

CROCE ROSSA ITALIANA



CROCE ROSSA ITALIANA

COMITATO LOCALE DI CARPI

VIA GUASTALLA 5-41012 CARPI

SALA OPERATIVA tel 059/654463

AMMINISTRAZIONE tel 059/688905 fax 059/695477

[cridicarpi@tiscali.it](mailto:cridicarpi@tiscali.it)

[cl.carpi@e.cri.it](mailto:cl.carpi@e.cri.it)

[cricarpi.it](http://cricarpi.it)

**CARTA DEI SERVIZI**



CROCE ROSSA ITALIANA  
Comitato Locale di Carpi  
Via Guastalla 5 -41012 Carpi (MO)

## *CARTA DEI SERVIZI*

### MISSIONE STRATEGICA

Dare risposta, alle richieste di soccorso e trasporto infermi dei cittadini, di assistenza sanitaria, alle richieste dei bisognosi, assicurando inoltre interventi di promozione e prevenzione della salute, accessibili a tutti quanti ne abbiano necessità, 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.

### FINALITA' DEI SERVIZI:

Il trasporto sociale e sanitario effettuato da Croce Rossa Comitato di Carpi (di seguito denominato CRI Carpi prevede in alcune sue tipologie, riportate di seguito, un rimborso o a carico del richiedente che può essere o un privato o una azienda sanitaria o altra organizzazione.

- Trasporto infermi dalla propria residenza ad Ospedali e Centri di cura.
- Dimissioni di infermi dall'Ospedale alla propria residenza
- Trasferimenti di infermi da un Ospedale ad un altro
- Assistenza a manifestazioni sportive
- Assistenza a Manifestazioni culturali in genere
- Corsi di formazione ai lavoratori in base alla legge 81/08

Invece i servizi che andiamo a descrivere sono a titolo gratuito per il richiedente:

- Servizio reperimento farmaci e presidi sanitari in genere
- Corsi di informazione sanitaria alla popolazione in ambito adulto e pediatrico
- Corsi agli alunni delle scuole
- Assistenza ed aiuto alle persone bisognose
- Attività didattiche e ludiche alle case di riposo e ai centri di cura

Tutti questi servizi sono svolti esclusivamente da personale Volontario debitamente formato e preparato ai vari compiti.

Su richiesta specifica per un trasporto o per un assistenza è possibile avere la presenza di personale Medico e/o Infermieristico. Son in fase di progettazione alcuni nuovi servizi rivolti a particolare fasce di popolazione come il trasporto latte materno, iniziative formative di vario genere in collaborazione con altre organizzazioni operanti nella nostra realtà.



CROCE ROSSA ITALIANA  
Comitato Locale di Carpi  
Via Guastalla 5 -41012 Carpi (MO)

## SERVIZIO DI EMERGENZA/URGENZA

Il servizio di emergenze/urgenza è regolato da una convenzione provinciale fra la Croce Rossa Italiana Comitato Provinciale di Modena e l'Azienda USL di Modena ed è gratuito per l'utente.

La Cri di Carpi assicura, in collaborazione con la Centrale Operativa 118 Modena Soccorso, il servizio di Emergenza Urgenza, sul territorio di propria competenza, per 113 ore settimanali, Da Lunedì a Venerdì ore 18.00/07.00 e Sabato e Domenica H24. Tale servizio è garantito con una Ambulanza appositamente attrezzata gestita da equipaggio di Volontari che hanno conseguito tutte le certificazioni che li abilita al servizio 118 e che seguono periodici percorsi di aggiornamento,

## DESCRIZIONE DEI SERVIZI:

La sede della CRI di Carpi è sempre aperta, quindi è possibile richiedere un servizio in ogni momento privilegiando l'orario 08,00-19.00.

Richieste motivate da effettiva urgenza o da cause non programmabili si possono effettuare a secondo della disponibilità di Volontari.

Nella richiesta telefonica l'utente dovrà esplicitare.

- ▲ Nominativo dell'effettivo utente
- ▲ Nominativo di chi telefona
- ▲ Numero telefonico per una successiva conferma del servizio
- ▲ luogo di partenza e di destinazione
- ▲ motivo del trasporto
- ▲ data e ora richiesta per l'arrivo a destinazione
- ▲ presenza di accompagnatore
- ▲ il piano del domicilio
- ▲ presenza o meno di ascensore e/o di ausili fissi (montascale)
- ▲ peso dell'utente
- ▲ condizioni dell'utente (cammina, in carrozzina o barellato e/o momentaneamente seduto)

Il servizio richiesto non ha limiti territoriali, nel caso di servizi a lunga percorrenza, il cui rimborso esca dalle quote previste a livello locale, verrà applicato un rimborso chilometrico che, alla data della redazione del presente documento, è di 0.80 euro/km. A fronte di ogni rimborso viene rilasciata apposita ricevuta.



CROCE ROSSA ITALIANA  
Comitato Locale di Carpi  
Via Guastalla 5 -41012 Carpi (MO)

I Volontari che effettuano il servizio sono identificabili da un apposito cartellino di riconoscimento, portano la divisa della Croce Rossa Italiana e sono tutti addestrati all'utilizzo dei necessari presidi per il trasporto pazienti; gli autisti sono in possesso di patente speciale che li abilita alla guida di mezzi targati CRI.

La CRI di Carpi, oltre ai Sette Principi della Croce Rossa, al proprio Codice Etico e ai valori propri di chi fa Volontariato, si impegna a realizzare ogni servizio richiesto in base ai seguenti principi:

**EGUAGLIANZA** dell'accesso al servizio a tutti i cittadini che ne facciano richiesta.

**IMPARZIALITA' E RISPETTO** dei diritti delle persone senza alcun tipo di discriminazione

**CONTINUITA' E REGOLARITA'** del servizio nel rispetto dei tempi e dei modi dichiarati del funzionamento; in caso di interruzioni o cambiamenti verrà informato l'utente in modo da rendere minimi i disagi.

**FLESSIBILITA'** negli interventi per eventi non prevedibili o con carattere di effettiva urgenza tenuto conto delle risorse disponibili.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA** erogando un servizio che in condizioni di economicità ed evitando sprechi soddisfa comunque le esigenze degli utenti.

**SICUREZZA DEL VIAGGIO** garantendo la costante manutenzione dei mezzi richiedendo tassativamente l'uso delle cinture di sicurezza anche posteriori e una guida prudente, la presenza di uno zaino di primo soccorso a bordo e garantendo una adeguata copertura assicurativa per tutti i trasportati.

**PUNTUALITA'** mantenendo gli orari previsti al momento del ricevimento della richiesta di servizio, richiedendo agli operatori e agli utenti di trovarsi pronti nei momenti previsti senza richiedere attese che determinerebbero inopportuni ritardi

**CONFORT DEL VIAGGIO** viene assicurata da presenza di climatizzazione dei mezzi, riscaldamento, pulizia dei mezzi esterna ed interna e relativa igienizzazione a cadenza periodica o al bisogno.

**RELAZIONI CON L'UTENTE** favorendo la riconoscibilità degli operatori a contatto diretto con l'utente, trattando gli utenti con cortesia e rispetto agevolandoli nell'utilizzo del servizio e fornendo loro tutte le informazioni richieste, mantenendo comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione improntato ad un rispetto reciproco e garantendo il rispetto rispetto della privacy.

**IMPEGNO** Degli operatori a non divulgare a terzi notizie e dati riguardanti gli utenti trasportati



CROCE ROSSA ITALIANA  
Comitato Locale di Carpi  
Via Guastalla 5 -41012 Carpi (MO)

**CHIAREZZA** rilasciando all'utente apposita ricevuta, su modulistica CRI, a fronte del pagamento del servizio e anche a fronte di eventuale oblazione che l'utente voglia donare.

## ORGANIZZAZIONE DEL COMITATO

La C.R.I. di Carpi è organizzata in un'unica sede principale sita in Carpi in via Guastalla 5.

Della Sede di Carpi fanno parte circa 300 Volontari, ognuno con le sue specifiche caratteristiche di attività.

Il parco mezzi è composto da:

N° 5 Ambulanze

N° 3 Pulmini attrezzati

N° 4 Auto

N° 2 Camion per P.C. con apposite attrezzature

## ORGANIGRAMMA DEL COMITATO

- Presidente
- Delegato Area 1 Tutela della Salute
- Delegato Area 2 Supporto sociale
- Delegato Area 3 Protezione Civile
- Delegato Area 4 Diritto Umanitario
- Delegato Area 5 Giovani
- Delegato Area 6 Comunicazione

MASSIMO RE  
LUCIANO FRANCHINI  
MAURIZIA RUSTICHELLI  
GIULIO BUCCHIGNOLI  
BEATRICE PINI  
PRISCILLA TABARRONI  
GIANNI BASSOLI

## RILEVAZIONE SULLA QUALITA' E RECLAMI

Gli utenti possono avanzare motivati reclami relativamente a disfunzioni del servizio

- Per telefono al numero fisso 059/654463
- Per lettera all'indirizzo CROCE ROSSA ITALIANA COMITATO LOCALE DI CARPI VIA GUASTALLA 5 41012 CARPI (MO)
- Per mail all'indirizzo [cridicarpi@tiscali.it](mailto:cridicarpi@tiscali.it)

Via Guastalla n°5 – 41012 Carpi (MO) – 059/654463 – fax 059/685477

Web. [www.cricarpi.it](http://www.cricarpi.it) – e-mail : [cridicarpi@tiscali.it](mailto:cridicarpi@tiscali.it)



CROCE ROSSA ITALIANA  
Comitato Locale di Carpi  
Via Guastalla 5 -41012 Carpi (MO)

Gli utenti potranno compilare una scheda qualità del servizio, presente sui mezzi, che sarà raccolta in forma anonima e in busta chiusa dagli operatori.

La presente carta è adottata dall'associazione Croce Rossa Italiana Comitato Locale di Carpi, ha validità fino al 31/12/2013, e per ogni informazione relativa ai suoi contenuti rivolgersi all'ufficio di presidenza del Comitato agli indirizzi sopra riportati.

**La presente carta è inserita nel sito internet del Comitato:  
[crocerossacarpi.it](http://crocerossacarpi.it)**

## MODULO RECLAMO

Gentile Signora / Signore,

nel caso in cui lo ritenesse opportuno, può presentare un **reclamo** a cui verrà data risposta scritta entro 30 giorni. La informiamo che la presentazione del reclamo non sostituisce il ricorso amministrativo e giurisdizionale. La invitiamo ad utilizzare questo modulo anche nel caso voglia suggerire miglioramenti dei nostri servizi.

Il suo **suggerimento** sarà per noi di prezioso aiuto, La ringraziamo per la collaborazione.

### SPAZIO RISERVATO ALL'UTENTE

si prega di compilare in stampatello

Il reclamo deve essere completato con i dati anagrafici e la sottoscrizione. In caso contrario sarà considerato come semplice segnalazione.

COGNOME

NOME

INDIRIZZO

VIA

CAP

CITTA'

TEL:

FAX

E-MAIL

Fornire almeno uno dei recapiti inseriti, ai fini della risposta

### RECLAMO:

MOTIVO DEL RECLAMO:

Data e luogo

Firma

Nel rispetto delle disposizioni dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali la Croce Rossa Italiana La informa che i dati personali da Lei comunicati nel presente modulo saranno utilizzati da incaricati del trattamento esclusivamente per la definizione del reclamo. Il trattamento dei dati personali, anche tramite l'ausilio di strumenti elettronici, avverrà ad opera di personale CRI opportunamente incaricato ed istruito, nei modi e nei limiti necessari per perseguire la predetta finalità, anche nel caso di eventuale comunicazione a terzi. La informiamo, inoltre, che potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del citato decreto legislativo rivolgendosi alla stessa struttura CRI presso cui ha presentato il reclamo o presso l'Ufficio per la protezione dei dati personali in sede centrale ([ufficio.privacy@cri.it](mailto:ufficio.privacy@cri.it)).