

# carta dei SERVIZI



**Croce Rossa Italiana**  
Comitato di Bardolino Baldo Garda



## ...UNA CARTA DEI SERVIZI, AL SERVIZIO DEL TERRITORIO

La Carta dei Servizi della Croce Rossa Italiana - Comitato di Bardolino Baldo Garda nasce dal proposito di far conoscere tutte le attività che il nostro Comitato mette in atto per i cittadini e per tutte le persone che, presenti sul nostro territorio, si trovano in situazioni di vulnerabilità. Prendiamo ufficialmente un impegno nei confronti della Comunità nella quale operiamo, garantendo il rispetto di eguaglianza ed imparzialità, continuità nell'erogazione dei servizi e partecipazione degli utenti in particolare come diritto a formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Ci impegniamo a definire standard di qualità del servizio, a misurarli e monitorarli per garantire un miglioramento continuo.

Un'azione più chiara, più forte e più incisiva, nell'ottica di "fare di più, fare meglio ed ottenere sempre una maggiore conoscenza sul territorio delle nostre attività".

**A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI:** La Carta dei Servizi è il documento con cui la Croce Rossa Italiana - Comitato di Bardolino Baldo Garda assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione e gli standard di qualità degli stessi, ed informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

**A CHI SI RIVOLGE LA CARTA DEI SERVIZI:** A tutte le persone vulnerabili presenti sul nostro territorio, a tutti i cittadini, alle Istituzioni, agli Enti Pubblici, alle altre Associazioni di Volontariato che vogliono accedere ai nostri servizi.

**COME UTILIZZARE LA CARTA DEI SERVIZI:** la presente carta vuole essere una guida orientativa tra i servizi di Croce Rossa Italiana - Comitato di Bardolino Baldo Garda e fornire strumenti per accedere agli stessi.

## LA STORIA DELLA CROCE ROSSA ITALIANA

### ...UNA STORIA LUNGA OLTRE 150 ANNI

La Croce Rossa Italiana, 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, un ente 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.

## I 7 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Movimento della Croce Rossa opera nel campo dell'aiuto umanitario sulla base di sette Principi Fondamentali comuni, che costituiscono lo spirito e l'etica della Croce Rossa e della quale sono garanti e guida.

### UMANITÀ

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 tra i popoli.

### IMPARZIALITÀ

La Croce Rossa 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.

### NEUTRALITÀ

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.

### UNITÀ

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.

### UNIVERSALITÀ

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.

### MISSION

Al centro del nostro agire c'è l'uomo sempre. C'è il sogno di un mondo migliore per tutti, dove il diritto ad una vita dignitosa, alla salute, alla scuola, al lavoro, agli affetti, al rispetto delle idee non sia un'utopia ma diventi concretezza quotidiana.

La nostra attività sarà pertanto ispirata a dare risposte alle richieste di soccorso e trasporto infermi dei cittadini, di assistenza sanitaria e alle richieste di aiuto dei bisognosi, assicurando inoltre interventi di promozione prevenzione della salute e di aiuto e supporto, accessibili a tutti quanti lo necessitano, 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.

## LA NOSTRA STORIA

La Croce Rossa Italiana nel nostro territorio nasce nel 1982 quando dei Volontari C.R.I. di Verona tennero un corso di Primo Soccorso a Bardolino. I Principi e il senso di unità di Croce Rossa, spinse i Volontari della zona a dare origine ad un gruppo nel loro territorio, denominato Gruppo Volontari del Soccorso di Bardolino che, nel 1997, ampliando la raggiera dei servizi e del territorio coinvolto, prende il nome di Bardolino Baldo Garda. All'inizio i Volontari erano pochi, però grazie alla loro voglia di fare e alla generosità del Comune di Bardolino che offrì una sede, iniziarono in collaborazione con il Gruppo di Verona, ad offrire alla popolazione un servizio di emergenza con ambulanza durante il periodo estivo.

Sebbene gli interventi non fossero molti, in loro ardeva il desiderio di aiutare gli altri e di rendersi utili al prossimo, condizioni che insieme all'amicizia che si sviluppò tra i Volontari, spinsero il gruppo a crescere costantemente. Sin dai primi anni ci fu uno stretto rapporto tra la Croce Rossa, le istituzioni e la gente comune. Dietro ogni ambulanza, ad ogni singola attrezzatura, ad ogni singola divisa che viene acquistata vi è la generosità di donatori e lo sforzo nel raccogliere quelle risorse che costituiscono la sopravvivenza del gruppo. Grazie al forte spirito di crescita per dare un servizio sempre migliore alla comunità, grazie ai profondi legami con le amministrazioni comunali, con le associazioni territoriali, in primis l'AVIS di Bardolino, e alla popolazione il Gruppo dei Volontari del Soccorso cresce sia a livello numerico che a livello di servizi offerti. Il servizio di ambulanza viene ampliato garantendo tutte le notti e i week end ed implementato nel periodo estivo durante le ore diurne per dare risposta alle innumerevoli richieste di soccorso dato l'elevato numero di presenze nel territorio.

La gamma dei servizi si amplia con il costante servizio di misurazione pressione, i trasporti infermi ed assistenze a manifestazioni. Nel 1995 nasce il primo nucleo OPSA (Operatore Polivalente Salvataggio in Acqua) che grazie alla Convenzione "Spiagge Sicure" con il Comune di Bardolino dal 1997 ha permesso un notevole sviluppo nel soccorso in acqua sia in termini di preparazione che di attrezzature. Dal 2001 con la costituzione della Sezione Femminile fondamentale l'apporto nel sociale con la distribuzione pacchi viveri sul territorio del Baldo Garda.

Nel 2009 si amplia l'attività anche per e con i giovani nei settori di animazione, prevenzione e promozione. A tutto ciò si aggiunge la costante collaborazione dei Volontari CRI bardolinesi alle attività della CRI provinciale, regionale e nazionale ed alla partecipazione di alcuni componenti del Gruppo a calamità naturali quali il terremoto in Umbria, l'alluvione in valle d'Aosta, terremoto dell'Aquila e dell'Emilia. A novembre 2013 il Gruppo ottiene l'autonomia e nasce il Comitato Locale Bardolino Baldo Garda. L'anno cruciale è però il 2014 quando, con la Riforma CRI, il Comitato Locale diventa un'Associazione di Promozione Sociale dotata di autonomia amministrativa e gestionale. Nel 2016 viene eletto per la prima volta il primo Presidente e il Consiglio Direttivo del Comitato Locale. Nel 2017 il Comitato ha festeggiato il 35 anni di attività nel comprensorio Bardolino Baldo Garda.

Nel 2019, a seguito della Riforma del terzo settore, il Comitato diventa Organizzazione di Volontariato. Sono anni di continua crescita delle attività del nuovo Comitato grazie appunto all'autonomia e di consolidamento importante delle situazioni già in essere.

Ruolo centrale inoltre è stato ricoperto dal Comitato CRI di Bardolino Baldo Garda durante tutta l'emergenza Coronavirus che ha subito attivato nuovi servizi a favore dei più vulnerabili in questa pandemia, lavorando a strettissimo contatto con le Amministrazioni Comunali del comprensorio.



# LE RISORSE

## - I VOLONTARI

La CRI Bardolinese conta al 30.09.2020, n. 243 Volontari attivi (di cui 82 Volontari giovani con età inferiore ai 32 anni) che apportano il loro operato nei differenti campi di azione.

La struttura del Comitato di Bardolino Baldo Garda incaricata di gestire le attività sul territorio è composta da :

**il Presidente - Legale rappresentante del Comitato;**

**il Consiglio Direttivo - composto dal Presidente e da 4 Consiglieri (di cui uno a rappresentanza dei giovani);**

**i Delegati con funzioni di coordinamento e di gestione delle varie attività;**

**i Referenti / Responsabili di specifiche attività e progetti che coadiuvano e consigliano il Consiglio Direttivo nelle scelte gestionali e strategiche del Comitato stesso.**

Numerose le specialità dei Volontari al nostro interno vi sono Operatori TSSA, Esecutori BLSD, Istruttori BLSD/FULL D, Monitori, Istruttori TSSA, Istruttori Settore Emergenza, Operatori Settore Emergenza, Truccatori, Truccabimbi, Psicologa, Infermieri professionali, Autisti di ambulanza, Addetti manipolazione alimenti, Operatori Polivalenti Salvataggio in Acqua, un Istruttore OPSA, Istruttore DIU, Direttori di Corso.

## - DIPENDENTI

Per lo svolgimento delle attività in Convenzione il Comitato di Bardolino Baldo Garda si avvale della collaborazione di 2 dipendenti a tempo determinato come autisti soccorritori.

## - IL PARCO MEZZI

Per poter svolgere in modo efficace e efficiente le attività sul territorio, la Croce Rossa Italiana Bardolinese dispone di 13 mezzi di soccorso e di servizio:

03 AMBULANZE TRASPORTO E SOCCORSO

02 AUTOVETTURE OPERATIVE TRASPORTO PERSONE

02 PULMINI DI SERVIZIO

01 FUORI STRADA

01 IDROAMBULANZA

01 GOMMONE

01 MOTO D'ACQUA

01 CARRELLO EMERGENZA

01 GOMMONE ALLUVIONALE  
CON RELATIVO CARRELLO



## STRATEGIA DELLA CROCE ROSSA ITALIANA 2018 - 2030

Gli Obiettivi della Croce Rossa Italiana sono in linea con l'Agenda 2030 e con gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'Organizzazione delle Nazioni Unite e mirano a contribuire all'agenda umanitaria globale, a progredire nella lotta alla povertà e a intervenire in modo efficace nelle calamità e in tutte le emergenze degli individui e delle comunità. Nella visione 2018-2030 la Croce Rossa Italiana punta a rafforzare la capacità organizzativa per essere ben preparati ad assolvere il mandato umanitario.

Il principale obiettivo che ci prefiggiamo è quello di assistere un numero crescente di persone esposte alle vulnerabilità, oltre ad aiutare tutta la società italiana ad affrontare i molteplici cambiamenti sociali, economici e ambientali sia nel presente che nel futuro.

La CRI ricopre un ruolo unico in Italia quale ausiliaria dei pubblici poteri nel campo umanitario, della protezione della salute e della prevenzione delle malattie, in ambito di risposta alle emergenze e riduzione dei rischi legati alle catastrofi e nella diffusione di una cultura di non violenza e pace attraverso la promozione dei Principi e Valori Umanitari e del Diritto Internazionale Umanitario.

Lo scopo è quello di alleviare le sofferenze umane di chiunque si trovi in situazione di vulnerabilità. Questo speciale ruolo istituzionale, che deriva dalle Convenzioni di Ginevra, ci impone di rafforzare la trasparenza, la credibilità e l'affidabilità della nostra azione sociale e umanitaria, nonché di consolidare un'immagine positiva dell'Associazione, valorizzando il suo impegno a stimolare il cambiamento sociale.

È necessario incoraggiare e promuovere la partecipazione attiva delle persone, e dei giovani in particolare, perché le nostre comunità possano affrontare nelle condizioni ottimali le sfide presenti e future. In base a quanto previsto dalla Strategia della CRI verso la Gioventù, favoriremo lo sviluppo e la crescita personale dei giovani, incoraggiandoli a diventare attori chiave delle loro comunità, coltivando i valori del rispetto e della solidarietà per rispondere ai bisogni più pressanti e concreti di lavoro, relazione, prevenzione, svago, sicurezza e formazione.

6

**CREDIAMO FERMAMENTE CHE, UNENDO LE NOSTRE FORZE, IL NOSTRO IMPEGNO UMANITARIO E IL NOSTRO ENTUSIASMO FATTIVO A TUTTI I LIVELLI, INSIEME RIUSCIREMO A REALIZZARE GLI OBIETTIVI STRATEGICI CHE CI SIAMO PREFISSI E A RAGGIUNGERE I RISULTATI ATTESI ENTRO IL 2030**

**SALUTE:** la CRI propone e sostiene attività volte a proteggere e promuovere la salute, definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) come uno stato di completo benessere fisico e mentale. Ciò include l'informazione e la formazione delle persone riguardo stili di vita sani (es. educazione alle malattie trasmissibili e non, promozione di una corretta alimentazione e dello sport, ecc.) e le pratiche di primo soccorso. Ogni iniziativa è condotta attraverso un approccio olistico basato sulla persona "nel suo complesso", concentrandosi sui diversi aspetti della sua vita, incluse le sue vulnerabilità.

**INCLUSIONE SOCIALE:** la CRI promuove lo sviluppo dell'individuo, protegge i suoi diritti e salvaguarda la dignità umana di tutti i membri della società, al fine di garantire a ciascun individuo l'opportunità di sviluppare al massimo le proprie potenzialità, prestando attenzione alla persona e al suo benessere in tutti i suoi aspetti. A tal fine, la CRI è impegnata a prevenire l'esclusione sociale, alleviare le sue conseguenze e a costruire comunità più forti e più inclusive.

**PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE, RIDUZIONE DEL DANNO A SEGUITO DI DISASTRI E CRISI:** la CRI prepara le comunità in caso di potenziali calamità naturali e non e garantisce una risposta efficace e tempestiva alle situazioni di emergenza. Facendo parte del sistema nazionale della Protezione Civile, la CRI predisponde strutture e servizi sanitari in situazioni di emergenza, informa ed educa la popolazione prima, durante e dopo le calamità e i conflitti, e fornisce un supporto psicosociale continuativo anche quando gli effetti della crisi si sono attenuati.

**PROMOZIONE DI UNA CULTURA DELLA NON VIOLENZA E DELLA PACE ATTRAVERSO I PRINCIPI E I VALORI UMANITARI:** la CRI si adopera per diffondere il Diritto Internazionale Umanitario, i Principi Fondamentali e i Valori Umanitari al fine di costruire comunità più inclusive.

Agire e rispondere ai conflitti (interpersonali, ideologici, politici e armati), permette la diffusione di una cultura della non violenza e della pace che previene e riduce le vulnerabilità legate a sentimenti di odio e situazioni di guerra.

### **SVILUPPO DELLA CITTADINANZA ATTIVA E DI UNA CULTURA DEL VOLONTARIATO:**

Il Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, di cui la CRI fa parte, è la più grande organizzazione umanitaria al mondo e conta più di 15 milioni di Volontari.

Questi ultimi sono al centro della sua azione, e sul territorio italiano svolgono quotidianamente attività, azioni e programmi volti al benessere delle comunità. All'interno dell'Associazione essi rivestono un ruolo fondamentale e per questo la CRI mette in atto azioni specifiche per attrarre, formare e sostenere i propri Volontari, con particolare attenzione ai Volontari giovani, strumento centrale di sviluppo e sostenibilità di una forte Società Nazionale.

**COINVOLGIMENTO DELLE FASCE GIOVANI DELLA POPOLAZIONE:** l'attenzione verso le fasce più giovani della popolazione è data dalle specifiche esigenze che i bambini e i giovani incontrano durante il loro percorso di crescita e maturazione.

Conoscere se stessi, mettersi in relazione con l'Altro ed essere parte attiva della comunità sono processi fondamentali non solo nel raggiungimento dell'età adulta ma anche nel ruolo che i giovani possono avere come agenti di cambiamento all'interno della nostra società.

Per questo, l'Associazione prevede una specifica Strategia di CRI verso la Gioventù che si concentra sull'educazione al rispetto di se stessi e degli altri, alla partecipazione associativa e nella comunità e all'innovazione in ambito sociale e di volontariato.

**COOPERAZIONE INTERNAZIONALE:** la CRI attua numerose attività e programmi internazionali sul territorio e al di fuori dei confini nazionali, sia a livello bilaterale che multilaterale. In linea con le principali aree di intervento della Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, la CRI collabora con diversi soggetti (altre Società Nazionali, il Segretariato della Federazione, tutti i membri del Movimento Internazionale ed altri organi, istituzioni e organizzazioni umanitarie) a livello internazionale al fine di contribuire e supportare l'operato delle Società Nazionali consorelle, di migliorare la propria azione grazie allo scambio di buone pratiche, di concorrere a un efficace funzionamento del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa e di contribuire in modo attivo all'agenda umanitaria internazionale, secondo il Principio di Universalità.



# SERVIZI EROGATI DAL COMITATO DI BARDOLINO BALDO GARDA

## ASSISTENZA SANITARIA IN EMERGENZA-URGENZA 118

Servizio di urgenza ed emergenza medica in convenzione con ULSS 9 SCALIGERA e coordinato dalla Centrale Operativa del 118 di Verona.

Il servizio è svolto impiegando personale volontario e dipendente formato secondo le direttive della Regione Veneto.

Il servizio viene svolto su esclusiva richiesta da parte del 118.

**DESTINATARI:** coloro che presentano qualsiasi problema di salute che abbia carattere di emergenza, come nel caso di grave malore, incidente stradale, domestico, sportivo, sul lavoro, necessità di ricovero urgente, situazioni certe o presunte di pericolo di vita.

**COME ACCEDERE:** il servizio 118 funziona 24 ore su 24.

1. Comporre il numero 118 da qualsiasi telefono.
2. Attendere la risposta degli operatori della Centrale Operativa.
3. Comunicare con precisione:
  - A. Il proprio nome, cognome e numero di telefono.
  - B. Il luogo dove è successo il fatto segnalato.
  - C. Cosa è successo.
  - D. Il numero e le condizioni delle persone coinvolte

Il servizio di emergenza-urgenza viene regolarmente svolto dai Volontari e dai dipendenti del Comitato CRI Bardolino Baldo Garda presso il Centro Polifunzionale di Caprino V.se h. 24 tutti i giorni dell'anno. Il Volontario adibito a tale servizio effettua un corso della durata di 120 ore. Corso che viene svolto ogni anno, strutturato in ottemperanza alle normative CRI e della Regione Veneto. Si ottiene l'abilitazione al servizio dopo superamento di esame.

**COSTI:** il servizio di soccorso sanitario urgente è gratuito per l'utente



## TRASPORTO INFERMI IN AMBULANZA

Servizio di trasporto persone con infermità fisica o psichica permanente o temporanea. Il trasporto avviene mediante ambulanza ed è svolto da personale volontario CRI. Su richiesta è possibile avere assistenza medico-infermieristica durante l'accompagnamento.

**DESTINATARI:** tutti coloro che, per infermità motoria o psichica, permanente o temporanea, non sono in grado di deambulare autonomamente e/o hanno una situazione fisica tale da necessitare di accompagnamento con mezzo attrezzato (ambulanza) e con personale che possiede la formazione idonea per la tipologia di assistenza richiesta.

I servizi possono essere richiesti in occasione di ricoveri programmati, dimissioni da reparti ospedalieri, trasferimenti, visite mediche, terapie, ecc. o per qualsiasi trasferimento a breve, media, lunga percorrenza.

**COME ACCEDERE:** il servizio può essere richiesto dall'interessato, da un suo familiare o da altra persona incaricata.

Richiesta via mail: [bardolinobaldogarda@cri.it](mailto:bardolinobaldogarda@cri.it)

Si consiglia di prenotare il servizio con almeno 5 giorni di anticipo sul giorno del trasporto. Al momento della richiesta verranno acquisite le informazioni utili per proporre un servizio appropriato alle necessità del trasportato.

In caso di trasporto andata/ritorno, se è necessaria l'assistenza del personale C.R.I. tra i due trasporti, questo deve essere esplicitamente comunicato al momento della richiesta

**GIORNI ed ORARI:** tutti i giorni della settimana, 24 ore su 24.

**COSTI:** viene stilato un preventivo in base alle singole esigenze.



## ASSISTENZA SANITARIA A MANIFESTAZIONI E GRANDI EVENTI

Servizio di assistenza sanitaria a manifestazioni sportive, concerti, eventi di varia entità, anche con grande afflusso di persone. Croce Rossa Italiana supporta l'organizzazione di questi eventi garantendo la presenza di personale volontario qualificato e risorse adeguate.

Sulla base delle caratteristiche dell'evento e delle specifiche richieste, viene stilato il **"PIANO DI ASSISTENZA SANITARIA"** contenente il numero e la tipologia di risorse sanitarie e tecniche da impiegare nonché le eventuali procedure di funzionamento. Tale piano viene predisposto dal Direttore Sanitario del Comitato ed inviato per autorizzazione al 118.

**DESTINATARI:** organizzatori di eventi e manifestazioni di carattere sportivo, culturale, popolare, ricreativo, musicale, religioso ecc. che necessitino di offrire assistenza sanitaria ai partecipanti.

**COME ACCEDERE:** servizio disponibile su prenotazione.

**PER PRENOTARE IL SERVIZIO:** compilare il Form al seguente link:

<https://goo.gl/forms/29UQvROoNCqEmOV1>

**COSTI:** viene predisposto un preventivo personalizzato in funzione delle caratteristiche dell'evento e delle risorse necessarie.



## CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE PREVENZIONE E PROMOZIONE DELLA SALUTE

Croce Rossa Italiana si impegna nella diffusione di corretti stili di vita e nella promozione della salute, intesa come uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale.

A questo scopo vengono organizzate:

- Giornate dedicate alla misurazione della pressione arteriosa o alla diffusione di stili di vita sani.
- Partecipazione a campagne nazionali: una delle principali mission che Croce Rossa Italiana propone di perseguire attraverso i giovani è quello di sensibilizzare la popolazione verso l'adozione di stili di vita sani e sicuri. All'interno di questo ambito si fa riferimento all'educazione alla sicurezza stradale, educazione alimentare, igiene, educazione alla salute e al rispetto dell'ambiente e delle risorse energetiche. Tutto questo viene fatto attraverso stand informativi nelle piazze, campagne di prevenzione, attività e giochi all'interno nelle scuole. Le proposte sono modulate e programmate a seconda del target dell'età, del contesto in cui si va ad agire e degli eventuali obiettivi prefissati con educatori/insegnanti.

**DESTINATARI:** Associazioni, Enti Pubblici, Istituzioni che vogliano organizzare campagne di sensibilizzazione; tutta la popolazione, con focus diversi in funzione del tipo di attività.

**COME ACCEDERE:** Associazioni, Enti Pubblici, altri soggetti:  
inviare una mail a: [bardolinobaldogarda@cri.it](mailto:bardolinobaldogarda@cri.it)

**POPOLAZIONE:** partecipazione all'evento in corso

**SEDI DI EFFETTUAZIONE SERVIZIO PRESSIONI:** Il Servizio di Misurazione della Pressione Gratuito si effettua la prima domenica mattina del mese nel Comune di Bardolino e l'ultima domenica del Mese a Lazise, vicino alle Chiese Parrocchiali . Nel periodo estivo l'attività viene svolta anche a Ferrara di Monte Baldo e San Zeno di Montagna.

**COSTI:** nessuno per gli eventi organizzati da C.R.I. e rivolti alla popolazione. Variabili, a seconda della tipologia di intervento necessario, nel caso di eventi creati ad hoc su richiesta di enti/associazioni/altri soggetti. Scrivere a [bardolinobaldogarda@cri.it](mailto:bardolinobaldogarda@cri.it) per richiedere un preventivo.

## RISPOSTA ALLE EMERGENZE

Scopo del servizio è dare assistenza alla popolazione in caso di calamità naturali, disastri ferroviari, industriali, incidenti, atti terroristici ecc. in collaborazione con l'Ente di Protezione Civile.

In funzione della tipologia di evento ed in funzione delle richieste delle autorità preposte vengono attivate ambulanze, squadre appiedate, posti medici avanzati.

Possono inoltre essere allestiti campi di accoglienza all'interno dei quali collaboriamo nella gestione effettuando attività logistiche, censimento della popolazione, gestione della cucina da campo, gestione degli aspetti sanitari. Personale specificamente formato è attivo 365 giorni all'anno 24 ore su 24.

**DESTINATARI:** popolazione durante le calamità naturali.

**COME ACCEDERE:** servizio attivato dal sistema di risposta alle emergenze: Enti preposti a livello Provinciale, Regionale e Nazionale sia C.R.I. che Pubblici.

**COSTI:** nessun costo per l'utente.

## SALVATAGGIO IN ACQUA

Servizio di Urgenza ed Emergenza in Acqua in Convenzione con il Comune di Bardolino e coordinato dalla Centrale Operativa del 118 di Verona.

Il servizio è svolto impiegando personale volontario ed infermieri professionali formati secondo le direttive della Regione Veneto. Il servizio viene svolto in Convenzione con il Comune di Bardolino ma su richiesta da parte del 118 o dalla Guardia Costiera.

**DESTINATARI:** coloro che presentano qualsiasi problema di salute nelle acque del Lago di Garda, sponda veronese.

**COME ACCEDERE:** il servizio 118 funziona 24 ore su 24.

1. Comporre il numero 118 da qualsiasi telefono.
2. Attendere la risposta degli operatori della Centrale Operativa.
3. Comunicare con precisione:
  - A. Il proprio nome, cognome e numero di telefono.
  - B. Il luogo dove è successo il fatto segnalato, dando preferibilmente coordinate
  - C. Cosa è successo.
  - D. Il numero e le condizioni delle persone coinvolte

Il servizio di emergenza-urgenza con idroambulanza infermierizzata viene regolarmente svolto dai Volontari del Comitato CRI Bardolino Baldo Garda ed infermieri professionali a Bardolino tutti i fine settimana estivi da giugno a settembre. Il Volontario adibito a tale servizio ha un alto livello di competenza sia dal punto di vista sanitario che del soccorso in acqua. Il Volontario effettua un corso specialistico che viene svolto ogni due anni, strutturato in ottemperanza alle normative CRI. Si ottiene l'abilitazione al servizio dopo superamento di esame.

**COSTI:** Nessun costo per l'utente.

## ATTIVITÀ INDIRIZZATA ALL'ASSISTENZA A MANIFESTAZIONI/EVENTI IN ACQUA E PREVENZIONE.

Richiede un alto livello di competenza, di organizzazione e di dotazioni anche di carattere non sanitario a causa dell'ambiente o delle circostanze in cui essa viene svolta.

È compito dell'Attività di Salvataggio in Acqua della Croce Rossa Italiana garantire la massima diffusione delle tecniche elementari di prevenzione, autoprotezione e primo intervento alla popolazione ed a tutti gli Operatori del soccorso che si trovino a contatto con l'ambiente acquatico.

**DESTINATARI:** organizzatori di eventi e manifestazioni di carattere sportivo (strutture con piscina, gare di canoa, gare di nuoto, ecc.) o Istituzioni preposte (Forze Armate, Forze di Polizia, Vigili del Fuoco, Guardia Costiera, Protezione Civile, 118) per ottenere ausilio durante calamità naturali.

**COME ACCEDERE:** servizio disponibile su prenotazione, scrivere a:  
**[bardolinobaldogarda@cri.it](mailto:bardolinobaldogarda@cri.it)**

**COSTI:** viene predisposto un preventivo personalizzato in funzione delle caratteristiche dell'evento e delle risorse necessarie.

## PRINCIPI E VALORI

La possibilità della Croce Rossa Italiana di agire sempre in conformità ai Principi Fondamentali ed ai valori umanitari passa necessariamente attraverso il renderli patrimonio comune e condiviso insieme alla disseminazione del Diritto Internazionale Umanitario.

L'area Principi e Valori Umanitari propone interventi di cultura, informazione, giornate, eventi di approfondimento, convegni, seminari, giochi di ruolo in ambito di:

- Diritto Internazionale Umanitario
- Principi e Valori
- Tutela dell'Emblema

finalizzati ad una migliore conoscenza del Diritto Internazionale Umanitario, della Storia della Croce Rossa, alla diffusione di una cultura della non violenza e della pace e alla lotta al pregiudizio e alla discriminazione.

**DESTINATARI:** Cittadinanza, Forze Armate, Forze di Polizia, Università, Scuole di ogni ordine e grado, Associazioni, Centri di Accoglienza.

**COME ACCEDERE:** scrivere a [bardolinobaldogarda@cri.it](mailto:bardolinobaldogarda@cri.it)

**COSTI:** nessun costo per l'utente oppure partnership.



## CENTRO SOLLIEVO

Centro Sollievo per Malati di Demenza o Alzheimer per favorire il mantenimento delle abilità residue, di ridurre la tendenza all'isolamento e di offrire momenti di serena socializzazione.

Il Centro Sollievo è un luogo accogliente e protetto dove due giorni a settimana Volontari preparati e formati, insieme ad un professionista, propongono in piccoli gruppi attività creative e di stimolazione verbale, visiva, manuale e motoria (laboratori di lettura, scrittura, disegno, racconto e musica).

Il Centro Sollievo accoglie e sostiene anche le famiglie che accudiscono a domicilio un proprio caro che convive con la demenza.

**DESTINATARI:** persone che convivono con la demenza in fase lieve o media certificata da un Centro Disturbi Cognitivi e Demenze; famigliari ai quali vengono offerti momenti di incontro periodici per un supporto psicologico e per informazioni utili su come gestire la relazione con le persone malate.

**COME ACCEDERE:** scrivere una mail a: [bardolinobaldogarda@cri.it](mailto:bardolinobaldogarda@cri.it)

**COSTI:** il servizio è gratuito.

14



## LA NOSTRA OFFERTA FORMATIVA

Tra gli obiettivi di Croce Rossa Italiana che il Comitato di Bardolino Baldo Garda ha sposato con grande e rinnovato entusiasmo c'è quello di assicurare l'acquisizione di competenze da parte della comunità per proteggere la propria vita e quella degli altri.

Questo obiettivo viene raggiunto non solo attraverso le campagne di sensibilizzazione di cui abbiamo parlato in precedenza, ma anche attraverso l'organizzazione di **CORSI** destinati alle **SCUOLE** ed alla **POPOLAZIONE**.

I Corsi possono essere tenuti presso:

- la nostra sede in Via Gardesana dell'Acqua, 10 a Bardolino, dotata di piccola sala attrezzata e di un comodo parcheggio.

- Il richiedente (scuole, comuni, aziende etc)

**DOCENTI:** i corsi sono tenuti da docenti esperti, specificatamente formati e sottoposti a periodiche valutazioni.

**ATTESTATI:** al termine dei corsi viene rilasciato un attestato di partecipazione. Per i corsi che richiedono il rilascio di un attestato che descrive percorso e conoscenza acquisita, il rilascio è subordinato al superamento di un esame finale.



15



## CORSI DI PRIMO SOCCORSO

diretti alla popolazione (carattere divulgativo).

**DESTINATARI:** popolazione.

I corsi sono attivati al raggiungimento di 10 persone e per un massimo di 15 persone.

**DOCENTI:** monitori per la teoria e la pratica.

**OBIETTIVO:** fornire nozioni di primo soccorso mirate a gestire la situazione in attivo soccorso qualificato.

**ATTESTATO:** viene rilasciato un attestato di frequenza che non è utilizzabile a fini lavorativi.

**COSTI:** contributo spese per materiale (libro di testo, fotocopie etc).

## CORSO BLS/D

riconosciuto dalla Regione Veneto

**DESTINATARI:** chiunque abbia necessità per ragioni personali o professionali di essere abilitato all'utilizzo del defibrillatore semiautomatico esterno. I corsi di formazione sono dedicati sia a singoli che desiderino ottenere l'autorizzazione regionale all'utilizzo del defibrillatore semiautomatico esterno (DAE) sia a realtà che necessitino di formare gruppi di propri dipendenti, per le quali è possibile l'organizzazione di eventi formativi ad hoc.

Alla scadenza biennale della qualifica la si può rinnovare tramite un retraining.

**DOCENTI:** Istruttori **BLS/D/FULL D**

**OBIETTIVO:** acquisire le conoscenze teoriche e pratiche della rianimazione cardiopolmonare e dell'utilizzo del defibrillatore semiautomatico esterno (D.A.E.). Il retraining permette di acquisire eventuali cambiamenti delle linee guida e permette di effettuare esercitazioni pratiche.

**DURATA:** 5 ore per corso iniziale - 2 ore per rinnovo qualifica (Retraining).

**ATTESTATO:** dopo una prova.

**COSTI:** viene stilato preventivo in base al numero dei partecipanti.



## CORSI DI MANOVRE SALVAVITA PEDIATRICHE

Per informazioni e prenotazioni: [bardolinobaldogarda@cri.it](mailto:bardolinobaldogarda@cri.it)

Il Progetto della diffusione delle Manovre Salvavita Pediatriche ha come finalità la diffusione della cultura della rianimazione cardiopolmonare e delle competenze necessarie ad intervenire su soggetti in età pediatrica vittime di arresto cardiaco improvviso o di ostruzione delle vie aeree da corpo estraneo.

### DISOSTRUZIONE DELLE VIE AEREE PEDIATRICHE – EVENTO INFORMATIVO

**DESTINATARI:** tutta la popolazione, in particolare tutti coloro che quotidianamente si rapportano con i bambini (insegnanti di asili nido e scuole elementari, mamme e papà, nonni, baby sitter, allenatori, ecc.).

Non è previsto un numero limite di partecipanti.

**DOCENTI:** Istruttori M.S.P. e Monitori.

**OBIETTIVO:** informare e diffondere le corrette manovre da eseguire in caso di ostruzione delle vie aeree lattante/bambino e informazione su regole sonno sicuro del lattante.

**DURATA:** 2 ore.

**ATTESTATO:** viene fornito un semplice attestato di partecipazione all'incontro.

**COSTO:** nessuno.

### DISOSTRUZIONE DELLE VIE AEREE PEDIATRICHE – CORSO ESECUTORE

**DESTINATARI:** Tutta la popolazione, in particolare personale sanitario (medici, infermieri, soccorritori...) e tutti coloro che quotidianamente si rapportano con i bambini (insegnanti di asili nido e scuole elementari, mamme e papà, nonni, baby sitter, allenatori, allenatori ecc.). I corsi sono attivati al raggiungimento di 8 e per un massimo di 20 partecipanti.

**DOCENTI:** Istruttori M.S.P. e Monitori.

**OBIETTIVO:** formare su le corrette manovre da eseguire in caso di ostruzione delle vie aeree lattante/bambino e informazione su regole sonno sicuro del lattante.

**DURATA:** 4 ore.

**ATTESTATO:** attestato Esecutore Manovre Salvavita Pediatriche (non rilascia crediti formativi).

**COSTO:** viene stilato un preventivo in base al numero dei partecipanti.



## SUPPORTO ALLA DISABILITA'

### TRASPORTI SOCIALI

Servizio di trasporto persone disabili o in carico ai servizi sociali, o in situazioni di particolare necessità, di raggiungere strutture a carattere assistenziale/educativo/formativo, ovvero centri di cura o riabilitazione, o a supporto dei progetti sociali e socio-educativi attivati dai Servizi Sociali.

### DESTINATARI:

- minori segnalati dai Servizi Sociali ed Educativi del Comune, per accompagnamento presso strutture ospedaliere o presso strutture o per la fruizione di servizi a carattere assistenziale, educativo, formativo, riabilitativo;
- minori, adulti ed anziani privi di idonea rete familiare e che non possono utilizzare mezzi propri e/o di familiari, per accompagnamento presso strutture ospedaliere o presso strutture a carattere assistenziale o riabilitativo, per visite specialistiche, esami strumentali, terapie riabilitative; altri casi di necessità non rientranti nei sopra citati punti su relazione motivata del Servizio Sociale di base del Comune.

**COME ACCEDERE:** tramite i servizi sociali ed educativi del proprio Comune, inviando una mail a: [bardolinobaldogarda@cri.it](mailto:bardolinobaldogarda@cri.it)

**COSTI:** il servizio è gratuito, può essere richiesto un rimborso spese preventivato prima dell'accettazione del servizio.



## PROGETTO ADOLESCENTI “GIOVANI per i GIOVANI”

Servizio basato sulla consapevolezza che ci sono ragazzi adolescenti con problematiche di ritardi cognitivi o fisici, che hanno una conseguente difficoltà di integrazione sociale. I Giovani Volontari CRI intendono mettere a disposizione il loro tempo libero per permettere a questi ragazzi con difficoltà, di interagire con loro e far di loro al fine di aiutarli nell'inserimento in società, attraverso incontri periodici.

L'obiettivo è permettere ai ragazzi di vivere esperienze positive in un contesto di gruppo, dare ai ragazzi la possibilità di fare richieste ed esprimere quali potrebbero essere i desideri in termini di attività e proposte nel limite del possibile. Garantire uno spazio di accoglienza e di ascolto di questi ragazzi che nei contesti quotidiani sono spesso ai margini e in difficoltà relazionali.

**DESTINATARI:** ragazzi con problematiche di ritardi cognitivi o fisici con difficoltà di integrazione sociale.

**COME ACCEDERE:** su segnalazione dei Servizi Sociali ed Educativi del Comune o inviando una mail a: [bardolinobaldogarda@cri.it](mailto:bardolinobaldogarda@cri.it)

**COSTI:** Il servizio è gratuito.



## SERVIZI SOCIALI IN SUPPORTO AD ENTI - ISTITUZIONI - ASSOCIAZIONI

Disponibilità di supportare e collaborare in servizi educativi o sportivi con Enti Pubblici e Privati (Comuni, Scuole, Associazioni ecc).

Nostro personale adeguatamente formato sono presenti e collaborano nella gestione di doposcuola e/o attività sportive con minori o ragazzi disabili.

**DESTINATARI:** Enti pubblici e privati.

**COME ACCEDERE:** scrivere a: [bardolinobaldogarda@cri.it](mailto:bardolinobaldogarda@cri.it)

**COSTI:** nessun costo per l'utente.

## SERVIZI SOCIALI IN SUPPORTO AI VULNERABILI

La crisi economica sempre più diffusa colpisce sempre più cittadini residenti nei comuni del Comprensorio Baldo Garda: famiglie che non riescono ad arrivare alla fine del mese.

Croce Rossa Italiana su richiesta delle assistenti sociali supporta attraverso l'erogazione di vari servizi.

### DISTRIBUZIONE VIVERI

Consegna di un pacco viveri mensile. I contenuti variano a seconda delle disponibilità di magazzino. I viveri vengono reperiti attraverso le raccolte alimentari organizzate in alcuni supermercati della zona. Molta merce viene inoltre ricevuta in donazione ed altra acquistata direttamente.

**DESTINATARI:** persone o nuclei famigliari in situazioni di necessità economica.

**COME ACCEDERE:** attraverso i Servizi Sociali del proprio Comune.

**COSTI:** Il servizio è gratuito.



## SOSTEGNO AL REDDITO

Il Comitato Bardolino Baldo Garda, in stretta collaborazione con i servizi sociali, interviene in attività di sostegno del reddito, ottemperando al pagamento di bollette ed altre necessità delle persone più vulnerabili.

**DESTINATARI:** nuclei familiari in situazione di necessità economica.

**COME ACCEDERE:** Tramite Servizi Sociali del proprio Comune.

**COSTI:** nessun costo per l'utente.

## CONSEGNA PASTI CALDI

I Volontari del Comitato CRI Bardolino Baldo Garda in collaborazione con altre associazioni del Comune di Bardolino effettuano servizio di consegna pasti caldi a domicilio. Il servizio è svolto tutti i giorni dal lunedì al sabato e solo il pranzo.

**DESTINATARI:** persone anziane e/o persone sole in difficoltà nel prepararsi i pasti caldi residenti nel Comune di Bardolino.

**COME ACCEDERE:** attraverso i Servizi Sociali del Comune di Bardolino.

**COSTI:** tariffa del rimborso per il pasto stabilita dal Comune di Bardolino.



21

## CONSEGNA FARMACI A DOMICILIO

I Volontari del Comitato CRI di Bardolino Baldo Garda due volte la settimana provvedono alla consegna direttamente a domicilio di farmaci alle persone con oggettive difficoltà a recarsi autonomamente in farmacia.

**DESTINATARI:** persone vulnerabili in difficoltà nel recarsi personalmente presso la farmacia. Servizio attualmente effettuato nel comune di Bardolino.

**COME ACCEDERE:** Contattando la farmacia di riferimento.

**COSTI:** farmaci e relativi costi a carico dell'utente.



## COME DIVENTARE VOLONTARIO

Scegliere di essere Volontario di Croce Rossa Italiana significa credere nel Movimento stesso della Croce Rossa e nei suoi Principi, che si basano sulla tutela dei Diritti Fondamentali dell'Umanità. Quando il Volontario presta il suo servizio, per lui non esistono razze, religioni, sesso, età, nemici, amici, ideologie politiche, né confini di nessun tipo.

*Egli agirà perché un Uomo ha bisogno di Aiuto*

Il primo passo da fare per diventare Volontario è frequentare il Corso Base che viene organizzato di norma una volta l'anno.

Per diventare Volontario compila la scheda che trovi all'indirizzo:

**<https://gaia.cri.it/registrati/aspirante/>** e sarai contattato non appena verrà attivato un corso base nelle sedi a te più vicine.

Ricordiamo che per diventare volontario bisogna:

1. Esprimere la volontà di aderire ai Principi Fondamentali del Movimento Internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa;
2. 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;
3. Non essere stato condannato, con sentenza passata in giudicato, per uno dei reati comportanti la destituzione dai pubblici uffici;
4. 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 statuari dell'Associazione;
5. Compimento dei quattordici anni d'età.

## STANDARD DI QUALITA'

### LE RISORSE UMANE

Le persone sono centrali per l'erogazione di servizi di qualità.

È per questo che Volontari e dipendenti ricevono formazione e sostegno, allo scopo di poter svolgere i servizi non solo con competenza tecnica, ma anche con umanità e capacità di relazionarsi in modo corretto alla persona in difficoltà.

Volontari e dipendenti possono infatti contare su un processo di formazione continua che riguarda tutti gli ambiti di attività, da quella sanitaria, a quella sociale, alle emergenze, al diritto umanitario, ai corsi di comunicazione e di gestione dell'emotività.

È inoltre disponibile un servizio psicologico interno, a cui il volontario che vive delle difficoltà relative al servizio può rivolgersi per trovare sostegno.

I volontari sono dotati degli equipaggiamenti necessari allo svolgimento del servizio che stanno effettuando e sono assicurati per qualsiasi infortunio o incidente possa accadere nell'ambito dello svolgimento del servizio.

Particolare attenzione viene posta alle norme di sicurezza con corsi di formazione ed attuazione delle misure preventive necessarie: i volontari possono usufruire dei dispositivi di protezione individuali prescritti dalle normative (D.lgs 81/08 e successive modifiche) e sono sottoposti a controllo/sorveglianza sanitaria secondo le previsioni di legge.

## ACCREDITAMENTO ALL'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ DI TRASPORTO SANITARIO DI SOCCORSO ED EMERGENZA

Il Comitato di Bardolino Baldo Garda ha raggiunto l'accreditamento all'attività di trasporto sanitario di soccorso ed emergenza, secondo le procedure previste dalla Regione Veneto. I DGRV 1080 e 1515 e relativi allegati definiscono i requisiti per l'autorizzazione e l'accreditamento istituzionale. Tali requisiti impongono dei severi standard qualitativi per quanto attiene gli aspetti organizzativi, le caratteristiche e la gestione dell'ambiente di lavoro, le caratteristiche e la gestione dei mezzi, la formazione del personale, la definizione di procedure operative per la gestione delle attività di trasporto sanitario di soccorso ed emergenza, la gestione della privacy.

ASCOLTARE  
AMARE  
CREDERE  
DARE  
RICEVERE  
GIOCARRE  
VOLARE  
SORRIDERE  
FARE  
di

*in + ci sei tu*

**DIVENTA ANCHE TU  
VOLONTARIO**



# RELAZIONI CON L'UTENTE

## IMPEGNI VERSO GLI UTENTI

Caratteristica peculiare del personale di Croce Rossa è l'adesione ai 7 Principi Fondamentali del Movimento Internazionale di Croce Rossa, che ne costituiscono lo spirito e l'etica: Umanità, Imparzialità, Neutralità, Indipendenza, Volontariato, Unità e Universalità.

### I 7 PRINCIPI

I Principi Fondamentali sono garanti dell'azione del Movimento, ma anche della C.R.I. e di ogni suo volontario e aderente.

Soci e dipendenti devono comportarsi durante i servizi come indicato nel Codice etico e di buona condotta per i soci e i dipendenti della Croce Rossa Italiana (<https://www.cri.it/codice-etico-croce-rossa>) i cui principi ispiratori sono:

- 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

Il Codice Etico rappresenta quindi non solo un riferimento per soci e dipendenti ma anche un elemento di garanzia per le persone assistite.

## DIRITTI DEGLI UTENTI

La persona che usufruisce dei servizi erogati da Croce Rossa Italiana - Comitato di Bardolino Baldo Garda ha il diritto di:

- Essere assistito con cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;
- Ottenere informazioni corrette sull'accesso ai servizi e poter identificare gli operatori con i quali entra in contatto;
- Ottenere riservatezza sui propri dati personali;
- Proporre osservazioni e reclami ed ottenere una risposta.

## DOVERI DEGLI UTENTI

La persona che usufruisce dei servizi erogati da Croce Rossa Italiana - Comitato di Bardolino Baldo Garda ha il dovere di :

- Mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori;
- Comportarsi con rispetto nei confronti del personale;
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli automezzi e gli arredi dell'Associazione;
- Rispettare le indicazioni relative all'utilizzo dei servizi.

## RECLAMI E SUGGERIMENTI

Eventuali comunicazioni relative a disservizi, lamentele o semplicemente suggerimenti e spunti di miglioramento possono essere inviati a [bardolinobaldogarda@cri.it](mailto:bardolinobaldogarda@cri.it) o in forma cartacea a Via Gardesana dell'Acqua, 10 - 37011 Bardolino (VR). Garantiamo di prendere in carico il reclamo entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento e di formulare una risposta, a completamento dell'indagine interna, entro 30 giorni.

## PREVENTIVI E FATTURAZIONE

Si ricorda che:

- per le attività che richiedono la formulazione di un preventivo il servizio si ritiene confermato solo dopo l'accettazione scritta del preventivo da parte del richiedente;
- Ad ogni prestazione per la quale è previsto un corrispettivo economico viene emessa regolare ricevuta;
- I dati relativi alla ricevuta vanno inviati a [bardolinobaldogarda@cri.it](mailto:bardolinobaldogarda@cri.it)

## INFORMAZIONI E CONTATTI

**CROCE ROSSA ITALIANA - COMITATO DI BARDOLINO BALDO GARDA OdV**  
**Sede Legale ed operativa : Via Gardesana dell'Acqua, 10 - 37011 Bardolino (VR)**  
**Tel. 045 6212133 | Fax 045 7211135**  
**Email : [bardolinobaldogarda@cri.it](mailto:bardolinobaldogarda@cri.it)**  
**PEC : [cl.bardolinobaldogarda@pec.it](mailto:cl.bardolinobaldogarda@pec.it)**

## COME SOSTENERE I NOSTRI PROGETTI

Chi decide di sostenere Croce Rossa Italiana garantisce a tutti i suoi Volontari di avere a disposizione gli strumenti per intervenire nel territorio attraverso le sue numerose attività. È possibile effettuare donazioni in denaro, acquistare materiali utili all'associazione per svolgere il proprio servizio o associarsi alla Croce Rossa Italiana.

### PUOI SOSTENERE CROCE ROSSA ITALIANA COMITATO DI BARDOLINO BALDO GARDA TRAMITE:

#### • DONAZIONE DEL 5×1000

Devolvere il 5×1000 non costa nulla al contribuente, che deve soltanto riportare il Codice Fiscale di CROCE ROSSA ITALIANA COMITATO di BARDOLINO BALDO GARDA nella sua dichiarazione dei redditi.

#### • Versamento con BONIFICO BANCARIO

**C/C Bancario IBAN IT90H050345926000000000429 Intestato a:  
CROCE ROSSA ITALIANA COMITATO DI BARDOLINO BALDO GARDA.**

A norma di legge le erogazioni liberali a favore di Croce Rossa Italiana - Comitato di Bardolino Baldo Garda possono essere detratte ai fini fiscali.

- La partecipazione alle serate o giornate di raccolta fondi finalizzate alle attività sociali.
- Al sostegno attivo della raccolta alimentare che viene effettuata in alcuni supermercati del territorio.
- Supportando i banchetti che vengono effettuati in varie occasioni che propongono oggetti creati a

25

**Croce Rossa Italiana**  
Comitato di Bardolino Baldo Garda

PER DONARE E SOSTENERE LE NOSTRE ATTIVITÀ POTETE  
FARE UN BONIFICO INTESTATO A:

Croce Rossa Italiana  
Comitato Locale Bardolino Baldo Garda  
**C.F. 04223720238**  
IBAN: IT 90 H 05034 59260 00000000429  
Banco Popolare di Verona e Novara Filiale di Bardolino

[www.cribardolino.it](http://www.cribardolino.it) - [bardolinobaldogarda@cri.it](mailto:bardolinobaldogarda@cri.it)

