CARTA DEI SERVIZI
2022

Croce Rossa Italiana

Comitato di Milano

Introduzione

Con il presente documento la CRI Milano intende dotarsi di uno strumento di classificazione e nomenclatura dei servizi e delle attività che svolge, 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 Milano determina nei territori in cui opera e a favore delle comunità che serve.

La Carta dei Servizi e delle Attività della Croce Rossa Italiana intende essere uno strumento dinamico, che tenga in considerazione l'evoluzione sia dei bisogni della popolazione sia della strategia dell'Associazione.

Metodologia

Al fini della elaborazione della presente carta, è stata adottata una distinzione tra attività interne (rivolte a persone interne all'Associazione o propedeutiche allo svolgimento di attività verso l'esterno) e attività verso l'esterno (rivolte a persone esterne all'Associazione o alla comunità in generale). **La presente Carta dei Servizi e delle attività di Croce Rossa di Milano comprende solo i servizi e le attività verso l'esterno erogati sul territorio di competenza.**

Tali servizi e attività sono stati classificati 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.

Questo approccio ha l'obiettivo di facilitare l'uso operativo di queste categorie, ad esempio nell'implementazione di piattaforme informatiche gestionali o nell'analisi dei dati di monitoraggio. Per la distinzione tematica sono state aggiunte delle etichette riferite agli obiettivi della strategia 2018-2030, anche al fine di tenere in considerazione la multidimensionalità delle attività. Le attività per i giovani rientrano nell'obiettivo strategico Volontariato. Alcune etichette dell'obiettivo strategico Emergenza sono tra parentesi per indicare che sono da considerare esclusivamente durante la risposta ai disastri.

Tutte le diciture, le definizioni e le sigle, sono tratte della Carta dei Servizi dell'Associazione della Croce Rossa Italiana (nella versione 1.3). Nel presente documento sono altresì riportate unicamente le attività effettivamente svolte dalla Croce Rossa di Milano e adattate alla loro operatività locale.

Legenda

SA **Salute**
IS **Inclusione sociale**
PV **Principi e valori**
E **Emergenza**
V **Volontariato**

(E) **Attività erogate solo in emergenza**

Classificazione dei servizi e delle attività verso l'esterno nel 2022

>> SERVIZI ALLA PERSONA (DIRETTI)

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

>> 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 CRI Milano. Non comprende servizi erogati da strutture gestite direttamente da Croce Rossa Milano.

>> STRUTTURE

attività e servizi alla persona erogati all'interno di strutture gestite direttamente da Croce Rossa Milano e raggruppati secondo il tipo di struttura che li eroga.

>> CORSI ALLA POPOLAZIONE

corsi rivolti a persone non appartenenti a CRI Milano. Esclude attività educative nelle scuole che rientrano nella categoria "informazione, sensibilizzazione e prevenzione".

>> INFORMAZIONE, SENSIBILIZZAZIONE E PREVENZIONE

attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione dirette a gruppi di persone o alla popolazione; comprende campagne, 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 leader*.

>> 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.

>> 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 CRI Milano che sono elencate nel capitolo Strutture.

Denominazione	Descrizione	Codice CRI	Obiettivi
Consegna farmaci a domicilio	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.	CRI-001	SA, IS (E)
Consegna spesa a domicilio	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.	CRI-004	IS (E)
Contributi economici	Contributi economici verso singoli o nuclei familiari in difficoltà economica, finalizzati al pagamento di utenze, rette o altri servizi ritenuti indispensabili.	CRI-005	IS (E)
Distribuzione di beni di prima necessità non alimentari	Distribuzione di beni di prima necessità non alimentari, tra cui ad esempio vestiario, prodotti per l'igiene personale e articoli di puericoltura.	CRI-006	IS
Distribuzione di pacchi alimentari e buoni spesa	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).	CRI-007	IS
Informazione e orientamento	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 CRI per le Persone.	CRI-009	SA, IS
Restoring Family Links	Attività rivolta alle persone al fine di rintracciare e ristabilire i contatti tra familiari separati contro la loro volontà. Comprende: prevenire le separazioni familiari (nei luoghi di transito e agli sbarchi; informativa sul diritto all'unità familiare; dialogo con	CRI-011	IS, E

	attori istituzionali e umanitari; raccolta di messaggi safe and well); ristabilire e mantenere i legami familiari (ricerca e rintraccio di familiari sul territorio; consegna di messaggi di Croce Rossa); chiarire le sorti delle persone scomparse (facilitare le procedure di identificazione delle salme; supporto psicosociale alle famiglie delle vittime e loro accompagnamento); supporto alla riunificazione familiare (trasmissione di documentazione; dialogo con istituzioni e organizzazioni coinvolte nella procedura di ricongiungimento; valutazione dei bisogni delle famiglie).		
Supporto all'inclusione lavorativa	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, skills assessment.	CRI-016	IS
Trasporto infermi	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.	CRI-022	SA
Trasporto sociale (diretto)	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.	CRI-023	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 alla Croce Rossa di Milano. Non comprende servizi erogati da strutture gestite direttamente da CRI Milano che sono elencate nel capitolo Strutture.

Denominazione	Descrizione	Codice CRI	Obiettivi
Ambulatorio mobile	Fornisce prestazioni sanitarie con accesso a bassa soglia ed è svolto in stretta collaborazione con le autorità sanitarie e con il contributo di medici e infermieri. È rivolto alle persone per le quali i servizi tradizionali sono di difficile accesso e ai soggetti in condizioni di estrema vulnerabilità e marginalizzazione. Si configura anche come un intervento di contrasto alle disuguaglianze di salute.	CRI-024	SA, IS
Assistenza sanitaria a eventi a rilevante impatto locale	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.	CRI-026	SA
Assistenza sanitaria a piccoli eventi	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.	CRI-027	SA
Assistenza sanitaria alla popolazione durante una emergenza sanitaria	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.).	CRI-028	SA, E
Assistenza sanitaria presso le strutture militari e alle Forze Armate	Assistenza sanitaria presso strutture militari (es. caserme, poligoni di tiro) e alle Forze Armate dello Stato, come prelievi, visite mediche e ginecologiche. Include l'assistenza sanitaria a eventi, come ad esempio l'inaugurazione dell'anno dei corpi armati dello Stato o le esercitazioni, anche tramite l'impiego di posti medici avanzati. Include l'assistenza sanitaria in occasione del disinnesco di ordigni bellici (DOB).	CRI-030	SA, E

Attività per persone sottoposte a misure alternative al carcere e per gli ex detenuti	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").	CRI-032	IS
Gruppi di ascolto e sostegno per persone con dipendenze e famigliari	Gruppi di ascolto e sostegno per persone con dipendenze e le loro famiglie per favorire il confronto tra le persone, l'apertura al dialogo e la comprensione del problema.	CRI-035	IS
Trasporto non sanitario di persone durante una emergenza	Trasporto di persone per evacuazioni e trasporto della popolazione colpita durante un'emergenza sia verso aree sicure sia verso strutture protette.	CRI-048	E
Trasporto sanitario in emergenza-urgenza	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.	CRI-049	SA, E
Trasporto sociale (indiretto)	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).	CRI-050	SA, IS
Unità di strada	Attività di assistenza alla persona senza dimora durante la quale i volontari e gli operatori CRI forniscono pasti, bevande, coperte e sacchi a pelo, indumenti, kit per l'igiene personale e un servizio di assistenza sanitaria di base. Offre un primo orientamento sulle opportunità di accoglienza e sui servizi assistenziali e sanitari di base, avviando una possibile relazione d'aiuto.	CRI-051	SA, IS

>> STRUTTURE

Attività e servizi 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, 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 ed invernali. Non include strutture che erogano formazione.

Denominazione	Descrizione	Codice CRI	Obiettivi
Ambulatori	Prestazioni ambulatoriali erogate in regime commerciale o a titolo gratuito; include analisi di laboratorio, servizi erogati da centri prelievi e da centri dialisi.	CRI-052	SA, IS
Centri e campi estivi o invernali	Centri e campi residenziali e non residenziali rivolti alle fasce più giovani della popolazione nel periodo estivo o invernale, nei quali si svolgono attività ricreative, sportive ed educative.	CRI-064	SA, IS, PV, E, V
Centri di accoglienza straordinaria (CAS) per le persone migranti (adulti)	Strutture di accoglienza per le persone migranti, reperite dai Prefetti al fine di sopperire alla mancanza di posti nelle strutture ordinarie di accoglienza o nei servizi predisposti dagli enti locali, in caso di arrivi consistenti e ravvicinati di richiedenti protezione internazionale.	CRI-058	SA, IS
Luoghi della memoria e musei della Croce Rossa Italiana	Luoghi della memoria e dei musei della Croce Rossa Italiana (es. Archivio storico). Include le attività di conservazione e promozione degli stessi.	CRI-070	PV

>> CORSI ALLA POPOLAZIONE

Corsi rivolti a persone non appartenenti a Croce Rossa. Esclude attività educative nelle scuole che rientrano nella categoria “informazione, sensibilizzazione e prevenzione”.

Denominazione	Descrizione	Codice CRI	Obiettivi
Corsi di primo soccorso	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.	CRI-076	SA
Corsi Manovre Salvavita	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.	CRI-078	SA
Corsi per addetti al Primo Soccorso Aziendale	Corsi per la certificazione degli incaricati al primo soccorso aziendale secondo il Testo Unico per la sicurezza sul lavoro. Include corsi rivolti ad appartenenti alle Forze Armate.	CRI-079	SA

>> INFORMAZIONE, SENSIBILIZZAZIONE E PREVENZIONE

Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione dirette a gruppi di persone o alla popolazione; comprende campagne, 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	Descrizione	Codice CRI	Obiettivi
Attività di advocacy verso le istituzioni e gli opinion leaders	Attività di advocacy attraverso l'interazione diretta con le istituzioni e gli opinion leaders.	CRI-083	SA, IS, PV, E, V
Attività di diffusione dei Principi Fondamentali e dei Valori del Movimento, del Diritto Internazionale Umanitario e dei Diritti Umani	Attività di informazione e sensibilizzazione per la diffusione dei Principi fondamentali e dei Valori del Movimento, del DIU e dei Diritti Umani. Sono comprese le azioni di advocacy e di diplomazia umanitaria, tra cui quelle a tutela dell'emblema, limitatamente alle campagne di comunicazione, mentre le attività di interazione diretta con le istituzioni e gli opinion leaders rappresentano una categoria a parte. Comprende attività di Educazione Umanitaria e diffusione del DIU rivolte ai Giovani, anche nelle università. Include convegni, seminari e giornate di studio su temi monografici afferenti all'area Principi e Valori umanitari.	CRI-084	PV, V
Attività di informazione e sensibilizzazione sulla tutela dell'ambiente e sulla crisi climatica	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").	CRI-090	PV, E, V
Attività di informazione, sensibilizzazione e prevenzione per l'educazione alla salute	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.	CRI-092	SA, PV, V
Attività di promozione del volontariato presso la Croce Rossa	Attività di reclutamento dei Volontari della 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.	CRI-095	V

>> PIANIFICAZIONE E SUPPORTO IN EMERGENZA

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

Denominazione	Descrizione	Codice CRI	Obiettivi
Attività a supporto del sistema di protezione civile in ambito provinciale e territoriale	Comprende le attività a supporto del sistema di protezione civile in ambito provinciale e territoriale non ricomprese nelle altre categorie. Ogni regione o territorio può avere delle attività specifiche.	CRI-097	E
Attività logistica di mobilitazione mezzi e materiali	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.	CRI-100	E
Coordinamento con Enti terzi in emergenza	Attività di coordinamento con il sistema di protezione civile o con gli enti terzi, 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 attivati sul territorio (es. COC).	CRI-101	E
Definizione di piani di emergenza, di continuità operativa e di prevenzione del territorio e analisi del rischio	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.	CRI-102	E
Gestione di campi base a supporto di Strutture Operative di Protezione Civile	Gestione di campi base a favore delle altre Strutture Operative di Protezione Civile (es. Vigili del Fuoco).	CRI-112	E
Gestione di centri di coordinamento CRI	Gestione di centri di coordinamento CRI (es. SOL).	CRI-103	E
Gestione di sistemi di telecomunicazioni	Attività di gestione di sistemi di telecomunicazioni radio in tutti gli scenari emergenziali in cui vengono meno le comunicazioni telefoniche. Include gestione	CRI-104	E

	delle comunicazioni radio durante le fasi dell'emergenza per il collegamento delle squadre CRI impegnate sugli eventi.		
Invio personale qualificato a supporto di strutture di Enti terzi in emergenza	Invio di personale sanitario e specialistico a supporto degli Enti istituzionali che gestiscono l'emergenza.	CRI-105	E
Raccolta e condivisione di informazioni sullo stato evolutivo dell'emergenza	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 team di valutazione e l'analisi da remoto.	CRI-106	E

Sempre vicino alla nostra comunità

La Croce Rossa di Milano è al servizio della propria Comunità con attività di formazione, di trasporto e assistenza sanitaria, ambulatorio medico infermieristico e logistica umanitaria.

La nostra esperienza e le nostre strutture sono disponibili per cittadini, aziende, enti e organizzazioni.

Trasporti sanitari	Mezzi e personale specializzato per trasferimenti (anche interregionali) da/per ospedali o abitazioni private per persone inferme, malate o disabili.	www.crimilano.it/servizi/richiedi-ambulanza
Assistenza sanitaria	Assistenza per manifestazioni ed eventi, controllo accessi e presidi sanitari per aziende, strutture ambulatoriali mobili e servizi di logistica avanzati.	www.crimilano.it/servizi/assistenza-sanitaria
Ambulatorio medico	Ambulatorio medico-infermieristico di Via Pucci 7 a Milano. Dal lunedì al sabato, dalle 9.00 alle 12.00 senza appuntamento. Si prega di verificare sul sito le prestazioni offerte ed eventuali aggiornamento degli orari.	www.crimilano.it/servizi/ambulatorio-medico
Corsi di formazione	Dal 1975 promuoviamo l'educazione sanitaria e il primo soccorso attraverso iniziative e corsi specifici per cittadini e aziende. La nostra formazione è certificata ISO 9001.	www.crimilano.it/servizi/corsi.html
Corsi alle aziende (81/08)	Con i nostri corsi di Primo soccorso Aziendale forniamo ai dipendenti delle aziende una formazione strutturata e approfondita sul primo soccorso nei luoghi di lavoro. La nostra formazione è certificata ISO 9001.	www.crimilano.it/servizi/corsi-aziende-e-81-08

Intervenire, proteggere, aiutare.
Anche grazie a te.

Essere al fianco della Croce Rossa di Milano vuol dire intervenire nelle emergenze, proteggere la vita e la salute delle persone, aiutare i più fragili.

- **Fai una donazione singola o ricorrente***
  Con bonifico bancario su IBAN IT 77D 05696 01619 00000 3875X04
  o con carta di credito su crimilano.it/dona
- **Dona con bollettino**
  Usa il c/c Postale: 1025910629 intestato a Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano
- **Devolvi il tuo 5X1000**
  Scrivi il codice fiscale 08466210963 sulla tua Dichiarazione dei Redditi
- **Disponi un lascito o un legato**
  Chiamaci per avere un consiglio da un professionista
- **Coinvolgi i dipendenti o i colleghi della tua azienda**
  Scopri il percorso di volontariato aziendale
- **Comunica assieme a noi**
  Aderisci e finanzia le iniziative di sensibilizzazione nel territorio di Milano
- **Lancia una campagna di personal fundraising**
  In occasione di un evento memorabile chiedi ai tuoi amici di donare per una causa che ti sta a cuore
- **Acquista un nostro servizio, un trasporto sanitario, un corso sulla sicurezza o sul primo soccorso**

Per informazioni e proposte: **fundraising@crimilano.it**

*Le donazioni alla Croce Rossa di Milano permettono di accedere a benefici fiscali (deduzione o detrazione) a norma di legge.

Croce Rossa Italiana
Comitato di Milano

Via Marcello Pucci 7, 20145 Milano
Centralino: +39 02 3883
milano@cri.it
www.crimilano.it