



L'anno 2024 il giorno ventisette del mese di Agosto si è riunito il Consiglio Direttivo della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta ODV, sotto la presidenza del Presidente Santina Sonia Bognanni, con l'intervento dei seguenti consiglieri:

Cognome e Nome		Cognome e Nome	
Santina Sonia Bognanni	P	Lacagnina Marco	P
Genduso Sylvia	P	Mirto Vincenzo	P
Cumia Giuseppe	P		

### IL CONSIGLIO DIRETTIVO

**VISTO** il Decreto Legislativo 28 settembre 2012, n. 178 Riorganizzazione dell'Associazione italiana della Croce Rossa (C.R.I.), a norma dell'articolo 2 della legge 4 novembre 2010, n. 183, convertito in legge 125/2013;

**VISTO** lo Statuto del Comitato di Caltanissetta ODV sottoscritto ai sensi del Decreto Legislativo 178/2012 e Decreto Legislativo 117/2017 in data 07 Settembre 2019 in Palermo;

**VISTO** il provvedimento dell'Ufficio Elettorale Regionale del 23 Maggio 2024 con il quale è stato costituito il Consiglio Direttivo del Comitato di Caltanissetta;

**VISTI** gli obiettivi strategici della Croce Rossa Italiana, approvati con la delibera dell'Assemblea Nazionale del 01 Dicembre 2018;

**PREMESSO** che la Croce Rossa Italiana Comitato di Caltanissetta ODV, in forza del Decreto Legislativo 178/2012, si ispira ai principi fondamentali dell'umanità, imparzialità, neutralità, indipendenza, volontarietà, unità ed universalità;

**VISTA** la legge 8 Novembre 2000, n. 328 recante *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*;

**VISTO** l'art. 1 commi 1, 3 e ss (della predetta legge quadro) ai sensi del quale:

*“La Repubblica assicura alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali, promuove interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, previene, elimina o riduce le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione;*

*La programmazione e l'organizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali compete agli enti locali, alle regioni ed allo Stato ai sensi del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, e*



*della presente legge, secondo i principi di sussidiarietà, cooperazione, efficacia, efficienza ed economicità, omogeneità, copertura finanziaria e patrimoniale, responsabilità ed unicità dell'amministrazione, autonomia organizzativa e regolamentare degli enti locali.*

**TENUTO CONTO** che Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" coincide con il nostro assunto sostanziale di "imparzialità": viene garantito a tutti i cittadini l'accesso agli interventi e ai servizi disponibili dalla CRI, dai volontari mediante anche attività di mediazione con i servizi territoriali, dalle associazioni connesse, indipendentemente dalla condizione sociale di appartenenza;

**TENUTO CONTO** che la politica sociale della Croce Rossa Italiana della Regione Siciliana si muove a partire da una profonda riflessione sull'importanza del Welfare intesa come quell'insieme di principi, decisioni e azioni, attribuibili ad una varietà di soggetti, finalizzate alla soluzione e soddisfazione di problemi e bisogni collettivi socialmente riconosciuti.

**TENUTO CONTO** che oggetto del protocollo operativo sono le modalità di assistenza, operata dallo Sportello Sociale della Croce Rossa Italiana operante nel territorio di pertinenza del Comitato di Caltanissetta ODV, a favore di singoli nuclei familiari richiedenti assistenza;

**TENUTO CONTO** che gli interventi di cui al presente protocollo operativo, sono finalizzati alla tutela e al sostegno del nucleo familiare e della singola persona, attraverso progetti atti a rimuovere le cause del disagio familiare o personale, in piena coerenza con i principi del Movimento Internazionale di Croce Rossa;

**VERIFICATA** l'esigenza di un intervento della CRI volta ad integrare - mediante un'azione sinergica con gli enti locali - i servizi sul territorio, in ossequio al principio di sussidiarietà orizzontale;

**VISTE** le attività della Croce Rossa Italiana previste nella Carta delle Attività dell'Area Sociale;

**RITENUTO** necessario aggiornare le modalità di applicazione della attività di Inclusione Sociale presso la Croce Rossa Italiana, modificando quando emanato con Delibera del Consiglio Direttivo n° 06 del 15 Gennaio 2024;



**VISTA** le risultanze del Gruppo di Lavoro dell'Area Inclusione Sociale, ivi compreso il personale operante presso il Pronto Intervento Sociale:

**SU PROPOSTA** della referente Delegato Tecnica Territoriale Area Inclusione Sociale, Virginia Cipolla:

### **DELIBERA**

All'unanimità dei presenti, di dare atto che le premesse di cui sopra, gli atti ed i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante, sostanziale e necessaria del presente provvedimento, con ogni effetto in ordine agli atti presupposti e successivi;

- ➔ Di approvare il **“Protocollo Operativo per il Funzionamento e l'organizzazione dei servizi di inclusione sociale e sanitaria della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta OdV”** che allegato alla presente forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- ➔ Il Delegato Area Inclusione Sociale, o in assenza il suo vicario, è incaricato della vigilanza e del rispetto della presente deliberazione nei confronti di tutti i soci;
- ➔ E' fatto obbligo ad ogni operatore CRI, a qualunque titolo, di rispettare ed applicare l'allegato protocollo operativo. Il mancato rispetto si intenderà motivo di provvedimento disciplinare;
- ➔ Di stabilire che l'efficacia del protocollo operativo è a far data dalla trasmissione della presente deliberazione del consiglio direttivo ai soci ed ai comuni interessati;
- ➔ A far data dalla presente è abrogato il disposto della Delibera del Consiglio Direttivo n° 06 del 15 Gennaio 2024, nonché altra norma in contrasto con la presente;

### **INCARICA**

Il Referente dello Sportello di Inclusione Sociale della CRI di Caltanissetta alla corretta applicazione e vigilanza della presente deliberazione;

La segreteria del comitato di trasmettere il presente provvedimento amministrativo a:

- ➔ Al Presidente del Comitato Regionale CRI Sicilia;
- ➔ Ai Delegati e referenti del Comitato di Caltanissetta ODV;
- ➔ Delegato Regionale Area Inclusione Sociale;
- ➔ Ai vertici delle componenti ausiliarie delle forze armate;
- ➔ Ai soci del Comitato di Caltanissetta ODV;
- ➔ Al referente per la promozione ed immagine per la pubblicazione, ai fini legali, sul sito internet del Comitato di Caltanissetta ODV.



- ➔ L'affissione della copia presente provvedimento amministrativo all'albo del comitato di Caltanissetta ODV per trenta giorni;
- ➔ L'originale del presente provvedimento sarà conservato in un apposito raccoglitore presso la segreteria di Presidenza, sotto la sorveglianza e responsabilità del responsabile dell'Ufficio.

➔ IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

(Matteo Urso)

IL PRESIDENTE

(Santina Sonia BOGNANNI)

### CERTIFICATO DI ESEGUITA PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Responsabile dell'Ufficio di Segreteria certifica, che il presente provvedimento amministrativo è stato affisso in copia integrale all'Albo Pretorio di questo Comitato CRI di Caltanissetta e pubblicato sul sito internet [www.cri.caltanissetta.it](http://www.cri.caltanissetta.it) sezione amministrazione trasparente;

Caltanissetta, lì 27 Agosto 2024

Il Responsabile al Procedimento

L' Ufficio Segreteria

(Matteo Urso)

**Protocollo Operativo  
per il Funzionamento e  
l'organizzazione dei servizi di  
Inclusione Sociale e Sanitaria  
della Croce Rossa Italiana –  
Comitato di Caltanissetta**

*Comitato di Caltanissetta  
Organizzazione di Volontariato*

8ª edizione – Agosto 2024





La politica sociale della Croce Rossa Italiana della Regione Siciliana si muove a partire da una profonda riflessione sull'importanza del Welfare intesa come quell'insieme di principi, decisioni e azioni, attribuibili ad una varietà di soggetti, finalizzate alla soluzione e soddisfazione di problemi e bisogni collettivi socialmente riconosciuti.

Il welfare si manifesta mediante azioni, servizi, interventi, principi, norme, decisioni, programmi, ovvero come insieme di interventi i quali forniscono protezione sottoforma di assistenza, assicurazione e sicurezza sociale, introducendo fra l'altro specifici diritti sociali.

Intervenire dinanzi alle condizioni di sofferenza significa innanzitutto confrontarsi con gruppi di persone che vivono in mancanza di risorse materiali o non materiali necessarie ad un individuo per raggiungere uno stato di maggior benessere ed efficienza. Il welfare che si vuole pertanto concretizzare mediante un servizio di front-office nasce dall'esigenza di riempire i vuoti lasciati dai bisogni non soddisfatti: il target a cui ci rivolgiamo vive condizioni di disagio che ostacolano il pieno sviluppo dell'individuo e delle sue potenzialità, e mettono a rischio il diritto di poter vivere con dignità un'esistenza produttiva e creativa.

Il welfare della Croce Rossa Italiana nasce per rispondere a necessità collettive insorte dalla mancata soddisfazione dei bisogni di base afferenti alla salute e alla sicurezza sia fisica, sia materiale, spesso accompagnata da sentimenti negativi quali: senso di inferiorità, dipendenza e debolezza, precarietà, vergogna per la propria mancata autonomia e incertezza sul futuro.

Tali categorie vulnerabili sono il risultato di profondi mutamenti sociali, come la crisi fiscale dello stato, il rallentamento dello sviluppo economico e la conseguente comparsa di debiti e deficit pubblici; l'aumento dei tassi di disoccupazione; cambiamenti che interessano la famiglia in termini di riduzione della stabilità familiare e di ridefinizione dei rapporti di genere nell'ambito lavorativo; squilibri demografici e crescente invecchiamento della popolazione, dovuti alla riduzione delle nascite e alla crescita delle aspettative di vita, nonché alle nuove migrazioni, con conseguenze complesse anche sulle relazioni intergenerazionali; l'insorgere di patologie psichiche, sociali e relazionali, il peso della pressione fiscale, l'inefficienza delle amministrazioni pubbliche. La Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta pertanto in linea con gli obiettivi prefissi dalla Strategia 2030 basata sugli statuti della Federazione Internazionale di Croce Rossa e Mezza Luna rossa, dunque quella base per i piani strategici delle Società Nazionali di Croce Rossa:

vuole rispondere alle sfide che l'umanità si troverà ad affrontare davanti a questi profondi cambiamenti delineando obiettivi che tutti i volontari sono chiamati a realizzare in modo pratico e creativo. La nascita dello **“Sportello di inclusione sociale”**, dopo l’emanazione della Delibera n° 08 del 12 Febbraio 2018 che approva lo **“Sportello d’ascolto per il sociale”** è il completamento naturale di un percorso di assistenza alla persona che si inserisce all’interno degli obiettivi strategici di area due la cui finalità è quella di promuovere “il supporto e l’inclusione sociale” contrastando sia le condizioni di emarginazione sociale favorendo l’aggregazione sociale e le comunità inclusive, sia occupandosi dei bisogni primari e del benessere fisico al fine di contrastare condizioni di povertà e indigenza.



La crescita del Comitato di Caltanissetta è proseguita con ulteriori servizi a favore dei soggetti vulnerabili del territorio. In particolare la nascita delle Officine della Salute, con un front office nell’ambito socio sanitario, lo sviluppo del Servizio di Emergenza Psicologica, ed in fine la nascita dell’Unità Mobile di Assistenza ai Fragili, evoluzione locale delle Unità di Strada. Nell’anno 2023 l’attivazione del Pronto Intervento Sociale, uno strumento che permette il pronto intervento di assistenti sociali in caso di emergenze sociali, che perfettamente integrate con tutte le figure socio sanitarie della Croce Rossa Italiana forniscono un servizio di grande importanza sociale ed umana, per 365 giorni l’anno e 24 ore su 24. Tutti questi servizi sono un front-office che la Croce Rossa Italiana di Caltanissetta condivide con le forme di segretariato sociale dei comuni del territorio, mediante le sedi di primo ascolto e accoglienza della domanda del cittadino, il principio di “Universalismo” inserito negli intenti della Legge 328/2000 **“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”** che coincide con il nostro assunto sostanziale di “imparzialità”: viene garantito a tutti i cittadini l’accesso agli interventi e ai servizi disponibili dalla CRI, dai volontari mediante anche attività di mediazione con i servizi territoriali, dalle associazioni connesse, indipendentemente dalla condizione sociale di appartenenza.

***“L’obiettivo principale della Croce Rossa Italiana è quello di prevenire ed alleviare la sofferenza in maniera imparziale, senza distinzione di nazionalità, razza, sesso, credo religioso, lingua, classe sociale o opinione politica, contribuendo al mantenimento ed alla promozione della dignità umana e di una cultura della non violenza e della pace (...)”***

**Santina Sonia BOGNANNI**  
Presidente del Comitato CRI di Caltanissetta

**Virginia CIPOLLA**  
Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale





## **Art. 1 Generalità**

Il presente Protocollo Operativo, in armonia con le disposizioni dello Statuto dell'Associazione Italiana della Croce Rossa, le indicazioni degli organi del Movimento Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, gli obiettivi strategici della Croce Rossa Italiana e nel rispetto delle leggi vigenti, disciplina le modalità di assistenza e di inclusione sociale, operata dagli Sportelli Sociali e Sanitari della Croce Rossa Italiana attivi nel territorio di pertinenza del Comitato di Caltanissetta, a favore di singoli nuclei familiari richiedenti assistenza. Gli interventi di cui al presente protocollo operativo, sono finalizzati alla tutela e al sostegno del nucleo familiare e della singola persona, attraverso progetti atti a rimuovere le cause del disagio familiare o personale.

Il presente Protocollo Operativo è finalizzato alla realizzazione di un sistema di azione teso a garantire procedure e comportamenti volti a prevenire e lenire le situazioni di disagio, a migliorare l'efficienza, l'efficacia, la trasparenza dell'azione posta dalla Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta, a soddisfare i bisogni della collettività;

## **Art. 2 Comportamento degli operatori**

Tutti gli operatori, che intervengono nel processo di sostegno a qualunque titolo e senza distinzione di qualifica, devono mantenere un comportamento consono ai principi della Croce Rossa, allo Statuto ed i regolamenti, non ledendo il codice etico e comportamentale, ai quali sono sottoposti, garantendo la dignità dei soggetti fragili assistiti, in ogni circostanza, e favorendo l'azione sociale e sanitaria che viene posta a favore dei vulnerabili del territorio; Nello svolgimento delle proprie funzioni e ruoli, l'operatore deve sempre agire nell'interesse prioritario e principale del soggetto vulnerabile che assiste, tenendo altresì conto delle situazioni di disagio che portano l'utente a rivolgersi ai servizi di inclusione sociale della Croce Rossa Italiana. L'attività dell'operatore incaricato di qualunque servizio nell'ambito del presente regolamento è il soddisfacimento dei bisogni dell'utente vulnerabile, senza che l'opera della Croce Rossa Italiana si paragonabile o riconducibile a criteri di inefficienza o inefficacia in termini di sostanza e di immagine.

## **Art. 3 Sportello di Inclusione Sociale**

Con lo sportello di inclusione sociale si vuole garantire una *“porta unitaria di accesso ai servizi”* che risponde all'esigenza di garantire i seguenti obiettivi:

- ➔ Unitarietà di accesso (ridurre le disuguaglianze nell'accesso)
- ➔ Spazi di ascolto
- ➔ Funzione di orientamento
- ➔ Accompagnamento
- ➔ Filtro e invio ai servizi sul territorio
- ➔ Funzioni di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse
- ➔ Funzione di trasparenza e fiducia nei rapporti, tra cittadino e servizi,
- ➔ Promozione e incoraggiamento alla partecipazione per le categorie di cittadini più vulnerabili più fragili e meno informati.



### Finalità dello Sportello di Inclusione Sociale

1. Lo sportello è un luogo fisico in cui avviene l'incontro tra un operatore e l'utente che ha necessità di un qualunque supporto ed aiuto in ambito sociale e psicosociale;
2. Lo Sportello è la **“porta unitaria di accesso”** al sistema di servizi offerti alle categorie vulnerabili;
3. Lo Sportello di inclusione sociale svolge una specifica azione di “front-office”, di gestione del primo contatto, dell'informazione, dell'orientamento, dalla mediazione e della presa in carico dell'utente;
4. L'informazione e l'orientamento e la presa in carico comprende la valutazione del bisogno, l'elaborazione e la condivisione di un progetto individualizzato, l'attivazione dei servizi e delle prestazioni conseguenti.
5. Lo sportello deve essere in grado di assolvere ad una serie di compiti finalizzati al contatto con i cittadini per l'accesso ai servizi, tra cui:
  - a) gestione della prima accoglienza;
  - b) offerta di informazioni personalizzate a partire dalle risorse disponibili da erogare nelle prestazioni mediante gli interventi e i servizi sociali, sanitari e psicologici;
  - c) orientamento e consulenza sui servizi offerti dalla CRI, dal servizio pubblico nazionale e dal privato convenzionato;
  - d) prima analisi e valutazione della domanda;
  - e) inquadramento della domanda in un'area di bisogno;
  - f) rilascio di moduli e materiale informativo;
  - g) assistenza amministrativa nella compilazione delle richieste dei servizi da parte degli utenti;
  - h) attività di filtro, indirizzo, mediazione con enti e o altre strutture territoriali di competenza rispetto a quella specifica domanda, o eventuale segnalazione di presa in carico ad altro servizio ente o struttura territoriale;
  - i) tutela sociale, attraverso l'individuazione di situazioni critiche in cui attivare interventi urgenti di protezione sociale;
  - j) conoscenza del territorio attraverso la mappatura delle risorse pubbliche e non;
  - k) raccolta metodica di dati e documentazione sui singoli casi al fine di esercitare un'importante funzione di osservatorio sociale sul bisogno;
  - l) Assistenza professionale con professionisti Psicologi, Assistenti Sociali, Legali, Medici, Nutrizionisti, che integrano perfettamente il sistema Welfare CRI con lo sportello d'ascolto per il sociale;
  - m) Pronto Intervento Sociale con ausilio di figure specialistiche ed operatori che possono supportare, in tempi rapidi, soggetti che necessitano di aiuto sociale;

#### **Art. 4**

#### **Destinatari degli interventi**

Sono destinatari degli interventi i nuclei familiari e le singole persone che dichiarano di trovarsi in **qualunque stato di disagio**, presentando apposita istanza allo Sportello di inclusione sociale CRI od alle sedi CRI sul territorio, o direttamente o attraverso i servizi sociali e le associazioni a Croce Rossa Italiana affiliate attraverso appositi protocolli d'intesa; Tale istanza può essere presentata anche in maniera telematica; La presentazione dell'istanza può essere effettuata anche successivamente all'intervento, se trattasi di Pronto Intervento Sociale. Si prescinde da domande in caso di interventi di Emergenza, Protezione Civile, od in caso di urgenza o



impedimento. La carenza di documentazione valida non è, in nessun caso, motivo ostativo alla presentazione dell'istanza.

## **Art. 5 Forme d'intervento**

Gli interventi d'assistenza si articolano in:

- a) Consegna di derrate alimentari provenienti dalla comunità europea;
- b) Consegna di derrate alimentari provenienti da lasciti e raccolte;
- c) Assistenza economica straordinaria, non continuativa, attraverso sussidi economici;
- d) Consegna di vestiario nuovo od in buone condizioni, mobilia, suppellettili, stufe, coperte, etc., individuate secondo le disponibilità dello sportello di inclusione sociale, a favore di nuclei familiari con particolari ed estreme urgenze.
- e) Interventi concernenti l'erogazione di contributi economici per minori, disabili, anziani, malati con gravi patologie, per i quali necessita una erogazione economica superiore all'importo massimo stabilito;
- f) Interventi economici a sostegno del reddito di soggetti vulnerabili attraverso forme di borse lavoro o borse studio;
- g) Interventi a sostegno delle vittime di genere;
- h) Assistenza Legale, sociale, e psicologica a soggetti in condizione di vulnerabilità conclamata od in via di definizione.
- i) Assistenza medica ed infermieristica, attraverso convenzioni con enti e strutture del territorio od attraverso il progetto "Officine della Salute";
- j) Interventi di sostegno alla genitorialità;
- k) Accompagnamento di soggetti fragili per attività sanitarie o di vita quotidiana, quali taxi sociale o taxi sanitario;
- l) Lotta alla solitudini involontarie;
- m) Sportello di ascolto e *counselling* sociale;
- n) Attività di sostegno scolastico per soggetti in condizione di vulnerabilità;
- o) Aiuto per soggetti e nuclei familiari in difficoltà abitativa;
- p) Erogazione di bonus affitti per soggetti in difficoltà economica;
- q) Mensa sociale e consegna pasti a domicilio a favore di soggetti disagiati;

## **Art. 6 Il nucleo familiare**

Fermo restando che l'intento prioritario degli sportelli di inclusione sociale è quello di assistere il soggetto vulnerabile nella sua identità più ampia, come previsto dai sette principi fondanti del movimento di Croce Rossa e Mezza Luna Rossa, per nucleo familiare s'intende la famiglia costituita dai coniugi e dai figli legittimi, naturali, riconosciuti e adottivi e dagli affiliati con loro conviventi, che a qualunque titolo, vivono o convivono costituendo un nucleo.

Solo ai fini del presente protocollo operativo, sono considerati "nuclei familiari" anche le unioni di persone, che, pur senza vincoli di parentela, vivono stabilmente sotto lo stesso tetto e partecipano alla formazione e alla gestione del bilancio familiare. Possono chiedere di usufruire di assistenza



tutti i nuclei familiari che si trovino in condizioni di indigenza tale da vivere al di sotto del limite di sopravvivenza, o segnalati da enti pubblici e privati, associazioni, enti caritatevoli, patronati, liberi cittadini; Sono, in qualunque caso, assistiti e meritevoli di presentazione di istanza tutti coloro i quali, vivendo un momento di vulnerabilità conclamata o accertata, hanno necessità dell'aiuto della Croce Rossa Italiana;

#### **Art. 7**

##### **Determinazione del Reddito**

Il reddito s'intende costituito dalle entrate complessive che il nucleo familiare dichiarata in sede di presentazione istanza, anche attraverso la presentazione di modello ISEE; Ove non specificatamente richiesto quale obbligatorio, la situazione reddituale ed economica dovrà essere attestata con dichiarazione personale dell'interessato ai sensi della vigente normativa sulle autocertificazioni. E' fatto assoluto divieto agli operatori chiedere modello ISEE se non espressamente richiesto ed obbligatorio all'espletamento di pratiche per le attività di inclusione sociale.

Gli Sportelli di inclusione sociale sono tenuti, senza verifica alcuna, ad accettare le dichiarazioni sostitutive prodotte ai sensi della normativa vigente, accertandosi esclusivamente della identità del richiedente, attestata con fotocopia di un valido documento. Per la legge italiana sono definiti equipollenti alla carta d'identità il passaporto, la patente di guida anche rilasciata dalla MCTC, la patente nautica, il porto d'armi, il libretto di pensione, il patentino di abilitazione alla conduzione di impianti termici, le tessere di riconoscimento.

Le erogazioni AGEA/FEAD saranno elargite secondo le indicazioni delle Circolari AGEA/FEAD, vigenti al momento dell'erogazione, a cui gli operatori degli Sportelli di Inclusione Sociale devono attenersi scrupolosamente.

#### **Art. 8**

##### **Presentazione delle Istanze**

Le domande intese ad ottenere assistenza, di qualunque genere e riconducibili direttamente o indirettamente al presente regolamento, devono essere presentate secondo l'allegato Mod. "A" complete di documentazione idonea a rappresentare la situazione di bisogno, quale:

- a) Richiesta di intervento Socio Assistenziale e/o Sanitario redatta su modello "A", quale dichiarazione sostitutiva redatta secondo il DPR 445/00;
- b) Fotocopia di valido documento di identificazione e del codice fiscale;
- c) Modello di Privacy, differenziato se per attività sociale o socio sanitaria;

##### **Solo se necessari:**

- d) Modulo di Censimento Inclusione Sociale – Modello "B";
- e) Certificazioni e/o dichiarazioni previste dalla vigente normativa, per le erogazioni di generi alimentari, sottoforma di dichiarazione sostitutiva DPR 445/00;
- f) Certificazioni e/o dichiarazioni previste dalla vigente normativa e redatte secondo il DPR 445/00;
- g) certificati medici indicanti le patologie e le eventuali terapie intraprese e/o da intraprendere;
- h) quanto altro possa servire alla bisogna.

Le domande di intervento devono essere presentate esclusivamente a nome del titolare del reddito, anche se sottoscritte dal coniuge o convivente, che per l'istanza sono equiparati, o da appositi delegati con relativa delega. In caso di comprovate impossibilità può essere effettuata anche a domicilio del richiedente, previo appuntamento ed autorizzazione dello stesso ad entrare nella proprietà.

Le istanze possono essere presentate:

- ➔ Presso gli sportelli di inclusione sociale della Croce Rossa Italiana di Caltanissetta direttamente dagli interessati o da loro delegati, qualora impossibilitati a presentarsi personalmente per comprovate e reali esigenze, verificate in sede di visita domiciliare;
- ➔ Presso i punti di accesso creati dalla Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta in propri uffici od in convenzione o in collaborazione;
- ➔ Presso i servizi sociali dei Comuni che stipulino protocolli d'intesa con la Croce Rossa Italiana per l'agevolazione dei soggetti vulnerabili;
- ➔ Presso i Centri di Assistenza Fiscale convenzionati con la Croce Rossa Italiana;
- ➔ Per il tramite di Volontari o Dipendenti che presentano l'istanza segnalando i casi allo Sportello di inclusione sociale CRI, allegando apposita relazione del caso, sottoscritta;
- ➔ Per il tramite di procedura informatizzata od on-line ed inviate a mezzo email a [caltanissetta@cri.it](mailto:caltanissetta@cri.it)
- ➔ In modalità on-line, ove predisposta apposita sezione;

Il Presidente del Comitato, garantisce per il tramite operativo della Segreteria di Inclusione Sociale e del Web Master, l'aggiornamento e la pubblicazione della documentazione necessaria sul sito internet del comitato [www.cri.caltanissetta.it](http://www.cri.caltanissetta.it) al fine di agevolare l'utenza a poter presentare le istanze di assistenza;

## **Art. 9**

### **Criteri generali per l'ammissione ai benefici economici ed assistenziali**

Sono assistibili i soggetti vulnerabili che alla data della presentazione della domanda:

- ➔ Versino in stato d'indigenza conclamata ovvero non raggiungano un reddito, familiare sufficiente a soddisfare i bisogni minimi essenziali e comunque una vita dignitosa;
- ➔ Non siano titolari di patrimonio mobiliare sotto forma di titoli di stato, azioni, obbligazioni, quote di fondi comuni di investimenti, depositi bancari e /o postali;
- ➔ Siano privi di stabile occupazione, o che la stessa non sia sufficiente al soddisfacimento dei bisogni primari della famiglia;
- ➔ Siano privi di dimora, soggetti vulnerabili (migranti, anziani, bambini, lattanti, famiglie, sfollati, etc) non ancora inseriti in case e centri di accoglienza, o se inseriti, in supporto alle strutture ospitanti;
- ➔ Associazioni, enti e fondazioni che richiedano assistenza, avendo finalità filantropiche ed assistenziali, e che perseguano gli stessi fini sociali della Croce Rossa Italiana;

Sono considerati fattori aggravanti:

- ➔ Gravi malattie di componenti il nucleo familiare che comportino un elevato costo in termini di spese mediche e terapie;
- ➔ Presenza di bambini al di sotto dei quattordici anni, componenti il nucleo familiare, in condizione di sottoalimentazione;
- ➔ Perdita fisica di chi è preposto alla produzione del reddito necessario al mantenimento della famiglia, limitatamente al periodo occorrente per la sistemazione della propria condizione economica, e con familiari a carico non produttori altri redditi sufficienti;
- ➔ Soggetti soli, con o senza bambini, che possano dimostrare di non usufruire di assistenza pubblica, privi di reddito ed altri sussidi, e che si trovano nell'impossibilità di svolgere un'attività atta a produrre reddito;
- ➔ Presenza nel nucleo familiare di soggetto/i tossicodipendenti o sottoposti a regime carcerario, per i quali si sostengono spese tali da non poter consentire una decorosa conduzione economica familiare;
- ➔ Capofamiglia tossicodipendente o sottoposto a regime carcerario, che per la sua condizione non produce reddito e non consente una decorosa conduzione economica familiare;
- ➔ Anziani soli, coniugi o familiari che, possano dimostrare di non usufruire di assistenza pubblica e di percepire un reddito tale da porsi al di sotto del limite di sopravvivenza.

Tutte le richieste di assistenza, dovranno essere verificate e relazionate dal gruppo degli operatori CRI addetti al servizio di Inclusione Sociale, entro e non oltre 48 ore dall'accettazione al protocollo o al servizio CRI competente.

Qualora il motivo del diniego dell'istanza sia riconducibile ai parametri restrittivi imposti dalle circolari AGEA/FEAD l'operatore dovrà provvedere a segnalare la casistica al Referente dello Sportello di Inclusione Sociale che valuterà, senza indugio alcuno, le azioni da intraprendere al superamento della criticità.

Eventuali mancate erogazioni di servizi agli utenti richiedenti devono essere, senza **indugio alcuno**, segnalate dal Referente del servizio interessato (*Inclusione Sociale, Atelier Solidale, Magazzino Viveri, SEP, Officina della Salute, Sportello d'ascolto, etc*) al Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale che valuterà, in sede di riesame, l'istanza e le motivazioni del totale o parziale diniego. Di tale situazione deve essere messo a conoscenza il Presidente del Comitato.

#### **Art. 10**

##### **Modalità di segnalazione dei nuclei familiari**

Fermo restando le altre modalità già previste dal presente regolamento, i volontari della Croce Rossa Italiana - Comitato di Caltanissetta, che intendessero segnalare casi che necessitano di assistenza, possono autonomamente predisporre i modelli richiesti e farli sottoscrivere



dall'utente, inoltre, se necessario, devono allegare una relazione scritta, nella quali si evidenziano possibilmente in maniera particolareggiata, le situazioni per le quali, questo Comitato, dovrebbe intervenire in termini di assistenza. E' sempre consigliato fare aprire i Ticket di assistenza alla Centrale Unica di Risposta Nazionale 1520;

### Art. 11

#### Tessera della Solidarietà

La tessera della solidarietà è rilasciata ai soggetti che necessitano di assistenza sociale e/o sanitaria ed è uno strumento attraverso il quale il soggetto interessato può ricevere le prestazioni socio sanitarie erogate dalla Croce Rossa Italiana Comitato di Caltanissetta. La tessera, che ha un codice ben preciso, ove è evidenziato il numero di fascicolo, la frequenza delle prestazioni erogate (S – Settimanale – Q Quindicinale – M Mensile – B Bimestrale – T Trimestrale - O Occasionale – AB Al Bisogno), il numero di utenti della famiglia e l'anno di rilascio;

La frequenza delle prestazioni da erogato è stabilito dal responsabile del procedimento che ha in carico la pratica. (Operatore OSG/Assistente Sociale/Medico/Referente OdS/Infermiere/Operatore CRI incaricato)

Schema numerico: NF/NFamFP/AR = Numero di Fascicolo/Numero di Familiari + Frequenza Rilascio/Anno di rilascio

Nel retro sono inserite le consegne effettuate, fino al completamento. In caso di completamento la sostituzione, nell'anno in corso, avviene a semplice presentazione;

La tessera della solidarietà **non sostituisce il caricamento** delle prestazioni erogate sul portale Cri per Le Persone. La tessera della solidarietà può essere sostituita da strumenti informatici;

### Art. 12

#### Interventi economici

Entro il mese di giugno di ogni anno il Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale, convoca i referenti delle attività di inclusione sociale, ivi compresi i referenti delle unità territoriali, comunicando per iscritto con allegata relazione, la previsione di spesa per l'esercizio finanziario successivo al Presidente del Comitato di appartenenza, che, se opportunamente corredata dalle relative partite compensative in entrata, la inserisce nel bilancio di previsione dell'esercizio finanziario successivo, nei limiti delle disponibilità di bilancio previste a coperture delle spese, fatto salva l'azione dell'assemblea dei soci, del consiglio direttivo e dell'organo di vigilanza e controllo. I buoni, rilasciati dal Comitato o dalle sedi periferiche, sono da intendersi mere elargizioni liberali e devono specificare l'uso per cui vengono rilasciati (es. acquisto beni alimentari, acquisto farmaci, contributi, etc), in particolare se si tratta di farmaci bisognerà allegare la prescrizione medica, se necessaria per legge. Di norma il Comitato di Caltanissetta provvede al soddisfo delle necessità per il tramite di accordi diretti, direttamente con i fornitori, attraverso convenzioni quadro ed incarichi di fornitura diretti. Solo in casi eccezionali i buoni potranno essere intestati ai rispettivi destinatari quali utenti del servizio. E' altresì prevista la modalità di rilascio buoni elettronici da parte degli esercizi commerciali autorizzati e convenzionati. Gli interventi possono essere effettuati altresì per il tramite di bonifico bancario,



assegno bancario e/o circolare emesso a favore di un soggetto del nucleo familiare, a firma del Presidente del Comitato o dal delegato che abbia poteri di firma autorizzata.

### Art. 13

#### Assistenza economica Straordinaria

L'assistenza economica straordinaria, è un intervento "**Una Tantum**" rivolto a nuclei familiari o a persone sole che si trovino a dover fronteggiare un'improvvisa situazione di disagio economico derivante da avvenimenti, che mettono in crisi la capacità di reddito ed il ménage familiare, quali a solo titolo esemplificativo:

- ➔ Inserimenti scolastici e/o lavorativi e/o professionali;
- ➔ Decesso, abbandono o carcerazione di un congiunto convivente,
- ➔ Acquisto apparecchiature e combustibile per riscaldamento;
- ➔ Riparazione abitazione;
- ➔ Acquisto elettrodomestici essenziali;
- ➔ Acquisto biancheria e vestiario;
- ➔ Acquisto alimenti specializzati non altrimenti forniti;
- ➔ Compartecipazione alle spese della famiglia;
- ➔ Contributi per sostentamento alla famiglia;

La richiesta dell'intervento, debitamente e dettagliatamente documentata dall'interessato, sarà valutata dal personale specializzato dello Sportello di inclusione sociale che esprimerà il parere in ordine all'erogazione del contributo, dopo aver accertato, in base al rapporto reddito-consumi, stato di famiglia e condizione sociale e sanitaria, la situazione complessiva del richiedente, su apposito modello "A"; In luogo della visita domiciliare effettuata dal personale CRI, è ammissibile, e valida agli stessi fini, la visita domiciliare/relazione redatta e sottoscritta dai Servizi Sociali di un ente pubblico e/o ente locale, dal Pronto Intervento Sociale o associazione convenzionata che sia dotata di un proprio servizio sociale con la presenza di almeno una assistente sociale nello staff.

### Art. 14

#### Criteri speciali per l'ammissione ai benefici economici ed assistenziali

Sono, altresì, ritenute assistibili per l'ammissione ai benefici economici ed assistenziali una categoria protetta di soggetti che, per particolari esigenze sociali e familiari, spesso violente, e conseguentemente economiche, non possono essere più ritenute autosufficienti e versano in una situazione di grave crisi economica.

Sul punto si precisa che, le domande intese ad ottenere assistenza di questa categoria di soggetti, non devono essere presentate, come avviene nella regolarità, secondo l'allegato Mod. "A" complete di documentazione idonea a rappresentare la situazione di bisogno.

La documentazione inerente questa categoria, difatti, per ragioni di alta sicurezza, rimarrà unicamente al referente di tale servizio, se nominato, o al Presidente del Comitato. Un modello o una lettera di richiesta, a firma del soggetto responsabile, sostituirà il Mod. "A", pertanto in forma assolutamente anonima, sarà fornita l'assistenza dovuta. A disposizione dello sportello di inclusione sociale, rimarrà disponibile solamente la richiesta, che sarà inserita nel bilancio di previsione dell'esercizio finanziario per l'anno successivo. I fascicoli personali di tali categorie di





assistite saranno custodite dal referente di tale attività, se nominato, e di volta in volta ritirate o riconsegnate con formale atto. Nella mancanza di un referente di area sarà il Presidente del Comitato a garantire la tutela e la custodia di tale documentazione.

#### **Art. 15**

##### **Gestione del fascicolo personale**

Il fascicolo personale di ogni nucleo familiare va inizialmente costituito e successivamente integrato ogni anno. Il fascicolo è unico ed a nome del titolare della richiesta. Per ogni erogazione deve essere aggiornato il fascicolo personale, anche attraverso il fascicolo informatico aperto sul gestionale CRI per le Persone;

Annualmente il fascicolo deve essere aggiornato con il modello "A" e la situazione socio economica deve essere aggiornata. I fascicoli degli anni precedente devono essere archiviati, secondo normativa sulla privacy.

Il fascicolo personale dell'utente segue, quanto possibile e compatibilmente con le norme, il fascicolo AGEA/FEAD;

#### **Art. 16**

##### **Attività di censimento sociale**

Le attività di censimento sociale non sono legate ad esigenze specifiche e possono essere effettuate a chiunque abbia sottoscritto il mod. "A". In casi eccezionali e particolari il modello "A" può essere fatto firmare direttamente a domicilio o luogo di dimora dell'utente, utilizzando i mezzi tecnologici per fotografare il documento d'identità, che sarà stampato ed archiviato al rientro in sede.

Le attività di censimento sociale devono essere effettuate con particolare cura ed attenzione, e possono essere affiancate al Pronto Intervento Sociale con l'ausilio di assistenti sociali. In assenza di assistenti sociali il personale volontario inviato deve essere in possesso di idonea formazione in ambito di inclusione sociale, e coadiuvato da specialisti in caso di necessità di natura sanitaria o psicologica.

Le squadre dovranno essere predisposte dal referente del servizio interessato, concordato con il Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale e dovranno redigere per ogni pratica apposita relazione redatta sui modelli previsti dal regolamento.

Per le pratiche inerenti le attività AGEA/FEAD bisogna utilizzare, oltre alla normale modulistica, la modulistica AGEA/FEAD.

Le squadre interessate dovranno indossare uniforme completa di servizio e non potranno essere composte da minorenni nella misura superiore al 25% dei componenti della squadra. Si preferisce comunque che siano composte da soggetti maggiorenni. Si rappresenta che le visite domiciliari non hanno carattere ispettivo, e per tale ragione, l'ingresso in abitazioni o normali luoghi di residenza, deve essere autorizzato dal proprietario dell'area o dell'appartamento che si intende visitare. Anche durante la visita il soggetto interessato potrà chiedere al personale CRI di uscire dalla propria abitazione/dimora.



## **Art. 17**

### **Governance dell'area Inclusione Sociale**

Al fine di coordinare le attività di Inclusione Sociale della Croce Rossa Italiana Comitato di Caltanissetta, ai sensi del presente regolamento, il Presidente con proprio provvedimento, nomina un Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale a cui compete il coordinamento delle attività rispondendone della propria azione all'organo che lo ha nominato. Il Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale rimane in carica per il tempo stabilito nel provvedimento di nomina, e decade al termine del mandato dell'organo che lo ha nominato. Lo stesso può essere revocato anticipatamente, e potrà essere coadiuvato da un vicario, se nominato, individuato nelle stesse modalità con cui è stato nominato. In analogia al Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale possono essere individuati più referenti sulle attività da svolgere in capo alle attività di inclusione sociale, che si occuperanno dello svolgimento operativo e tecnico delle attività di inclusione sociale in coerenza con il presente regolamento; Le attività saranno coordinate dal Presidente del Comitato, o da un suo delegato, se nominato ai sensi del presente regolamento. I requisiti, la durata e le modalità di svolgimento delle attività sono demandate all'emanazione di uno o più provvedimenti del Presidente del Comitato. Qualora le esigenze lo rendessero necessario il Presidente, con proprio provvedimento, potrà nominare dei referenti vicari, nonché costituire dei gruppi di lavoro con volontari CRI esperti nelle materie di interesse. La durata ed il mandato sono stabiliti nel provvedimento di nomina, e comunque terminano congiuntamente al mandato dell'organo che li ha nominati. I referenti, i vicari di questi, i membri dei gruppi di lavoro, ove nominati o costituiti, possono essere revocati, sostituiti, integrati in qualunque momento, e senza giustificazione alcuna, dall'organo politico gestionale del comitato. Tutti gli incarichi di cui al presente articolo sono svolti a titolo gratuito, e sono da intendersi fiduciari.

## **Art. 18**

### **Mensa per i fragili**

Per sostenere i vulnerabili del territorio la Croce Rossa Italiana Comitato di Caltanissetta per il tramite della cucina e dei locali dell'Istituto Testasecca siti in Viale della Regione, 1 gestisce una mensa per i soggetti fragili. La mensa CRI, frutto della collaborazione delle cooperative assegnatarie di servizi sociali dell'Istituto Testasecca è aperta tutti i giorni, festivi compresi, per il pranzo e serve i pasti presso la sala mensa attigua. Le attività serali e festive sono gestite tramite la stessa cucina, dal personale della Croce Rossa Italiana che serve i fragili del territorio attraverso i viveri AGEA/FEAT, le donazioni di materiali, dalle eccedenze alimentari dei supermercati e mercati ortofrutticoli, attraverso il contributo di enti pubblici e privati, attraverso autofinanziamento. Alle attività di cucina per i fragili possono partecipare il personale delle cooperative, enti ed associazioni che collaborano con la Croce Rossa Italiana di Caltanissetta. E' previsto altresì l'utilizzo di cucine presenti presso la chiesa di Santa Croce e presso la chiesa della Regina Pacis a Caltanissetta, al bisogno e secondo le necessità del caso.

## **Art. 19**

### **Dormitorio**

Al fine di lenire le difficoltà nell'individuare appartamenti per soggetti fragili la Croce Rossa Italiana Comitato di Caltanissetta usufruisce dei locali della chiesa di Santa Croce per il ricovero

temporaneo e sporadico di soggetti privi di idoneo luogo ove dimorare. La Croce Rossa Italiana provvede per il tramite del suo personale all'assistenza ai soggetti ospitati, collabora con il responsabile della struttura per la migliore accoglienza degli stessi, si forniscono agli stessi indumenti e materiali.

## **Art. 20**

### **Pronto Intervento Sociale**

Il Servizio di Pronto Intervento Sociale è un servizio attivo e reperibile H/24 formato da operatori qualificati in area di Inclusione Sociale, in costante contatto con la Sala Operativa Sociale della Croce Rossa Italiana di Caltanissetta e/o con la Sala Operativa Nazionale 1520 della Croce Rossa Italiana per la gestione delle emergenze sociali. Il Pronto intervento sociale interviene in tutte quelle casistiche o problematiche che, a seguito verifica degli operatori CRI, prioritariamente dell'UMAF, sono da intendersi quale circostanza negativa, improvvisa e imprevista, tale da richiedere un immediato intervento di soggetti preposti, quali ad esempio le assistenti sociali, psicologi, infermieri, medici, e tutte le figure specialistiche necessarie alla migliore risposta. Il Pronto Intervento Sociale agisce in collaborazione con le istituzioni locali al fine di dare una pronta risposta all'emergenza sociale.

## **Art. 21**

### **Collaborazione con l'Area Migrazioni**

In ottemperanza alla Strategia 2018 – 2030 della Croce Rossa Italiana e al fine di migliorare le condizioni di vita dei soggetti rifugiati e migranti, che questi siano sempre ascoltati, accolti e trattati equamente ed umanamente, l'Area Migrazioni, per mezzo del suo Delegato e dei volontari, adeguatamente formati in materia, coadiuva lo Sportello di Inclusione Sociale nelle seguenti attività:

#### **➔ Mediazione linguistica e culturale**

Per garantire una maggiore inclusione delle persone che non conoscono la lingua italiana e permettere loro di accedere pienamente ai servizi offerti dallo Sportello di Inclusione Sociale, i volontari madrelingua e gli esperti di lingue straniere si rendono disponibili per supportare questo servizio e facilitare il processo di traduzione e comunicazione tra gli operatori dello Sportello di Inclusione Sociale e gli utenti stranieri.

#### **➔ Assistenza relativa domande di asilo, permessi di soggiorno e richiesta di cittadinanza italiana**

I volontari conoscitori della materia giuridica delle migrazioni supportano gli operatori dello Sportello di Inclusione Sociale nell'analisi della documentazione richiesta per il rilascio dell'asilo politico, del permesso di soggiorno e del riconoscimento della cittadinanza italiana per tutti gli utenti stranieri che ne fanno richiesta ed indirizzarli agli uffici preposti.

#### **➔ Ricongiungimenti familiari**

Il Comitato, per mezzo dei suoi volontari, supporta le operazioni di ricongiungimenti familiari dei migranti che ne fanno richiesta, collaborando con i Comitati del territorio nazionale, l'Ufficio Regionale Ricerche, RFL e Protezione, l'Ufficio Nazionale Ricerche, RFL e Protezione e le altre Società Nazionali di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa.



Tali operazioni si concretizzano offrendo un supporto burocratico fornito alle famiglie nelle varie fasi della procedura, che includono la trasmissione dei documenti, assistenza e accompagnamento durante il viaggio, organizzare il trasferimento dei familiari che desiderano unirsi ai loro cari oltre al supporto psicosociale dedicato ai familiari.

Si renderà necessario che i volontari siano adeguatamente formati riguardo al Servizio RFL di Croce Rossa Italiana, tenuto conto della normativa di riferimento.

Tutti i volontari coinvolti nelle superiori attività si sottoporranno a formazione e aggiornamento continuo in materia di immigrazione e tutte le attività connesse.

## **Art. 22** **Referenti di Attività**

Considerate le attività che questo Comitato svolge, si rende possibile, ma non obbligatorio, individuare per ogni attività di intervento nell'ambito dell'Area Inclusione Sociale un referente di attività, che svolga le attività pratiche sul territorio al fine di rendere il servizio più efficiente e confacente alle necessità del territorio. I referenti di attività, potranno, a loro volta, essere coadiuvati da vicari che li sostituiscono in caso di assenza o impedimento, nominati con provvedimento del presidente del Comitato. Tutte le attività saranno comunque, coordinate dal Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale, che è il titolare responsabile per tutte le attività, e ne risponde all'organo che lo ha nominato.

### **➔ Referente di attività: *Sportello di Inclusione Sociale***

Compito del referente è quello di gestire l'utenza che si presenta presso gli uffici per ricevere aiuto così come indicato dal presente regolamento, occupandosi di raccogliere tutte le istanze e fornire una risposta adeguata. Attività proprie sono la raccolta di informazioni di carattere generale per la compilazione dei modelli e delle istanze di aiuto (alimentari, progetti nazionali e locali, officine della salute, etc) gestione della modulistica e del caricamento dati su programmi specifici, compilazione di dati statistici, tenuta e aggiornamento degli archivi e dei fascicoli personali degli assistiti, promozione di interventi straordinari per casi particolari, ivi compresa la raccolta e consegna a domicilio. Inoltre in quanto **primo punto di accesso ai servizi**, sono raccolte informazioni inerenti lo stato di disagio generale degli assistiti, che contestualmente dovranno essere segnalati ai referenti delle attività di inclusione sociale specializzati nel settore. Si occupa di seguire quei casi che necessitano di assistenza continua e non sporadica, creando una scheda che contiene tutti i tipi di intervento, curando le eventuali visite domiciliari, l'assistenza alla persona, seguendo i casi entrando nel merito di necessità specifiche, curando i rapporti con altri enti, istituzioni, professionisti. Il referente si incontra periodicamente con gli altri referenti di attività per discutere casi specifici e per scegliere soluzioni generali e di conduzione del servizio. Inoltre si occupa del reperimento della predisposizione dei turni e l'immissione in servizio del personale volontario allo sportello. Cura la gestione della formazione dei volontari nell'ambito dello sportello di inclusione sociale, propone raccolte straordinarie secondo le necessità che possono essere rilevate e collabora fattivamente nella raccolta di eventuali donazioni di beni: alimentari, prodotti



per l'igiene, abbigliamento. Detiene ed aggiorna periodicamente la check list di professionisti, enti, strutture sanitarie ecc. mantenendo rapporti collaborativi con questi ultimi al fine di dare maggiori risposte agli assistiti. Inoltre gestisce e raccoglie, i dati per creare report delle attività e i turni dei volontari sul gestionale GAIA. Risponde della propria attività operativa al Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale, secondo le indicazioni della governance di comitato.

➔ Referente di attività : **Magazzino Alimentare.**

Compito del referente è quello di gestire la logistica del magazzino alimentare: gestione del materiale, pulizia, utenze, manutenzione, ottimizzazione delle aree a disposizione. Segnala alla segreteria dell'area inclusione sociale le necessità in termini di materiali e attrezzature, per attivare l'iter per l'implementazione. Verifica che le condizioni di conservazione dei prodotti siano idonee per igiene e temperatura, si occupa del reperimento della predisposizione dei turni e l'immissione in servizio del personale volontario. Mantiene i magazzini in ordine e secondo le "linee guida gestione dei magazzini e degli alimenti" della Croce Rossa Italiana. Organizza la modulistica e il caricamento dati su programmi specifici, compila dati statistici. Cura la gestione dei registri di carico e scarico dei materiali, delle bolle di consegna e ricevimento, organizza e gestisce le attività di approvvigionamento tramite i fornitori, chiedendo autorizzazioni e raccordandosi con le ditte esterne. E' responsabile della corretta compilazione della modulistica AGEA/FEAD nei confronti del referente di attività. Controlla e gestisce i flussi di utenza ed eventuali donazioni di beni alimentari. Controlla e gestisce i flussi di utenza disciplinando l'accesso alle aree di consegna raccogliendo eventuali osservazioni e feedback sia positivi che negativi, al fine di ottimizzare il servizio e limitare i possibili conflitti e i *near miss*. Predisporre, su indicazione del Referente dello Sportello di Inclusione Sociale, i pacchi alimentari da consegnare a domicilio per utenti non abili alla ricezione in magazzino, organizzandosi con i servizi del comitato per la consegna al domicilio (*Si consiglia l'impiego del personale UMAF per evitare duplicazioni di interventi o personale del Servizio Civile Universale*); Nei periodi in cui il magazzino dovesse risultare privo di prodotti AGEA/FEAD, organizza, in accordo con il Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale, raccolte alimentari e di prodotti per l'igiene, presso i supermercati, centri commerciali, punti vendita. Occupandosi dei contatti e dei permessi che dovranno essere rilasciati dai proprietari o gestori di tali strutture. In queste raccolte eccezionali gestisce il reperimento e le turnazioni dei volontari. Inoltre durante tali giornate coordinerà e gestirà tutte le fasi raccolta e di conferimento presso il magazzino. Il referente gestisce e raccoglie, i dati per creare report delle attività ed i turni dei volontari sul gestionale GAIA. Risponde della propria attività operativa al Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale, secondo le indicazioni della governance di comitato.

➔ Referente di attività: **AGEA/FEAD**

Compito del referente è quello di gestire l'attività AGEA/FEAD. Si occupa prevalentemente dei rapporti con AGEA/FEAD, il caricamento delle quantità di generi erogati sui programmi



AGEA/FEAD, la gestione informatica delle richieste, la contabilità di magazzino AGEA/FEAD con la compilazione dei registri di carico e scarico, i programmi informatici legati e connessi ad AGEA/FEAD, fornisce il supporto tecnico ed organizzativo alle Organizzazioni Partner Territoriale, partecipa agli aggiornamenti previsti, mantiene i rapporti e organizza le forniture per le Organizzazioni Territoriali Partner. Gestisce la reportistica AGEA/FEAD ed i dati statistici AGEA, concorda con il Presidente del Comitato o Suo delegato le richieste da effettuare all'organismo erogatore. Fornisce il supporto tecnico al comitato per la richiesta di contributi ad AGEA/FEAD; Organizza e gestisce le attività di approvvigionamento AGEA/FEAD tramite i fornitori, chiedendo autorizzazioni e raccordandosi con le ditte e con il Comune per lo scarico; presta assistenza agli incaricati AGEA/FEAD per sopralluoghi, campionamenti e verifiche; verifica la rispondenza della merce consegnata agli standard comunicati da AGEA segnalando prontamente eventuali anomalie. Relazione al Presidente del Comitato ed al Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale ogni eventuale necessità, inadempienza, errore o quant'altro necessità di attenzione da parte della governance del comitato in merito alla delicata gestione dei viveri AGEA/FEAD. Effettua le verifiche previste presso le Organizzazioni Partner Territoriale fornendo il massimo supporto per il superamento di eventuali criticità. Assegna i quantitativi di generi alimentari alle Organizzazioni Partner Territoriali secondo le esigenze di magazzino e con previsione degli arrivi futuri, garantendo la migliore risposta possibile all'utenza; Predisporre i quantitativi da consegnare a cura ed oneri dei consegnatari individuati; Risponde della propria attività operativa al Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale, secondo le indicazioni della governance di comitato.

➔ Referente di attività: **Atelier Solidale**

Compito del referente, è quello di gestire la logistica del magazzino abbigliamento: gestione del materiale, la pulizia dello stesso, utenze, manutenzione, si occupa del reperimento della predisposizione dei turni e la messa in servizio del personale volontario, fermo restando le competenze del Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale in tal senso. Segnala alla segreteria dell'area inclusione sociale le necessità in termini di materiali e attrezzature, per attivare l'iter per l'implementazione. Organizza la modulistica e il caricamento dati su programmi specifici, compila dati statistici. Cura la gestione dei registri di carico e scarico del vestiario, organizza e gestisce le attività di approvvigionamento tramite i fornitori e donatori, chiedendo autorizzazioni e raccordandosi con le ditte esterne. Controlla e gestisce i flussi di utenza ed eventuali donazioni di abbigliamento, ivi compresa la raccolta a domicilio se l'utente è impossibilitato alla consegna in magazzino. Il referente gestisce e raccoglie, i dati per creare report delle attività ed i turni dei volontari sul gestionale GAIA. Risponde della propria attività operativa al Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale, secondo le indicazioni della governance di comitato.

➔ Referente di attività: **Sportello di Ascolto**

Compito del referente è quello di garantire l'ascolto di eventuali casi segnalati dallo sportello di inclusione sociale o da strutture pubbliche od in convenzione, attraverso il necessario supporto

delle competenti figure professionali coinvolte nel progetto. Si rende disponibile nel lenire le solitudini involontarie attraverso un servizio di ascolto e accoglienza telefonica da svolgersi in sede CRI od a domicilio a cura dei volontari; Gli operatori dello sportello di ascolto supportano le attività dello sportello di inclusione sociale a sostenere telefonicamente, o di presenza, i vulnerabili che effettuano richiesta di aiuto ed assistenza. Gli operatori supportano il servizio di inclusione sociale nelle attività, anche individuando soluzioni alternative e funzionali al problema, in raccordo con Enti ed associazioni del territorio, fermo restando che tutte le pratiche devono essere censite tramite il portale CRI per le Persone, e coordinate dal Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale. Al fine di rendere immediato e funzionale il necessario intervento, sono conosciuti i nominativi con i recapiti telefonici degli esperti per materia.

L'attività, viene svolta anche all'esterno della sede del Comitato ed in collaborazione con le associazioni di volontariato del territorio nisseno, deve svolgersi attività di informazione e formazione dei volontari dello sportello, ma anche di sensibilizzare l'opinione pubblica con campagne mirate. Risponde della propria attività operativa al Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale, secondo le indicazioni della governance di comitato.

➔ Referente di attività: **Segreteria dell'Area di Inclusione Sociale**

Compito del referente è quello di gestire tutte le necessità amministrative dell'area inclusione sociale ivi compresi i rapporti esterni con enti e istituzioni. Rappresenta il collante fra il Delegato Tecnico Territoriale Inclusione Sociale, i vari referenti di attività ed i gruppi di lavoro, intervenendo nella convocazione, organizzazione e gestione delle riunioni, predisponendo materiali, e spazi per gli incontri. Gestisce e raccoglie, i dati per creare report delle attività e i turni dei volontari sul gestionale GAIA, trasmettendoli trimestralmente al Delegato Tecnico Territoriale Sviluppo ed Innovazione al fine di creare la corretta reportistica. Ha cura e provvede alla gestione del materiale tecnico informatico e della cancelleria necessaria per l'attività, della pulizia, di eventuali utenze, della manutenzione degli stessi, al fine di rendere fruibili i locali per tutte le attività di interesse dell'area Inclusione Sociale. Provvede alla gestione dei beni in uso allo sportello, dei software, dei materiali specifici all'attività e dello sportello. Provvede alla manutenzione degli strumenti affidati, garantisce la continuità del servizio di tutti i referenti di attività con interventi diretti, contattando e provvedendo a reperire i volontari. Predisponde note e lettere da sottoporre al consiglio o alla presidenza, inerenti attività interne o esterne per eventuali campagne di sensibilizzazione o di raccolta. Predisponde e gestisce la parte convenzionale con Hotel, B&B, Case Vacanze nonché esercenti commerciali per attività di Inclusione Sociale. Realizza *depliant* e materiale fotografico per la promozione della rete dei servizi interni alla CRI o delle strutture territoriali pubbliche o private. Il personale partecipa alle riunioni, avendo cura di verbalizzare e verificare successivamente le decisioni che vengono prese in tali sedute. Sottopone all'attenzione del presidente o del Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale eventuali mancanze o inadempienze. Ha cura dell'osservanza della normativa sulla privacy degli assistiti e degli stessi operatori. Risponde della propria attività operativa al Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale, secondo le indicazioni della governance di comitato.

➔ Referente di attività: **Unità Mobile di Assistenza ai Fragili**



Compito del referente è quello di coordinare il servizio per aiutare le persone che vivono in condizioni di indigenza, e di mancanza di ricovero abitativo, dando risposte immediate ai bisogni primari: generi alimentari, coperte, bevande calde, farmaci, accompagnamenti. Non solo con la somministrazione diretta, ma indirizzando i soggetti verso servizi territoriali: mense, dormitori, docce, ambulatori sanitari, cercando sempre di individuare soluzioni adeguate più convenienti per sistemazioni più consone e per lunghi periodi, facilitando l'inclusione. Il tutto in pieno raccordo con il Delegato Tecnico Territoriale Inclusione Sociale e con il Referente dello Sportello di Inclusione Sociale del comune di riferimento.

Il servizio di Unità Mobile di Assistenza ai Fragili è un servizio di assistenza h/24 e sette giorni su sette incardinato all'interno dell'Area Inclusione Sociale con risvolti in ambito emergenziale.

Il servizio è da ritenersi il "Braccio Operativo" dell'Inclusione Sociale sul territorio di pertinenza del Comitato di Caltanissetta. Per tale ragione il referente del servizio UMAF è dotato di un telefono cellulare al quale risponde alle chiamate ordinarie e di emergenza, in stretto contatto con la Centrale Unica di Risposta Nazionale, con il Pronto Intervento Sociale e con il Referente dello Sportello di Inclusione Sociale.

Il referente si relaziona con lo sportello di inclusione sociale, si terrà aggiornato sulla rete dei servizi, così da potere dare risposte certe agli assistiti che chiederanno informazioni. In tale ottica interviene preventivamente rispetto al Pronto Intervento Sociale, e solo dopo aver accertato il reale stato di bisogno, attiva i servizi ulteriori, se necessari.

In attività ordinaria, al fine di agevolare i percorsi ed i tempi, il Referente UMAF attiva i locali messi a disposizione dall'Istituto Testasecca siti in Viale della Regione, 1 provvedendo altresì al corretto mantenimento e pulizia ordinaria e gestendo in loco la divisione di quanto necessario.

Importante la reportistica che il referente dovrà verificare alla fine di un turno, per informare, preparare il gruppo di volontari al turno successivo. In ottica emergenziale il referente del servizio UMAF deve utilizzare i locali in atto presente in sede CRI in Via Xiboli per effettuare una scorta di magazzino e di pronto impiego per le emergenze, con la presenza di cibi pronti ad essere cotti e/o riscaldati nella cucina CRI, per la consegna di coperte, materiali, vestiario e quanto necessario al soddisfacimento immediato delle persone. In assenza il referente UMAF contatta i servizi di Atelier Solidale, Magazzino Viveri, Presidenza per la consegna di materiali e beni ai soggetti richiedenti. Qualora le esigenze lo rendessero necessario, in accordo con l'Area Operazioni Emergenza e Soccorsi si attiva per il funzionamento di camper e gestione di maxi emergenza per l'evacuazione di persone o per l'assistenza in caso di incidenti, frane, neve, alluvioni, al fine di fornire immediato ristoro. Qualora le esigenze di maxiemergenza lo ritengano necessario il referente UMAF chiede l'attivazione della mensa aperta presso viale della Regione, 1 e reperisce il personale ed i materiali per la cottura immediata di pasti e bevande calde.

Per quanto non previsto si rimanda al Protocollo Operativo per il Funzionamento del servizio di Unità Mobile di Assistenza ai Fragili (UMAF) della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta OdV. Il referente UMAF risponde della propria attività operativa al Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale, secondo le indicazioni della governance di comitato.

➡ Referente di attività: **Sostegno Scolastico;**





Compito del referente consiste in una attività di assistenza allo studio ed allo svolgimento dei compiti, in un ambiente che offre la possibilità di aggregazioni positive, ai ragazzi frequentanti le scuole medie e elementari di zone disagiate e comunque appartenenti a categorie fragili. Gli operatori forniscono assistenza allo studio, offrendo loro la possibilità di socializzazione ed aiutare a migliorare l'autonomia e l'autostima. I volontari debbono essere in grado di assistere fattivamente questa attività, fornendo al referente credenziali, che qualifichino il buon operato. L'attività viene svolta in orario pomeridiano presso i locali della parrocchia e segue il calendario scolastico, pertanto le vacanze determinano la sospensione del servizio. Il referente provvede ad inserire le attività sul gestionale GAIA e reperire i volontari disponibili. Tenuto conto della natura del servizio si può avvalere anche di risorse volontarie esterne alla Croce Rossa Italiana. Il referente risponde della propria attività operativa al Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale, secondo le indicazioni della governance di comitato.

➡ Referente di attività: **Psicosociale – SeP**

Compito del referente si occupa del benessere psicosociale dei vulnerabili. Il supporto è rivolto al singolo individuo, alle famiglie degli assistiti, ma anche ai volontari. Il SeP si indirizzerà alla tutela del benessere di ogni volontario, con attività di tutoraggio e di formazione, al fine di renderlo consapevole dei risvolti psicosociali delle varie attività. Gli psicologi collaborano con tutti i referenti di attività, seguendo i casi di assistiti presso lo sportello di inclusione sociale e di ascolto, effettuano visite domiciliari e seguono da vicino casi particolari, suggerendo interventi specifici di tipo medico, economico ed assistenziale. Si consultano con i referenti e con i delegati, per proporre strategie di intervento per i singoli casi. Relazionano e compilano report al fine di seguire nel tempo l'evolversi dei casi. Utilizzano gli spazi dello sportello e le aule formazione per le attività rivolte ai volontari. Partecipano alle attività direttamente in campo, per avere contatto sia con gli assistiti che con i volontari in servizio. Organizzano incontri con i singoli volontari o per gruppi lavoro, per attività di *debriefing* e *defusing*. Il referente risponde della propria attività operativa al Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale, secondo le indicazioni della governance di comitato.

➡ Referente di attività: **Collaborazioni Esterne**

Occasionalmente vengono assegnati o messi a disposizione, di questo comitato, da parte di enti o strutture pubbliche, dei cittadini che devono svolgere servizi sociali per la comunità o compiere tirocini. Pertanto l'Ufficio Esecuzioni Penali (U.E.PE), le scuole pubbliche con i progetti di Alternanza scuola lavoro, forniscono personale, che questo comitato può utilizzare per effettuare servizi. Per ogni tipologia di gruppo esterno, viene nominato un referente di progetto, che segue lo svolgersi e il compimento delle misure educative, tiene registri e controllando la situazione delle presenze, si rapporta con l'ente di provenienza. Gli operatori esterni vengono assegnati alle attività di questo sportello, previo colloquio, che stabilirà quali siano le attitudini e le disponibilità a compiere un certo tipo di servizio, sempre e comunque nella salvaguardia e tutela della privacy. Individuato il servizio più consono da far svolgere, si verrà assegnati al referente del gruppo lavoro che diventerà il tutor, che istruirà e seguirà questo personale esterno, solo per le attività proprie del servizio da svolgere. Eventuali assenze o giustificazioni vengono gestite dal referente di

progetto. Per il periodo in cui verrà impiegato tale personale, verranno applicate le stesse regole comportamentali e deontologiche di questa associazione, se compatibili. Il referente risponde della propria attività operativa al Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale, secondo le indicazioni della governance di comitato.

➔ Referente di attività: **Supporto e sostegno alle donne vittime di violenza**

Attività specifica è quella della presa in carico dei casi di donne a rischio o che abbiano subito violenza, preoccupandosi della loro incolumità trovando soluzioni idonee. Se necessario facendosi carico di eventuali spese e procurando alloggi idonei, collaborando anche con altre associazioni o enti. L'intervento di tutela viene seguito da personale qualificato e specializzato che in collaborazione con lo sportello di inclusione sociale provvederà a tutte le necessità. Viene attuata una specifica procedura parallela di archiviazione dati che, non solo garantisce l'anonimato della vittima bisognosa ma, altresì, il necessario supporto economico pur in assenza dei requisiti base che generalmente vengono richiesti per ottenere assistenza dal comitato della Croce Rossa di Caltanissetta. I dati delle assistite sono tenuti in archivio separato, l'accesso è permesso al personale autorizzato dal presidente del comitato o eventualmente dal referente gruppo lavoro.

La referente dovrà curare azioni di formazione rivolte ai diversi attori della rete sociale e prefettizia, nonché ai soci della Croce Rossa Italiana; Dovrà sviluppare azioni di sensibilizzazione rivolte alla popolazione e ad alcuni operatori dei servizi specialistici; Curerà inoltre:

- ⇒ Al consolidamento del sistema di accoglienza già in atto con azioni concrete;
- ⇒ Aiutare le donne vittime di violenza e i loro bambini, migliorando la collaborazione tra i diversi soggetti istituzionali;
- ⇒ Garantire la sostenibilità degli interventi evitando la dispersione di energie e risorse ed evitando sovrapposizioni e ritardi negli interventi;
- ⇒ Fornire agli attori della rete, nonché agli operatori CRI, le indicazioni di base utili per accogliere la donna vittima di violenza.
- ⇒ Rendere chiaro e il più semplice possibile il percorso attraverso cui potrà ricevere un aiuto per interrompere e uscire dalla violenza;
- ⇒ Incrementare la fiducia della donna nei confronti dei servizi e delle istituzioni.
- ⇒ Migliorare la capacità della rete di dare risposte efficaci

Il referente risponde della propria attività operativa al Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale, secondo le indicazioni della governance di comitato.

➔ Referente di attività: **Officine della Salute**

Compito del referente è occuparsi del benessere sanitario dei vulnerabili. Il supporto è rivolto al singolo individuo, alle famiglie degli assistiti, che si trovano in stato di disagio. Il referente deve prestare assistenza sanitaria attraverso i professionisti incaricati e reperiti al fine di garantire l'accesso gratuito alle cure di medicina primaria e/o specialistica, attraverso il numero unico 1520 ed in raccordo con tutti i servizi della CRI; Dovrà promuovere interventi di screening, prevenzione e supporto psicologico, individuando gli specialisti per l'effettuazione delle visite; Dovrà monitorare l'attività e misurarne l'efficacia attraverso i report nazionali e regionali, interfacciandosi con il Servizio di Inclusione Sociale e con le sale operative. Dovrà predisporre i turni su GAIA per



il personale volontario ed effettuare una puntuale reportistica delle attività effettuate. Dovrà raccordarsi con gli uffici di Inclusione Sociale per evitare duplicazioni di intervento favorendo l'implementazione del fascicolo unico per ogni utente. Dovranno curare, se non già effettuato da altri uffici, la compilazione del mod. "A" e della privacy. Le attestazioni di indigenza relativamente alla parte ISEE dovranno essere sostituite da dichiarazioni rese sottoforma di autocertificazione, tranne nei casi in cui è espressamente richiesto il modello ISEE. Per le prestazioni rese dalle Officine della Salute il limite indicativo di bisogno è individuato in € 16.000,00 annui. Su disposizione del Delegato Tecnico Territoriale Inclusione Sociale questo valore può essere incrementato sulla casistica specifica. Il referente dovrà dare seguito alle necessità degli utenti contattando anche strutture parallele alla Croce Rossa che svolgano tale servizio, es. Caritas diocesana. Dovrà altresì individuare ogni utile iniziativa volta al miglioramento e potenziamento della rete sanitaria a favore dell'utenza disagiata. Il referente risponde della propria attività operativa al Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale, secondo le indicazioni della governance di comitato.

➔ Referente di attività: ***Banco Farmaceutico***

Compito del referente è occuparsi del reperimento e distribuzione di farmaci. Il supporto è rivolto al singolo individuo, alle famiglie degli assistiti, che si trovano in stato di disagio che sono segnalati dai servizi sociali o internamente dai servizi della Croce Rossa Italiana. Lo stesso, per il tramite di volontari e professionisti, si occupa di fornire farmaci ai soggetti richiedenti, facilitare la fornitura dei farmaci da banco alla popolazione target, effettuare periodicamente l'inventario dei farmaci presenti in magazzino. Si occupa altresì della corretta catalogazione dei farmaci, della corretta tenuta nei locali, e dell'approvvigionamento degli stessi anche con campagne interne. Si occupa dello smaltimento dei farmaci scaduti. Collabora con tutti i servizi della Croce Rossa Italiana ed in particolare con le Officine della Salute e con lo Sportello di Inclusione Sociale per poter favorire l'utenza disagiata. In collaborazione con la Sala Operativa gestisce eventuali consegne di farmaci a domicilio. Il referente risponde della propria attività operativa al Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale, secondo le indicazioni della governance di comitato.

**Art. 23**

**Formazione degli Operatori CRI**

Il personale operante nei servizi di Inclusione Sociale dovrà essere adeguatamente formato. Tale formazione potrà essere svolta nel periodo di tirocinio del corso di reclutamento, o dal corso di Operatore Sociale CRI, Corso di Operatore di Sportello Sociale o titolo equiparato. Il Delegato Tecnico Territoriale segnala al Presidente le esigenze formative relativamente ai corsi previsti dal Catalogo della Formazione. Potrà inoltre chiedere l'attivazione di appositi workshop formativi informativi su tematiche locali che, per ovvie ragioni, non possono essere inseriti nel catalogo formativo nazionale. I Referenti dei servizi devono garantire la presenza di operatori formati che possono affiancare operatori non ancora adeguatamente formati.

**Art. 24**

**Operatori del Servizio Civile Universale**



Gli operatori del Servizio Civile Universale possono essere impiegati esclusivamente a supporto delle attività di Inclusione Sociale della Croce Rossa Italiana di Caltanissetta, fermo restando quando previsto dai progetti di loro competenza. I referenti dei servizi possono concordare con gli OLP le attività e gli orari da svolgere. Vista la natura contrattuale dei Volontari del Servizio Civile gli stessi devono essere sempre affiancati da personale volontario CRI con esperienza nel settore e non possono svolgere compiti di responsabilità od azioni che possano comportare la responsabilità di atti, errori, omissioni, danneggiamenti e quant'altro derivante dalla loro opera. Eventuali comportamenti non consoni devono essere immediatamente segnalati agli OLP di riferimento dei progetti.

## **Art. 25**

### **Impiego dei mezzi informatici**

Tutti i servizi di cui al presente regolamento per snellire le attività dovranno essere dotati di apposito personal computer nel quale dovranno essere caricate su apposito database tutte le pratiche riguardanti la richiesta di contributi da elargire in qualunque forma (emissione buoni spesa, consegna viveri, etc).

Fino a nuova comunicazione deve essere sempre implementato il portale CRI per Le Persone, con relativi ticket aperti o dall'utente al numero 1520, od in via sostitutiva, attraverso gli operatori dello sportello di inclusione sociale.

Dovranno essere altresì immagazzinati tutti dati necessari ad individuare il nucleo familiare, la situazione verificata, la situazione dichiarata, l'esito del censimento e qualunque altra informazione utile alla definizione della pratica.

Il caricamento a sistema di documentazione allegata deve essere svolto con attenzione e facilitare il reperimento, anche a lungo termine.

Il caricamento e gestione dei dati dovrà avvenire nel massimo rispetto della vigente normativa sul Trattamento dei Dati Personali ai sensi del D.lgs 196/03 e s.m.i.;

I referenti dei servizi individuati sono direttamente responsabili della correttezza e della modalità dei dati caricati dagli operatori presso i propri servizi gestiti.

Alla data di approvazione del presente manuale il gestionale impiegato dovrà essere CRI per le Persone. L'impiego di tale database è obbligatorio per tutti i servizi socio sanitari ed assistenziali erogati, per ogni erogazione.

## **Art. 26**

### **Nomina del Responsabile al Trattamento dei Dati Personali**

A tal fine è individuato quale responsabile al trattamento dei dati personali per le attività socio assistenziali del Comitato di Caltanissetta il Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale nominato con Provvedimento del Presidente. Tutti i referenti e gli operatori, che a qualunque titolo, intervengono all'interno dei servizi erogati, devono essere autorizzati con provvedimento del Presidente del Comitato, ed individuati come referenti od operatori con autorizzazione al trattamento dei dati personali. I fascicoli personali dei nuclei familiari assistiti devono essere



custoditi dentro un armadio chiuso. I dati riportati in formato elettronico devono essere protetti da password.

### **Art. 27**

#### **Modalità operative dell'assistenza**

Tutti i volontari si adopereranno, ognuno per propria competenza, per prestare un servizio di assistenza più incisivo e razionale possibile, nel pieno rispetto dei sette principi fondamentali.

Al fine di non creare inutili duplicazioni di intervento assistenziale, i volontari offriranno le loro disponibilità secondo le loro possibilità e con le seguenti attribuzioni:

- ➔ I volontari forniranno aiuto per le raccolte alimentari ad integrazione di quelli AGEA quale latte per neonati, lattanti e bambini, prodotti igienico-sanitari per la persona e per la casa, vestiario vario, medicinali indispensabili e sussidi economici, nel rispetto dei limiti stabiliti dal presente protocollo operativo;
- ➔ I volontari parteciperanno in supporto al Comitato alle attività di raccolta e distribuzione viveri, vestiario, mobilia, etc, attività di censimento della popolazione richiedente, caricamento e predisposizione delle pratiche, aspetti burocratici in genere;
- ➔ Le infermiere volontarie presteranno, ove ne sia stata accertata assoluta necessità, assistenza infermieristica, se non erogata tramite SSN od attraverso soggetti che volontariamente prestano la propria opera, con qualifica di infermieri riconosciuta dall'ordinamento giuridico italiano/
- ➔ Il personale medico fornirà consulenza gratuita ai nuclei familiari interessati ed al personale volontario, potrà certificare le necessità terapeutiche. L'eventuale acquisto di farmaci spesa presso farmacie convenzionate ed altro materiale dovrà essere autorizzato dal presidente del Comitato ed eventualmente dal Responsabile del Servizio Sociale - Delegato Tecnico Territoriale Area Inclusione Sociale intervenuto in eventuale delega;

### **Art. 28**

#### **Modalità di svolgimento delle attività**

Il Presidente, sentito il Delegato Tecnico Territoriale Inclusione Sociale, con proprio provvedimento, stabilisce i giorni, gli orari e le modalità di svolgimento delle attività sociali e sanitarie erogate dal comitato. In particolari periodi o per particolari esigenze, nelle stesse modalità, il Presidente stabilisce la chiusura o lo spostamento temporaneo o totale delle attività, ed attraverso la segreteria dell'area inclusione sociale ne da comunicazione tempestiva agli enti ed alla stampa per evitare che la popolazione vulnerabile sia ulteriormente penalizzata.

Di norma le attività dell'area inclusione sociale, rientrando nelle emergenze dei soggetti vulnerabili, dovranno essere espletate senza soluzione di continuità, e fermo restando le emergenze gestite dal Pronto Intervento Sociale e dall'Unità Mobile di Assistenza ai Fragili, il Presidente, sentito il Delegato Tecnico Territoriale Inclusione Sociale, individua e varia, secondo i periodi dell'anno e secondo le esigenze ordinarie e straordinarie, le giornate di apertura al pubblico di sportelli, magazzini, ambulatori, servizi e quant'altro necessario a soddisfare le esigenze della popolazione vulnerabile. Le giornate e gli orari di apertura devono essere visibili agli utenti e devono tenere conto della presenza di utenti che se pervenuti negli orari previsti,



devono avere ristoro della richiesta. In ogni caso va sempre agevolata l'utenza nell'evitare di dover presenziare più volte per servizi differenti, ma accorpando i servizi per favorire l'utenza.

### **Art. 29**

#### **Generi alimentari e vestiario da distribuire**

In ottemperanza alle vigenti disposizioni, le distribuzioni di generi AGEA/FEAD devono essere annotate negli appositi registri, entro otto giorni dalla distribuzione. Entro fine giornata è indispensabile effettuare lo scarico esclusivamente sulla modulistica AGEA/FEAD sia per le distribuzioni ordinarie, che per le distribuzioni effettuate per mense, unità di strada, campi di accoglienza e di esercitazione. I generi alimentari provenienti da raccolte o da eccedenze alimentari non hanno necessità di bolla di scarico, tranne diversa disposizione. In ogni caso non è possibile utilizzare la modulistica AGEA/FEAD. Il vestiario ed i generi alimentari raccolti, provenienti da libere elargizioni, necessitano di catalogazione ai soli fini statistici. Le bolle di scarico devono essere effettuate obbligatoriamente per generi alimentari e beni/vestiario provenienti da sequestri effettuati dall'autorità giudiziaria o da esercizi commerciali per finalità fiscali, in modulistica comunque differente da quella approvata per AGEA/FEAD;

### **Art. 30**

#### **Norma di rinvio**

Per quanto non previsto dal presente protocollo operativo si fa riferimento allo Statuto della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta, al Regolamento di Contabilità ed Amministrazione della Croce Rossa Italiana, ed alle disposizioni regolamentarie e di legge applicabili in materia;

### **Art. 31**

#### **Pubblicità**

Il presente protocollo operativo è pubblicato sul sito istituzionale della Croce Rossa Italiana – Comitato di Caltanissetta, [www.cri.caltanissetta.it](http://www.cri.caltanissetta.it) nelle bacheche delle sedi delle Unità Territoriali. Inoltre dovrà essere ben visibile ed a disposizione degli utenti dello Sportello di inclusione sociale. La delibera di approvazione ed ogni variazione dello stesso dovrà essere trasmessa a tutti gli enti pubblici e privati che operano in regime di collaborazione, sia tacita che espressa, con la Croce Rossa Italiana nell'ambito delle attività afferenti lo Sportello di inclusione sociale ed Officine della Salute;

### **Art. 32**

#### **Entrata in vigore e modifiche**

Il presente protocollo operativo entra in vigore nei termini stabiliti dalla delibera di approvazione del Consiglio Direttivo del Comitato di Caltanissetta; Eventuali modifiche saranno deliberate dal consiglio direttivo del comitato, fermo restando i provvedimenti di competenza del Presidente previste dal protocollo stesso, nonché dagli atti urgenti emanati dal Presidente in caso di necessità.

Dall'entrata in vigore del presente protocollo sono abrogate le precedenti deliberazioni in merito.

L'applicazione del presente protocollo operativo è da intendersi su tutto il territorio del Comitato di Caltanissetta, ivi comprese le unità territoriali;