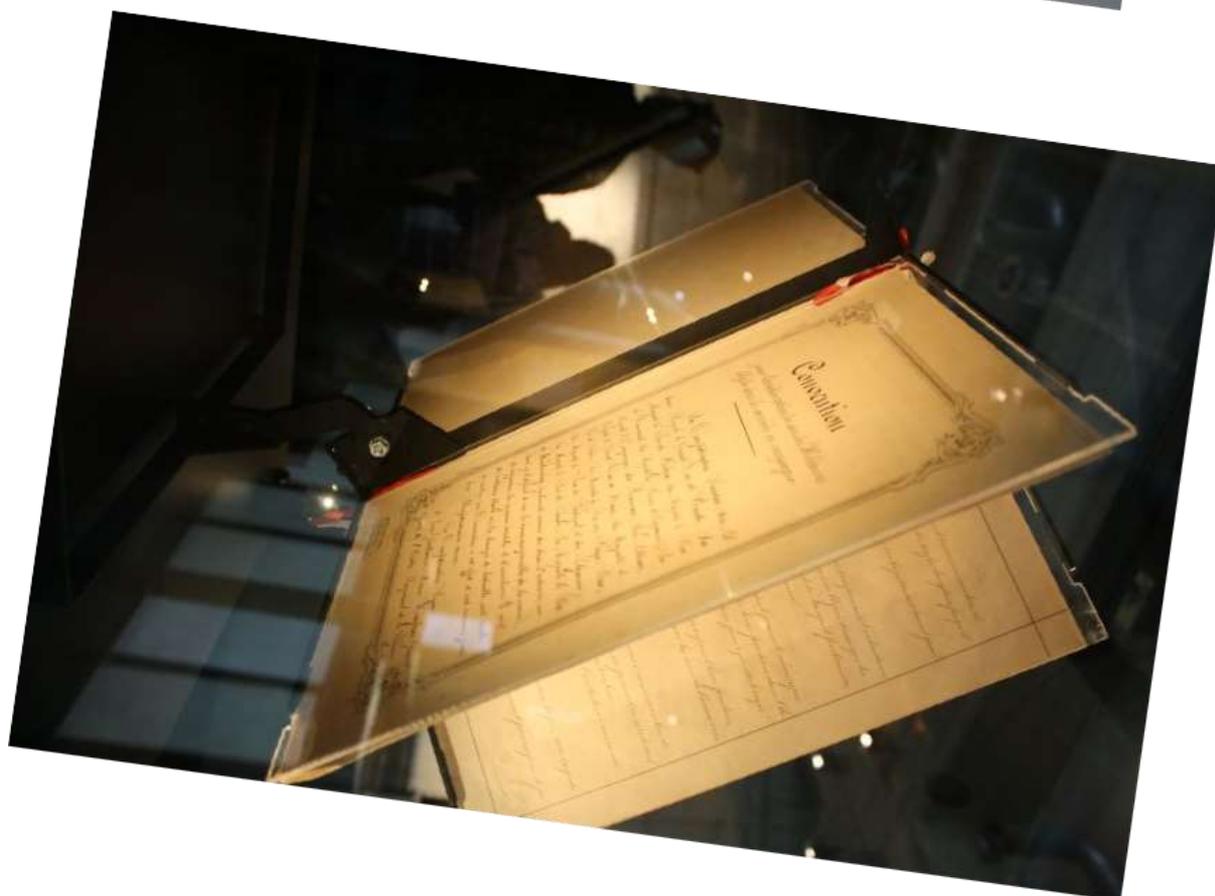
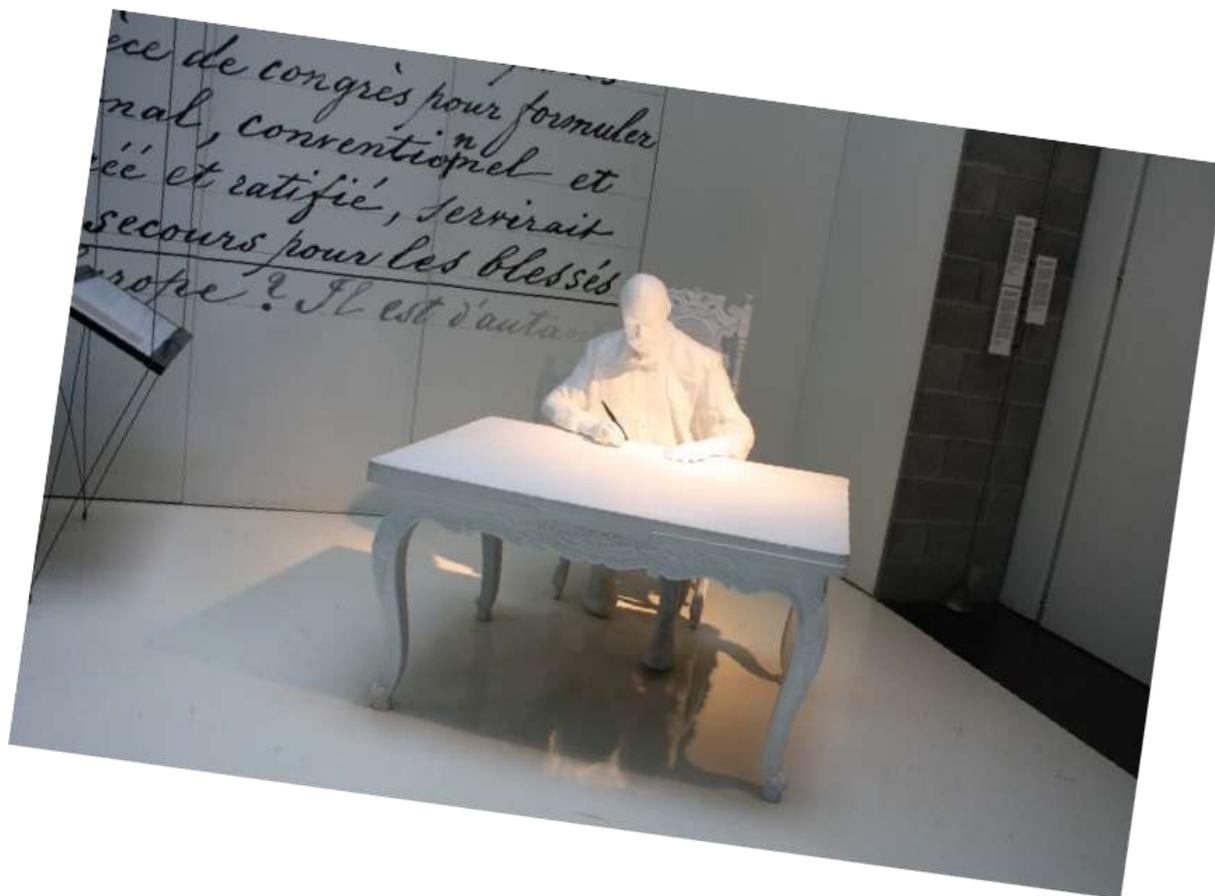
Dr. Claudio Scazza

Il Centro si avvale della collaborazione della Cooperativa Sociale CREA per la realizzazione di attività da parte di Psicologi, Psicoterapeuti di diverso orientamento, Medici, Educatori Professionali, Infermieri Professionali, Assistenti Sociali e Maestri d'Arte, con lunga esperienza in ambito sociale e psichiatrico.

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**



Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Personne in prima persona**

10 ACCESSO ALLA CROCE ROSSA ITALIANA

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

L'accesso alla C.R.I. è permesso a chiunque senza discriminazione dovuta a sesso, razza, età, salute, orientamento sessuale, credo politico o fede religiosa o altre condizioni personali.

È compito di ogni Comitato C.R.I. rimuovere gli ostacoli di natura fisica, economica, sociale e culturale che possano essere frapposti all'accesso all'Associazione. Per diventare Volontario C.R.I. occorre frequentare un corso di formazione ed essere in possesso dei seguenti requisiti:

- esprimere la volontà di aderire ai Principi Fondamentali del Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa;
- essere cittadino italiano ovvero cittadino di uno Stato dell'Unione Europea o di uno Stato non comunitario, purché regolarmente soggiornante nel territorio italiano ai sensi della normativa vigente in materia;
- non essere stato condannato, con sentenza passata in giudicato, per uno dei reati comportanti la destituzione dai pubblici uffici;
- assumere l'impegno a svolgere volontariamente e gratuitamente le attività, anche di tipo intellettuale e professionale, da espletare in maniera organizzata e con carattere continuativo tale da consentire il raggiungimento dei fini statutari dell'Associazione;
- compimento dei quattordici anni d'età;
- pagamento della quota di socio ordinario.

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

Il Volontario C.R.I. può inoltre accedere agli ulteriori corsi di formazione specialistici previsti dalle aree di attività della C.R.I. e rientranti negli obiettivi strategici e nella carta dei servizi. I corsi d'accesso vengono organizzati, con regolarità, presso tutte le sedi provinciali e pubblicizzati sul sito istituzionale <http://cri.it/lombardia>



Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

11 RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Con il contributo di:



CREA
Società Cooperativa Sociale
ONLUS

[http:// http://www.cri.it/lombardia](http://www.cri.it/lombardia)
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è attivato presso il Comitato Centrale della Croce Rossa Italiana in Roma ed è contattabile all'indirizzo web www.cri.it/urp, numero verde 800166666, mail urp@cri.it, fax 06.42012525, fornisce informazioni generali sull'Ente, le sue finalità e le attività principali. L'URP inoltre raccoglie reclami, elogi, segnalazioni di problemi, disagi e disservizi, da parte dei cittadini, in adempimento al Regolamento per la gestione dei reclami dell'utenza della CRI, che ugualmente si trova all'indirizzo web sopra indicati.



Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Persone in prima persona**

Croce Rossa Italiana Comitato Regionale della Lombardia

Via Marcello Pucci 7
20145 - Milano



Tram 10 – MM5 Domodossola – Passante
Ferroviario Fermata Domodossola

cr.lombardia@cri.it
Tel. 02 33129203
<http://cri.it/lombardia>

CREA Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

Via Curtatone 14
20122 – Milano

info@coopcrea.org
Tel. e fax: 02 97069685
<http://www.coopcrea.org>



Edizione: Novembre 2015

Con il contributo di:



<http://www.cri.it/lombardia>
Croce Rossa. **Person**e in prima persona