



2017

CARTA DEI SERVIZI CROCE ROSSA DI SORAGNA

Croce Rossa Italiana
Comitato di Soragna
Tel. +39 0524 596029
Fax +39 0524 598186
Email soragna@cri.it

Gentile utente,

questa Carta è lo strumento che illustra le modalità e l'offerta dei nostri servizi per il trasporto infermi.

Nel presente documento sono indicate le modalità di erogazione dei nostri servizi e come accedere a questi. La Croce Rossa di Soragna ha come obiettivo principale l'assistenza sanitaria alla persona. I suoi servizi sono attivi sul territorio con diversi mezzi di primo intervento che vengono attivati dalla centrale operativa 118 nel momento in cui si verifica un'emergenza sanitaria sul nostro territorio; offre inoltre, mezzi e personale per il trasporto di anziani, disabili per visite o cure mediche.

L'organizzazione è particolarmente attenta alla formazione del personale volontario attraverso l'organizzazione di corsi specifici e simulazioni d'intervento.

*L'**attività** della CRI è preminentemente rivolta a creare un assetto organizzativo e funzionale, coerente con i seguenti **obiettivi**:*

- *Trasporto in Emergenza*
- *Trasporto Ordinario*
- *Attività assistenziali specifiche*
- *Formazione*



Il Movimento della Croce Rossa opera nel campo dell'aiuto umanitario sulla base di sette principi fondamentali comuni, adottati dalla XX Conferenza Internazionale della Croce Rossa svoltasi a Vienna nel 1965, che costituiscono lo spirito e l'etica della Croce Rossa e della quale sono garanti e guida. Essi sintetizzano i fini del Movimento ed i mezzi con cui realizzarli.

Il Presidente CRI

Rino Colombi

ORGANIZZAZIONE PROVINCIALE E NUMERI UTILI

La struttura organizzativa della Croce Rossa Italiana è unitaria e si articola in un Comitato Centrale, un Comitato Regionale e, in provincia di Parma, dodici Comitati. Al Comitato di Parma afferiscono due Gruppi che sono: il Gruppo Volontari di Monchio delle Corti e il Gruppo Volontari di Berceto.

Il **Comitato di PARMA** si trova in **Via Riva, 2**.

Fanno parte della provincia di Parma i seguenti Comitati:



- Comitato di **BEDONIA** (43041)
Via Divisione Iulia, 4
Telefono 0525 820012
Fax 0525 826114
bedonia@cri.it
- Comitato di **FONTANELLATO** (43012)
Via Croce Rossa, 1
Telefono 0521 822424
Fax 0521 824843
fontanellato@cri.it
- Comitato di **FONTEVIVO** (43010)
Via Gramsci, 1
Telefono 0521 615265
Fax 0521 679235
pontetaro@cri.it
- Comitato di **MEDESANO** (43014)
Via Roma, 58
Telefono 0525 420728
Fax 0525 421290
medesano@cri.it
- Comitato di **PALANZANO** (43025)
Piazza Cardinal Ferrari, 1
Telefono 0521 891419
Fax 0521 897306
palanzano@cri.it
- Comitato di **SAN SECONDO** (43017)
Via F.lli Cairoli, 10
Telefono 0521 872267
Fax 0521 872798
sansecondo@cri.it
- Comitato di **SCURANO DI NEVIANO** (43020)
Via Ruzzano
Telefono 0521 849407
Fax 0521 840554
scurano@cri.it
- Comitato di **SORAGNA** (43019)
Via Giuseppe Verdi, 14
Telefono 0524 596029
Fax 0524 598186
soragna@cri.it
- Comitato di **SORBOLO** (43058)
Via Gruppini, 4
Telefono 0521 697019
Fax 0521 690085
sorbolo@cri.it
- Comitato di **TIZZANO VAL PARMA** (43028)
Via della Croce Rossa, 1
Telefono 0521 868848
Fax 0521 868913
tizzanovalparma@cri.it

- Comitato di **FIDENZA** (43025)
Via La Bionda 3
Telefono 0524 527404
Fax 0524 523265
fidenza@cri.it

**UNITA' CRI DIPENDENTI DAL COMITATO
di PARMA**

- **BERCETO**
Via Salita P Silva, 2
43042 Berceto
Tel.0525.60040
Fax 0525.60257
criberceto@libero.it
- **MONCHIO DELLE CORTI**
Piazza Don Bosco, 1
43010 Monchio delle Corti
Tel. 0521 420728
Fax 0521 896735
crimonchio@libero.it



La Croce Rossa di Soragna fondata nel 1975, si occupa principalmente di soccorso e trasporto infermi, all'inizio gestiti in proprio, poi dal 1992 tramite il Servizio Unico del 118. È una Associazione di Volontari, che prestano il loro tempo libero in favore di chi ha bisogno di assistenza sanitaria o di altro aiuto.

La CRI è inoltre attiva nel fornire i seguenti servizi:

- ✗ Trasporto infermi dalla propria residenza ad Ospedali e Centri di Cura
- ✗ Dimissioni di infermi da un Ospedale alla propria residenza
- ✗ Trasferimento di infermi da un Ospedale ad un'altra struttura
- ✗ Assistenza sanitaria a manifestazioni sportive, musicali, e ad eventi pubblici in genere
- ✗ Corsi di informazione sanitaria alla popolazione
- ✗ Corsi di disostruzione pediatrica delle vie aeree a cittadini, insegnanti e maestre d'asilo
- ✗ Corsi agli alunni delle scuole
- ✗ Assistenza e aiuto alle persone bisognose
- ✗ Attività ricreativa alla Casa di Riposo

Tutti questi servizi sono svolti da personale volontario debitamente formato e preparato.

I servizi di soccorso e trasporto infermi vengono svolti con diverse tipologie di mezzi a seconda delle esigenze di trasporto.

E' URGENTE?

CHIAMARE UN'AMBULANZA

Il 118 è il numero unico per le emergenze sanitarie

Quando chiamare il 118?

Si può chiamare il 118 in caso di incidente stradale, dolore improvviso al torace, perdita di coscienza, infortuni, o in qualunque caso si ritenga di avere un problema sanitario urgente che necessita del soccorso sul luogo dell'evento.

Il 118 è un numero per le emergenze, da considerare come una chiamata "salvavita". Non va quindi usato per evitare di rivolgersi al proprio medico curante.

Come telefonare

Il servizio di **soccorso sanitario**, che funziona 24 ore su 24, si attiva componendo il numero **118**, **senza prefisso, da qualsiasi apparecchio telefonico:**

- * rete telefonica fissa
- * cabina telefonica
- * cellulare di qualsiasi gestore

La chiamata è gratuita dai telefoni di rete fissa (casa e cabine pubbliche) e dai telefoni cellulari.

Chi risponde al numero 118?

A questa chiamata risponde personale formato per stabilire, attraverso alcune domande veloci, quale mezzo di soccorso inviare sul posto in base al problema specifico descritto. E' importante rispondere chiaramente alle domande che vengono formulate dagli addetti del 118, proprio per garantire una scelta accurata del mezzo di soccorso adatto.

Cosa devo dire?

L'infermiere ha bisogno di sapere:

- numero di telefono (per poter richiamare se necessario)
- dove c'è bisogno di soccorso: località, via, numero civico, riferimenti utili per raggiungere il posto
- cosa succede: un malore, un incidente in macchina, moto, quanti feriti, ecc...
- se possibile, quanto è grave la situazione: il paziente è sveglio, come respira, prende dei farmaci, ha già avuto questo problema; il ferito si muove, perde sangue, è incastrato, ecc...
- anche se è difficile, bisogna cercare di parlare senza fretta e senza urlare per evitare errori di comprensione.

Perché tante domande? Non si perde solo tempo?

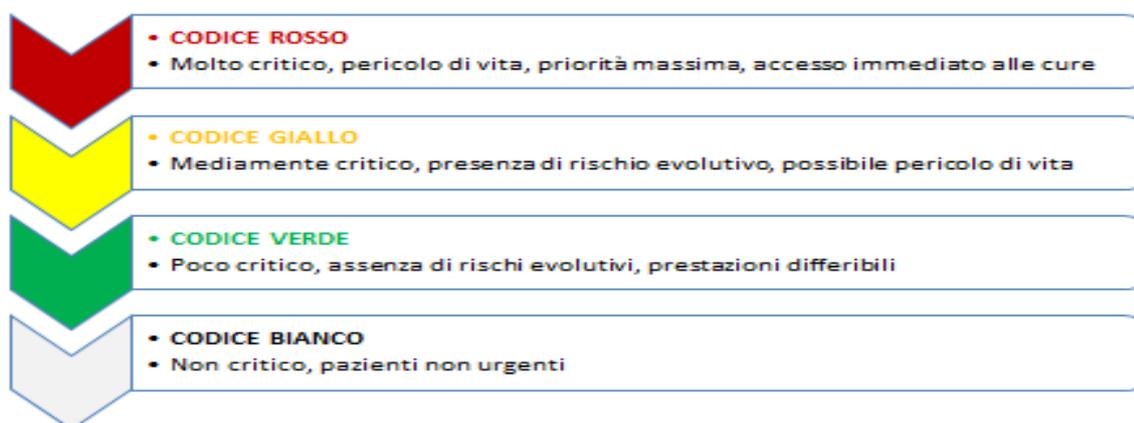
L'infermiere che risponde al telefono non deve salire in ambulanza e non è da solo: mentre lui fa le domande, un altro equipaggio è pronto per partire verso il luogo dell'evento. Se necessario, l'infermiere può consigliare le prime cure da prestare fino all'arrivo dei soccorsi.

Dopo la telefonata cosa succede?

L'infermiere, in base alle risposte ricevute, decide quale equipaggio di soccorso inviare e con che mezzo (ambulanza, elicottero, automedica). Appena giunta sul posto, l'équipe di soccorso valuta la situazione e presta le prime cure.

Se necessario trasporta la persona soccorsa in Pronto Soccorso per la prosecuzione delle cure e per gli accertamenti del caso.

CODICI COLORI DI GRAVITA'



**Mi serve un trasporto non urgente
(trasferimento)?**

Quando non devo chiamare il 118?

Quando il problema sanitario *non è urgente* e la persona non è in pericolo di vita; oppure se sussiste il bisogno del solo trasporto di un paziente (per un ricovero programmato, una visita di controllo in ospedale, per la dimissione da una struttura o il trasferimento da un ospedale ad un altro).

Come devo fare?

Contattare direttamente la Croce Rossa o la Centrale Operativa per effettuare la richiesta del trasporto.

Chi risponde?

A questa chiamata risponde personale formato per stabilire, attraverso alcune domande veloci per stabilire le modalità necessarie per l'effettuazione del servizio richiesto.. E' importante rispondere chiaramente alle domande che vengono formulate dagli addetti proprio per garantire una scelta accurata dei mezzi e degli ausili più adatti.

Cosa devo dire?

- L'addetto ha bisogno di sapere:
 - nome del paziente
 - indirizzo esatto comprendente via e numero civico
 - nome sul campanello cui suonare
 - malore, un incidente in macchina, moto, quanti feriti, ecc...
 - stato del paziente (cammina autonomamente, necessita di barella, sediolina, ecc.)

Il Servizio è gratuito?

Solo per le seguenti categorie di pazienti:

- Pazienti oncologici
- Pazienti dializzati
- Pazienti affetti da AIDS
- Ospiti delle Case Protette

Il servizio di trasporto ordinario è riferito ai ricoveri, alle dimissioni ed alle prestazioni diagnostico-terapeutiche ambulatoriali, secondo precisa ripartizione. Per queste categorie l'autorizzazione ai trasporti, viene fornita **solo** a fronte di particolari condizioni che sono rappresentate dalla valutazione della intrasportabilità con mezzi ordinari e/o dalla presenza di eventuali limitazioni create da barriere architettoniche presenti nell'abitazione.

Per tutte le altre categorie di pazienti il servizio è a pagamento.

Diritti dei cittadini

A tutto il personale viene richiesta molta attenzione, in qualsivoglia ruolo presti la sua opera di volontariato, affinché venga utilizzata verso l'utente sempre la massima cortesia.

Nello specifico i cittadini hanno diritto di:

- ✗ Ricevere risposta alle richieste con garbo e professionalità
- ✗ Ottenere tutte le informazioni relative ai servizi erogati, alle modalità di accesso, agli eventuali costi da sostenere
- ✗ Ricevere rispetto della propria intimità e riservatezza durante i trasporti sui mezzi della CRI di Parma
- ✗ Fruire con puntualità del servizio o dell'assistenza richiesti, nei tempi e negli orari programmati per l'espletamento
- ✗ Presentare una segnalazione

Doveri dei cittadini

I cittadini che fruiscono dei servizi sono tenuti a:

- ✘ Fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti del personale della CRI e degli altri operatori sanitari
- ✘ Impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dal personale della CRI
- ✘ Rispettare le regole in vigore, le attrezzature e gli arredi che si trovano sui mezzi della CRI
- ✘ Mantenere un comportamento sempre ispirato alla buona educazione nei rapporti con il personale e con le altre eventuali persone trasportate
- ✘ Rispettare il divieto di fumare

Come accedere agli atti amministrativi

La CRI di Soragna riconosce il diritto di accesso agli atti amministrativi, nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge.

Modalità di verifica della qualità dei servizi

La CRI di Soragna ha sviluppato un sistema di monitoraggio della qualità percepita da parte dell'utente e/o dei suoi familiari. I risultati verranno messi a disposizione dell'utente, nell'ottica del miglioramento continuo dell'organizzazione.

Come diventare volontario

La selezione e l'accesso dei volontari si caratterizza per l'assenza di discriminazioni dovute sesso, razza, età, salute orientamento sessuale o altre condizioni personali.

Per diventare volontario CRI occorre frequentare un corso di formazione ed essere in possesso dei seguenti requisiti:

1. espressa volontà di adesione dei principi di movimento di CRI e di mezza Luna Rossa
2. cittadinanza italiana o di uno Stato UE, o di uno Stato non UE purché in regola con i permessi previsti dalla normativa vigente in materia
3. età minima 14 anni (i minorenni non possono effettuare il Servizio ambulanze).
4. assenza di condanne con sentenze in passato ingiudicate per uno dei reati comportanti la destituzione dei pubblici uffici
5. versamento della quota associativa di Socio CRI come stabilito dal Comitato Centrale
6. impegno a svolgere volontariamente e gratuitamente le attività, anche di tipo intellettuale e professionale, da espletare in maniera organizzata e con carattere continuativo idonee a consentire il raggiungimento dei fini stabiliti dall'Associazione
7. la domanda di iscrizione al corso può essere presentata presso una Sede CRI, per i minorenni è richiesta firma del genitore che ne esercita la tutela
8. è necessario frequentare un corso formativo teorico-pratico di base della durata di 13 incontri da 2 ore ciascuno, soggetto a verifica finale. Il corso, conforme agli standard europei, è incentrato su due aspetti fondamentali quali il primo soccorso, con l'illustrazione del BLS, e la storia dell'associazione, con cenni su quella che è la struttura e quelle che sono le attività.

Per coloro che superano l'esame finale è prevista la possibilità di partecipare ai corsi di specializzazione nelle varie attività che la CRI svolge sul territorio.

9. superata la verifica finale del corso base, il volontario dovrà partecipare ad un periodo di tirocinio teorico-pratico, al fine di acquisire le prime cognizioni ed integrarsi con gli altri volontari.
10. il volontario ha poi la possibilità di accedere a corsi specialistici di formazione, quali per esempio: TSSA, Protezione Civile e tanto altro ancora..., a seconda del corso scelto vi sarà un numero di ore teoriche e di tirocinio previamente stabilite.

VUOI FARE UNA DONAZIONE?

Codice IBAN: IT6210623065940000035731359

Intestato a CROCE ROSSA ITALIANA – COMITATO DI SORAGNA