



Croce Rossa Italiana

**Carta dei Servizi e delle Attività della
Croce Rossa Italiana – Comitato di Fano
2025/2027.**

Ultima revisione 10/05/2026

INTRODUZIONE

La Carta dei servizi e delle attività della **Croce Rossa Italiana – Comitato di Fano ODV**, con sede legale in via G. Falcone n. 5, Fano, è uno strumento di classificazione e nomenclatura dei servizi e delle attività svolte, adottato dal Comitato al fine di uniformare il linguaggio e rappresentare l'impatto della sua azione in maniera unitaria. Utilizzare delle categorie e dei nomi standard per i servizi e le attività consente infatti di misurare in maniera adeguata e coerente il cambiamento che ogni giorno la CRI determina nei territori in cui opera e a favore delle comunità che serve. La Carta intende essere uno strumento dinamico, che tenga in considerazione l'evoluzione sia dei bisogni della popolazione sia della strategia del Comitato.

METODOLOGIA

Ai fini dell'elaborazione del presente documento, è stata adottata una distinzione tra attività interne (rivolte a persone interne al Comitato o propedeutiche allo svolgimento di attività verso l'esterno) e attività verso l'esterno (rivolte a persone esterne al Comitato o alla comunità in generale). La **Carta dei servizi** e delle attività **comprende** solo i **servizi** e le **attività verso l'esterno** erogati sul **territorio di competenza**.

I servizi e le attività sono stati classificati sia per modalità di effettuazione, tenendo in considerazione le modalità di gestione, erogazione e monitoraggio, con particolare attenzione alla tipologia dei destinatari e al meccanismo di accesso ai servizi/attività o di loro attivazione, sia per ambito di intervento, al fine di sintetizzare e comunicare nel modo più efficace l'attività del Comitato anche per area tematica. Ad ogni servizio o attività sono state, inoltre, assegnate una o più etichette riferite agli obiettivi della Strategia 2018-2030. Le attività verso la Gioventù rientrano nell'obiettivo strategico Volontariato. Alcune etichette dell'obiettivo strategico Emergenza sono tra parentesi per indicare che tali servizi e attività sono da considerare esclusivamente durante la risposta ai disastri.

CLASSIFICAZIONE PER MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE

→ **Servizi alla persona (diretti)**: servizi alla persona erogati in maniera puntuale e la cui attivazione può avvenire su richiesta del singolo a Croce Rossa. Non comprende servizi erogati da strutture gestite direttamente da Croce Rossa.

→ **Servizi alla persona (indiretti)**: servizi e interventi di assistenza alla persona erogati per rispondere ai bisogni della comunità e la cui attivazione avviene indipendentemente dalla richiesta del singolo a Croce Rossa. Non comprende servizi erogati da strutture gestite direttamente da Croce Rossa.

→ **Strutture**: attività e servizi alla persona erogati all'interno di strutture gestite direttamente da Croce Rossa e raggruppati secondo il tipo di struttura che li eroga. Se, ad esempio, il servizio di mediazione culturale viene svolto all'interno di un centro di accoglienza per persone migranti, viene considerato come parte dei servizi offerti dalla struttura e non come servizio alla persona a sé stante. Include tutti i centri e campi estivi e invernali. Non include strutture che erogano formazione.



→ **Corsi alla popolazione:** corsi rivolti a persone non appartenenti a Croce Rossa. Esclude attività educative nelle scuole che rientrano nella categoria “Campagne”.

→ **Campagne:** attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione dirette a gruppi di persone o alla popolazione; comprende eventi di piazza, interventi e percorsi educativi nelle scuole, interventi sui mass media e attraverso i social media, attività di coinvolgimento della popolazione, advocacy verso le istituzioni e gli opinion leaders.

→ **Pianificazione e supporto in emergenza:** attività di pianificazione, coordinamento e logistica in ambito emergenza, in supporto alle funzioni della Croce Rossa, di Enti terzi o dello Stato. Sono propedeutiche ad altre attività volte a garantire la tutela e salvaguardia della comunità.

→ **Raccolta sangue:** attività di raccolta sangue. Include anche il trasporto di organi, emoderivati, plasma, sangue e farmaci tra strutture sanitarie.

CLASSIFICAZIONE PER AMBITO DI INTERVENTO

→ **Assistenza sanitaria:** attività e prestazioni sanitarie volte alla prevenzione e alla cura delle persone, erogate anche all'interno di strutture. Include il trasporto infermi e il trasporto sanitario in emergenza-urgenza.

→ **Assistenza socio-sanitaria:** attività sociali e sanitarie volte a fornire una risposta integrata ai bisogni di cura e assistenza di persone in situazioni di vulnerabilità, con problemi di disabilità o di emarginazione condizionanti lo stato di salute.

→ **Corsi alla popolazione:** corsi rivolti a persone non appartenenti a Croce Rossa. Esclude attività educative nelle scuole che rientrano nella categoria “Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione”.

→ **Integrazione sociale:** attività di sostegno volte a favorire l'inserimento e il reinserimento nel sistema sociale di persone in condizioni di vulnerabilità ed emarginazione, tra cui persone migranti, persone senza dimora, persone con dipendenze, persone vittime di violenza.

→ **Pianificazione e supporto in emergenza:** attività di pianificazione, coordinamento e logistica in ambito emergenza, in supporto alle funzioni della Croce Rossa, di Enti terzi o dello Stato. Sono propedeutiche ad altre attività volte a garantire la tutela e salvaguardia della comunità.

→ **Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione:** attività volte all'educazione, informazione, sensibilizzazione e prevenzione dirette a gruppi di persone o alla popolazione; comprende campi e centri estivi o invernali, eventi di piazza, interventi e percorsi educativi nelle scuole, interventi sui mass media e attraverso i social media, attività di coinvolgimento della popolazione, advocacy verso le istituzioni e gli opinion leaders.

→ **Raccolta sangue:** attività di organizzazione e gestione della raccolta sangue ed emoderivati. Include il trasporto di sangue, organi, emoderivati, plasma e farmaci tra strutture sanitarie.



→ **Supporto psicologico e psicosociale:** attività di sostegno volte a tutelare e promuovere il benessere psicologico e/o psicosociale e la salute mentale.

→ **Supporto sociale:** attività volte a soddisfare i bisogni primari di persone in condizioni di vulnerabilità, anche mediante servizi erogati all'interno di strutture. Include la consegna e la distribuzione di generi di prima necessità (pacchi alimentari, farmaci, vestiario), mense, dormitori e l'orientamento ai servizi del territorio.

→ **Soccorsi speciali:** attività di soccorso e salvataggio effettuate in condizioni, ambienti e scenari operativi complessi, anche attraverso l'utilizzo di mezzi, tecniche e materiali speciali. Include, tra gli altri, il salvataggio in acqua, il soccorso con sistemi a pilotaggio remoto e il soccorso con unità cinofile.

LEGENDA SIGLE PER STRATEGIA CRI 2018-2030

Obiettivo Strategico	Sigla corrispondente
Tutela della Salute	SA
Inclusione Sociale	IS
Principi e Valori	PV
Emergenza	E
Volontariato	V

Il comitato di Fano opera nei Comuni di Fano e Cartoceto e nei territori dei Comuni limitrofi, in linea con la Strategia 2030 della Croce Rossa Italiana, sotto il coordinamento del Comitato Regionale Marche ed in collaborazione con gli altri Comitati territoriali della CRI.

Le **aree di intervento** del **Comitato di Fano** sono:

- ⇒ ORGANIZZAZIONE
- ⇒ INNOVAZIONE E VOLONTARIATO
- ⇒ SALUTE
- ⇒ INCLUSIONE SOCIALE
- ⇒ PRINCIPI E VALORI
- ⇒ OPERAZIONI EMERGENZE E SOCCORSI
- ⇒ EMERGENZE
- ⇒ COOPERAZIONE INTERNAZIONALE

**SERVIZI ALLA PERSONA (DIRETTI)**

Servizi alla persona erogati in maniera puntuale e la cui attivazione può avvenire su richiesta del singolo a Croce Rossa. Non comprende servizi erogati da strutture gestite direttamente da Croce Rossa.

Denominazione	Codice e descrizione	Ambito di intervento	Strategia 2030
Consegna farmaci a domicilio	CRI-003 Consegna presso il singolo domicilio di farmaci e/o presidi a persone che non sono nelle condizioni di poterli ritirare in autonomia. Il costo degli acquisti è a carico del beneficiario del servizio.	Supporto sociale	SA, IS, (E)
Consegna spesa a domicilio	CRI-004 Consegna presso il singolo domicilio di generi alimentari o di altri generi di prima necessità a persone impossibilitate a recarsi in autonomia presso gli esercizi commerciali. Il costo degli acquisti è a carico del beneficiario del servizio.	Supporto sociale	IS
Distribuzione di beni di prima necessità non alimentari	CRI-006 Distribuzione di beni di prima necessità non alimentari, tra cui ad esempio vestiario, prodotti per l'igiene personale e articoli di puericoltura.	Supporto sociale	IS, E
Distribuzione di pacchi alimentari e buoni spesa	CRI-007 Distribuzione di pacchi alimentari e di buoni spesa/buoni pasto a singoli o nuclei familiari. Include la distribuzione di pacchi alimentari forniti da Enti terzi o dallo Stato (es. AGEA - Agenzia per le erogazioni in agricoltura).	Supporto sociale	IS, (E)



Informazione e orientamento	<p>CRI-009</p> <p>Servizio rivolto ai cittadini per orientare, informare e favorire la comunicazione con il sistema dei servizi territoriali inclusi i Comitati CRI. Si distingue dallo sportello sociale perché non fornisce una consulenza specialistica e non garantisce una presa in carico. Può essere svolto telefonicamente o mediante altri strumenti. Rientra in questa categoria il servizio informazioni del numero verde <i>CRI per le Persone</i>.</p>	Supporto sociale	SA, IS, (E)
Sportello Sociale	<p>CRI-015</p> <p>Punto di accoglienza-ascolto, finalizzato alla creazione di una relazione di aiuto e all'emersione di necessità, anche non espresse. Fornisce orientamento, facilitazione dell'accesso ad altri servizi di Croce Rossa e ai servizi presenti sul territorio. Facilita un percorso di auto-aiuto e potenziamento delle risorse e capacità, in cui si persegue la promozione e la tutela della dignità della persona in situazioni di disagio tramite la costruzione di progetti sociali condivisi. Si distingue dal servizio di "Informazione e orientamento" perché fornisce una consulenza specialistica e garantisce una presa in carico.</p>	Integrazione sociale	IS
Supporto all'inclusione lavorativa	<p>CRI-016</p> <p>Orientamento, accompagnamento e supporto rivolti a persone che manifestano difficoltà nell'accesso al mercato del lavoro. Ad esempio: ricerca di opportunità formative gratuite e tirocini, <i>skills assessment</i>.</p>	Integrazione sociale	IS



Trasporto infermi	CRI-022 Trasporto su mezzi di soccorso, o su vetture appositamente allestite, di persone non autonomamente deambulanti per ragioni di salute. L'attività non è svolta in emergenza.	Assistenza sanitaria	SA, (E)
Trasporto sociale (diretto)	CRI-023 Trasporto e accompagnamento con mezzi appositamente attrezzati e non, rivolto a persone con ridotta capacità motoria. Si intende "diretto" nel caso in cui il servizio sia organizzato in modo tale che l'attivazione possa avvenire su richiesta del singolo.	Assistenza socio- sanitaria	SA, IS

SERVIZI ALLA PERSONA (INDIRETTI)

Servizi e interventi di assistenza alla persona erogati per rispondere ai bisogni della comunità e la cui attivazione avviene indipendentemente dalla richiesta del singolo a Croce Rossa. Non comprende servizi erogati da strutture gestite direttamente da Croce Rossa.

Denominazione	Codice e descrizione	Ambito di intervento	Strategia 2030
Assistenza sanitaria a eventi a rilevante impatto locale	CRI-026 Assistenza sanitaria in contesti complessi e/o ad alta affluenza di persone che richieda il coordinamento tra due o più risorse sanitarie e non (es. assistenza allo stadio o a un concerto). Include la gestione di posti medici avanzati e posti di primo soccorso.	Assistenza sanitaria	SA
Assistenza sanitaria a piccoli eventi	CRI-027 Assistenza sanitaria per attività che non richiedano un coordinamento operativo (es. con una singola ambulanza equipaggiata) presso manifestazioni culturali, sportive e religiose, competizioni e campionati sportivi a livello sia professionistico sia amatoriale.	Assistenza sanitaria	SA



Assistenza sanitaria alla popolazione durante un'emergenza sanitaria	CRI-028 Altre attività sanitarie (non ricomprese nelle altre categorie) per il potenziamento delle capacità di risposta del Sistema Sanitario Nazionale in contesti di sovraccarico, al fine di garantire un sufficiente livello di assistenza alla cittadinanza (es. tende triage, vaccinazione, effettuazione di tamponi, assistenza su navi quarantena, etc.).	Assistenza sanitaria	SA, E
Assistenza sanitaria presso aeroporti e porti	CRI-029 Assistenza sanitaria per l'erogazione di servizi di primo o pronto soccorso presso aeroporti. Include servizi ambulatoriali presso aeroporti e porti. Esclude l'assistenza sanitaria agli sbarchi delle persone migranti (categoria a parte).	Assistenza sanitaria	SA
Attività per persone sottoposte a misure alternative al carcere e per gli ex detenuti	CRI-032 Attività e progetti che prevedono l'impiego di persone sottoposte a misure alternative al carcere o ex detenuti (es. interventi nell'ambito del progetto "Messa alla prova").	Integrazione sociale	IS
Salvataggio in acqua	CRI-041 Attività di salvataggio in acqua (OPSA). Include assistenza in ambito sanitario per manifestazioni sportive e per supporto ai bagnanti, supporto ad Enti istituzionali per la ricerca di persone in acqua.	Soccorsi speciali	SA, E
Trasporto non sanitario di persone durante un'emergenza	CRI-048 Trasporto di persone per evacuazioni e trasporto della popolazione colpita durante un'emergenza sia verso aree sicure sia verso strutture protette.	Supporto sociale	E



Trasporto sanitario in emergenza-urgenza	CRI-049 Trasporto sanitario in emergenza su mezzi di soccorso appositamente adibiti per conto di Aziende Sanitarie all'interno dei servizi di Emergenza Territoriale 118 del Servizio Sanitario Nazionale.	Assistenza sanitaria	SA, E
Trasporto sociale (indiretto)	CRI-050 Trasporto e accompagnamento con mezzi appositamente attrezzati e non, rivolto a persone con ridotta capacità motoria. Si intende "indiretto" nel caso in cui l'attivazione avvenga indipendentemente dalla richiesta del singolo (es. uscite programmate in collaborazione con un centro anziani).	Assistenza socio-sanitaria	SA, IS

CORSI ALLA POPOLAZIONE

Corsi rivolti a persone non appartenenti a Croce Rossa. Esclude attività educative nelle scuole che rientrano nella categoria "Campagne".

Denominazione	Codice e descrizione	Ambito di intervento	Strategia 2030
Corsi di primo soccorso	CRI-076 Corsi per il potenziamento delle competenze dei non professionisti in un contesto di primo soccorso. Include corsi di primo soccorso rivolti ad appartenenti alle Forze Armate.	Corsi alla popolazione	SA
Corsi Manovre Salvavita	CRI-078 Corsi per il potenziamento e la certificazione delle competenze in RCP (rianimazione cardio-polmonare) e defibrillazione. Include corsi BLS e BLSD rivolti ad appartenenti alle Forze Armate.	Corsi alla popolazione	SA
Corsi per addetti al Primo Soccorso Aziendale	CRI-079 Corsi per la certificazione degli incaricati al primo soccorso aziendale secondo il T.U. per la sicurezza sul lavoro. Include corsi rivolti ad appartenenti alle Forze Armate.	Corsi alla popolazione	SA



<p>Corsi sul Diritto Internazionale Umanitario</p>	<p>CRI-081 Corsi formativi e informativi tesi a fornire nozioni generali sulle norme e sui Principi del Diritto Internazionale Umanitario, nonché sul Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa. Include corsi rivolti ad ap- partenenti alle Forze Armate.</p>	<p>Corsi alla popolazione</p>	<p>PV</p>
<p>Corsi sulla Storia e sui Principi e Valori della Croce Rossa</p>	<p>CRI-082 Corsi sulla Storia e sui Principi e Valori della Croce Rossa.</p>	<p>Corsi alla popolazione</p>	<p>PV</p>

CAMPAGNE

Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione dirette a gruppi di persone o alla popolazione; comprende eventi di piazza, interventi e percorsi educativi nelle scuole, interventi sui mass media e attraverso i social media, attività di coinvolgimento della popolazione, advocacy verso le istituzioni e gli opinion leaders.

Denominazione	Codice e descrizione	Ambito di intervento	Strategia 2030
<p>Attività di diffusione dei Principi fondamentali e dei Valori del Movimento, del Diritto Internazionale Umanitario e dei Diritti Umani</p>	<p>CRI-084 Attività di informazione e sensibilizzazione per la diffusione dei Principi fondamentali e dei Valori del Movimento, del D.I.U. e dei Diritti Umani. Sono comprese le azioni di <i>advocacy</i> e di diplomazia umanitaria, tra cui quelle a tutela dell’emblema, limitatamente alle campagne di comunicazione (es. <i>Health Care in Danger</i>, <i>Non Sono un Bersaglio</i>; <i>Nuclear Experience</i>), mentre le attività di interazione diretta con le istituzioni e gli <i>opinion leaders</i> rappresentano una categoria a parte. Comprende attività di Educazione Umanitaria e diffusione del D.I.U. rivolte ai Giova- ni (es. <i>Raid Cross</i>, <i>Exploring Humanitarian Law</i>, <i>Gara D.I.U.</i>), anche nelle università. Include convegni, seminari e giornate di studio su temi monografici afferenti all’area Principi e Valori umanitari.</p>	<p>Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione</p>	<p>PV, V</p>



<p>Attività di Educazione alla Pace</p>	<p>CRI-085</p> <p>Attività svolte nelle scuole, nelle associazioni e nei centri di aggregazione con lo scopo di stimolare la riflessione sulla stretta relazione tra diritti e bisogni propri del minore e di indicare percorsi possibili verso la lotta al pregiudizio, favorire l'avvento di una società inter- culturale e allo stesso tempo giocare con le favole sulla base dei Principi di Croce Rossa per realizzare una vera cultura di pace e un processo attivo di prevenzione della violenza (es. "Siamo Favolosi", "Il mio vicino viene da lontano", "Senza diritti non vedi futuro", "Sipario aperto sulla comunicazione").</p>	<p>Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione</p>	<p>PV, V</p>
<p>Attività di informazione e sensibilizzazione per la lotta al fenomeno del bullismo</p>	<p>CRI-086</p> <p>Attività di informazione e sensibilizzazione per prevenire i fenomeni del bullismo e del cyberbullismo, educando i giovani a riconoscerli e a contrastarli grazie a comportamenti consapevoli.</p>	<p>Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione</p>	<p>V</p>
<p>Attività di informazione e sensibilizzazione sui principali rischi del territorio</p>	<p>CRI-087</p> <p>Attività di informazione e sensibilizzazione sui principali rischi (naturali, antropici, ecc.), per la preparazione della comunità alle emergenze (es. "Io non Rischio"). Include le attività didattiche informative e formative limitatamente a quelle non organizzate in corsi, che sono comprese in "Formazione".</p>	<p>Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione</p>	<p>E</p>
<p>Attività di informazione e sensibilizzazione sul tema della solitudine involontaria</p>	<p>CRI-088</p> <p>Attività di informazione e sensibilizzazione sul tema della solitudine involontaria che caratterizza la fascia di persone anziane più fragili. Include specifici eventi di sensibilizzazione e promozione sul tema dell'invecchiamento attivo.</p>	<p>Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione</p>	<p>SA, IS, V</p>
<p>Attività di informazione e sensibilizzazione sul tema delle migrazioni</p>	<p>CRI-089</p> <p>Attività di informazione e sensibilizzazione sul tema delle migrazioni svolte nelle scuole e in altri contesti di aggregazione con metodologia educativa non formale e partecipativa, ossia lavori di gruppo, giochi educativi e giochi di ruolo (es. "Il mio vicino viene da lontano", "Youth on the Run" e "Hold the line").</p>	<p>Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione</p>	<p>V</p>



<p>Attività di informazione e sensibilizzazione sulla tutela dell'ambiente e sulla crisi climatica</p>	<p>CRI-090 Attività di informazione e sensibilizzazione sulla tutela dell'ambiente, sull'influenza dei cambiamenti climatici e su come poterne ridurre i rischi (es. contest, partecipazione a "Puliamo il mondo", "M'illumino di meno").</p>	<p>Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione</p>	<p>PV, E, V</p>
<p>Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione in ambito inclusione sociale (non ricomprese nelle altre categorie)</p>	<p>CRI-091 Altre attività di informazione sensibilizzazione e prevenzione (non ricomprese nelle altre categorie), in ambito inclusione sociale e accettazione dell'altro per ridurre le distanze tra le persone e valorizzarne le differenze.</p>	<p>Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione</p>	<p>IS, V</p>
<p>Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione per l'educazione alla salute</p>	<p>CRI-092 Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione per la tutela della salute e la promozione degli stili di vita sani. Include educazione alimentare, sicurezza stradale, cultura del primo soccorso e prevenzione delle malattie sessualmente trasmissibili (es. distribuzione di preservativi e opuscoli informativi nelle scuole).</p>	<p>Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione</p>	<p>SA, PV, V</p>
<p>Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione sul tema delle dipendenze</p>	<p>CRI-093 Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione sul tema delle dipendenze per promuovere, specialmente tra i giovani, una maggiore comprensione dei rischi e delle conseguenze dell'uso di sostanze. Include attività pratiche per la lotta contro le dipendenze anche in collaborazione con Fondazione Villa Maraini.</p>	<p>Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione</p>	<p>IS, V</p>
<p>Attività di promozione e sensibilizzazione su cittadinanza attiva e cultura del volontariato</p>	<p>CRI-094 Attività di promozione e sensibilizzazione sull'importanza di essere cittadini attivi interessati alla collettività, all'ambiente, alle problematiche d'interesse sociale e alle vulnerabilità altrui.</p>	<p>Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione</p>	<p>V</p>



Attività di promozione del volontariato presso la Croce Rossa	CRI-095 Attività di reclutamento dei Volontari dell'Associazione. Include attività di promozione del volontariato temporaneo, del volontariato di impresa, dello svolgimento del servizio civile e delle altre forme di volontariato presso l'Associazione.	Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione	V
Promozione della donazione del sangue	CRI-096 Attività di informazione e sensibilizzazione per la promozione della cultura della donazione di sangue, organi e tessuti.	Programmi educativi, di informazione e sensibilizzazione	SA

PIANIFICAZIONE E SUPPORTO IN EMERGENZA

Attività di pianificazione, coordinamento e logistica in ambito emergenza, in supporto alle funzioni della Croce Rossa, di Enti terzi o dello Stato. Sono propedeutiche ad altre attività volte a garantire la tutela e salvaguardia della comunità

Denominazione	Codice e descrizione	Ambito di intervento	Strategia 2030
Attività a supporto del sistema di protezione civile in ambito regionale, provinciale e territoriale	CRI-097 Comprende le attività a supporto del sistema di protezione civile in ambito regionale, provinciale e territoriale non ricomprese nelle altre categorie. Ad esempio, supporto alle attività di Colonna Mobile Regionale (anche in regime di convenzione). Ogni regione o territorio può avere delle attività specifiche.	Pianificazione e supporto in emergenza	E
Attività logistica di mobilitazione mezzi e materiali	CRI-100 Attività logistica di movimentazione e allestimento delle tensostrutture e strutture campali e di movimentazione dei mezzi e dei materiali necessari per le attività operative in emergenza.	Pianificazione e supporto in emergenza	E



Coordinamento con Enti terzi in emergenza	CRI-101 Attività di coordinamento con il sistema di protezione civile o con lo Stato, tra cui la condivisione di elementi informativi riguardo le risorse umane, logistiche e tecnologiche presenti e impiegabili nell'immediatezza sul territorio. Presenza presso centri operativi e di coordinamento di enti terzi (es. Sala Italia) e quelli attivi sul territorio (es. COC, COM, CCS, DICOMAC).	Pianificazione e supporto in emergenza	E
Definizione di piani di emergenza, di continuità operativa e di prevenzione del territorio e analisi del rischio	CRI-102 Definizione di piani di emergenza, di continuità operativa e di prevenzione del territorio di concerto con le autorità competenti, all'interno della pianificazione CRI per la risposta ai disastri ad ogni livello. Include le attività di valutazione degli scenari evolutivi e degli scenari di rischio, anche attraverso la condivisione di dati, modelli d'intervento e procedure operative.	Pianificazione e supporto in emergenza	E
Gestione di campi base a supporto di Strutture Operative di Protezione Civile	CRI-112 Gestione di campi base a favore delle altre Strutture Operative di Protezione Civile (es. Vigili del Fuoco).	Pianificazione e supporto in emergenza	E
Gestione di centri di coordinamento CRI	CRI-103 Gestione di centri di coordinamento CRI (es. Unità di Crisi, SON, SOR, SOP e SOL).	Pianificazione e supporto in emergenza	E
Gestione di sistemi di telecomunicazioni	CRI-104 Attività di gestione di sistemi di telecomunicazioni radio in tutti gli scenari emergenziali in cui vengono meno le comunicazioni telefoniche. Include gestione delle comunicazioni radio durante le fasi dell'emergenza per il collegamento delle squadre CRI impegnate sugli eventi.	Pianificazione e supporto in emergenza	E
Invio personale qualificato a supporto di strutture di Enti terzi in emergenza	CRI-105 Invio di personale sanitario e specialistico a supporto degli Enti istituzionali che gestiscono l'emergenza.	Pianificazione e supporto in emergenza	E



Raccolta e condivisione di informazioni sullo stato evolutivo dell'emergenza	<p style="text-align: center;">CRI-106</p> <p>Raccolta e condivisione di informazioni attraverso l'utilizzo di apposita reportistica con cui vengono determinati una prima stima della perdita di vite umane, del numero di feriti e della popolazione che necessita assistenza. Comprende il censimento delle necessità e dei bisogni della popolazione a seguito dell'emergenza e la valutazione della situazione emergenziale tramite l'invio di <i>team</i> di valutazione e l'analisi da remoto.</p>	Pianificazione e supporto in emergenza	E
---	---	--	---



SEDE E ACCESSO AI SERVIZI E RECAPITI PER PRENOTAZIONE:

Per prenotare i nostri servizi puoi rivolgerti alla sede legale del comitato sita in Via G. Falcone nr. 5, Fano o ai nostri contatti qui sotto:

info: +39 0721 867547 | +39 366 636 9138 | fano@cri.it | cl.fano@cert.cri.it

-Area Tutela della Salute, Formazione e Corsi alla popolazione: +39 327 237 4838
| formazione@fano.cri.it

-Area Inclusione Sociale, Migranti, Sportello Sociale, Emergenza Senza Dimora e Servizio *Ti Accompagno*: fano.sociale@marche.cri.it

-Area Operazioni, Emergenza, Soccorsi, Grandi Eventi, Protezione civile e Sala Operativa Locale: +39 334 119 2806 | sol.fano@cri.it

-Area Principi e Valori Umanitari: dtl.ValoriUmanitari@fano.cri.it

-Area Giovani: fano.giovani@marche.cri.it

-Area Innovazione, Sviluppo, Volontariato, Servizio Civile Universale ed Engagement del Volontario: +39 327 237 4838 | dtl.innovazione@fano.cri.it

-Area Centrale Coordinamento Servizi, Turnistica, Centralino e Prenotazione Ambulanze: +39 366 636 9138 | dtl.centrale@fano.cri.it

-Area Logistica e Servizi di Supporto: dtl.logistica@fano.cri.it

-Ufficio Amministrazione: fano.amministrazione@marche.cri.it

-Ufficio Soci: fano.soci@marche.cri.it

-Presidente dott. Fabio Pulejo: +39 366 634 7512 | presidente@fano.cri.it

RECLAMI E SUGGERIMENTI:

I reclami possono essere inoltrati al Comitato della Croce Rossa attraverso il sito <https://crifano.it/> nella sezione trasparenza seguendo attraverso la sezione lascia un Feedback.

Attraverso la modulistica disponibile presso la sede del Comitato oppure richiedendoli al personale durante i servizi di trasporto.

Attraverso mail o PEC reperibili nella sezione “sede e accesso ai servizi e recapiti per prenotazione”.

A presentare reclamo sono abilitati tutti gli utenti, parenti e affini, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti. I reclami recapitati vengono protocollati e indirizzati al referente URP del Comitato, Vol. Cristian Dionigi che esaminato lo stesso lo processerà dandone comunicazione al CDL e dando riscontro entro 60 giorni ai recapiti forniti in sede di presentazione.

Qualora il reclamo venisse archiviato per mancanza di presupposti o qualora risultasse infondato ne darà tempestiva comunicazione entro 30 giorni ai recapiti forniti durante la presentazione del reclamo stesso.

INDICATORI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI:

Croce Rossa Italiana Comitato di Fano rende disponibili in modo diffuso informazioni riguardanti i servizi che eroga e le iniziative che promuove annualmente, mettendo a disposizione strumenti per l'ascolto dell'utente e per il miglioramento continuo dell'organizzazione. A tal fine adotta in modo sistematico i seguenti strumenti:

- Raccolta di valutazioni e suggerimenti attraverso i questionari di gradimento del servizio ricevuto;
- Raccolta e analisi sistematica delle segnalazioni, reclami, elogi e suggerimenti. Dall'analisi delle segnalazioni pervenute dai cittadini all'URP possono scaturire proposte concrete di miglioramento dei servizi.
- Verifiche degli impegni della CRI per la qualità dei servizi effettuate dagli organi amministrativi e dai gruppi di delegati ai vari settori.

È possibile trovare il questionario sul sito <https://crifano.it/> nella sezione trasparenza seguendo attraverso la sezione lascia un Feedback.

Attraverso la modulistica disponibile presso la sede del Comitato oppure richiedendoli al personale durante i servizi di trasporto.

Oppure inviando una mail o PEC reperibili nella sezione “sede e accesso ai servizi e recapiti per prenotazione”.

Il referente della qualità Vol. Dott. Andrea Tranchida analizzerà quanto sopra e li metterà in relazione con gli indicatori della qualità sotto riportati:

- Qualità del servizio percepita dall'utente espressa tramite i questionari presenti all'interno del sito. Essendo la valutazione espressa con un punteggio da 1 a 5, il valore medio preso in considerazione non dovrà essere inferiore a 3.5.
- Raggiungimento del pareggio di bilancio.



DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Il Comitato di Fano riconosce ad ogni cittadino i seguenti diritti:

- Accedere ai servizi erogati con le sole limitazioni e gli eventuali costi previsti, che devono essere resi noti con trasparenza;
- Diventare socio e/o volontario della Croce Rossa Italiana limitatamente ai soli requisiti esplicitamente previsti;
- Gli ambienti e i mezzi utilizzati per le nostre attività e i nostri servizi siano in uno stato decoroso, igienicamente adeguato e sicuro;
- La riconoscibilità del nostro personale, attraverso l'uniforme di servizio e/o apposito tesserino di riconoscimento;
- Il rispetto degli orari di apertura e chiusura degli uffici, nonché di tutti gli orari previsti per le nostre attività;
- Il trattamento di dati personali, di notizie e fonti che rientrano nella sfera della privacy, come previsto per legge. È dovere di tutti gli Associati alla CRI mantenere riservate le notizie e le informazioni concernenti dati personali apprese nell'esercizio delle proprie attività;
- Potere effettuare un reclamo contro atti, comportamenti o omissioni se riconducibili al Comitato CRI di Fano.

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

- Fornire collaborazione e correttezza nei confronti dei suoi operatori, al fine di rendere il più efficace possibile la loro attività;
- Nella fruizione dei servizi, impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dagli operatori;
- Rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della Croce Rossa Italiana;
- Non cercare di coinvolgere la Croce Rossa Italiana in attività di propaganda promossa o organizzata da movimenti politici o associazioni di chiara ispirazione politica;
- Saldare il costo dei servizi fruiti, nei casi in cui questo sia previsto;
- Evitare ogni abuso, imitazione o uso improprio dell'emblema di Croce Rossa.

ADEMPIMENTI SULLA PRIVACY

Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" definisce che chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano e garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, dell'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

I dati personali, oggetto di trattamento, sono custoditi e controllati nelle nostre associazioni, in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentali, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è attivato presso il comitato locale della Croce Rossa italiana Comitato di Fano ed è contattabile al numero 0721867547 e via mail all'indirizzo fano@cri.it, fornisce informazioni generali sull'associazione, le sue finalità e le attività principali.



Croce Rossa Italiana