



Croce Rossa Italiana

31 gennaio  
31 luglio  
2020

**REPORT**  
**IL TEMPO DELLA GENTILEZZA**  
EMERGENZA COVID-19





# INFORMATION BULLETIN

## INDEX

<b>MESSAGGIO DEL PRESIDENTE</b>	4
<b>PREMESSA</b>	6
<b>RISPOSTA ALL'EMERGENZA SANITARIA E SOCIALE</b>	7
- Volontari, Corpi Ausiliari, Mezzi	8
- La Centrale di Risposta Nazionale	12
- Il Tempo della Gentilezza	16
- Servizi in ambito sanitario	21
- Migrazioni	29
- Supporto psicosociale	32
<b>VOLONTARIATO TEMPORANEO</b>	35
<b>DONAZIONI E PARTENARIATI</b>	38
<b>COMUNICAZIONE</b>	41
<b>APPENDICE</b>	
- Iniziative territoriali	43

Elaborazione:  
Unità Operativa Organizzazione Pianificazione Monitoraggio e Controllo di  
Gestione.

---

## MESSAGGIO DEL **PRESIDENTE**



Nel tempo della paura e dell'incertezza siamo riusciti a dar vita, grazie all'azione quotidiana dei nostri volontari e operatori, al cosiddetto "tempo della gentilezza". Nel momento di massimo smarrimento per l'umanità intera, dove una minaccia silente e strisciante ha tolto certezze e stabilità, la Croce Rossa è riuscita a lanciare il messaggio più importante: "ci siamo, non sei solo, insieme ce la faremo".

Sin dall'inizio di questa pandemia di Covid-19 ancora in corso, specialmente nel periodo buio

# **"Con la gentilezza,**

del lockdown in Italia, abbiamo cercato in tutti i modi di essere vicini alle persone, pur mettendo sempre al primo posto la sicurezza dei nostri operatori. Le tre parole d'ordine sono state smart, safe and kind: abbiamo assistito la popolazione con intelligenza e creatività, in sicurezza e con gentilezza, sempre attenti alle necessità che scaturivano dal distanziamento forzato.

Non solo i trasporti in emergenza, in alto biocontenimento e il supporto sanitario alle Regioni, ma anche i piccoli grandi gesti quotidiani

di migliaia e migliaia di volontari della Croce Rossa, compresi quelli “temporanei”, accorsi dalla società civile del nostro Paese per sentirsi utili. E ancora, sostegno psicologico: perché la paura dell’isolamento, per molti, era uno scoglio insormontabile.

## si può scuotere il mondo”.

**Mahatma Gandhi**

Ed ecco come le attività della CRI si sono intensificate, adattandosi a nuove sfide. Da nord a sud, infatti, si è lavorato per le persone anziane, immunodepresse, in difficoltà: spesa a domicilio, trasporto infermi e consegna farmaci e beni di prima necessità.

Abbiamo generato un circolo virtuoso di solidarietà e Umanità. Azione riconosciuta dalle Istituzioni, dai beneficiari, dal Paese e dal mondo intero, tanto che la Croce Rossa Italiana è stata elogiata recentemente dall’OMS. Innumerevoli, insomma, le testimonianze di apprezzamento e sostegno che ci hanno dato la forza di continuare e migliorare i servizi. Servizi che continuano e continueranno, perché il virus non è debellato e perché il “Tempo della Gentilezza” è ormai un fiume in piena che non si può arrestare, capace di “scuotere il mondo”.

**FRANCESCO ROCCA**

Presidente della Croce Rossa Italiana

## PREMESSA

Il 31 dicembre 2019, la Commissione Sanitaria Municipale di Wuhan ha segnalato all'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) un cluster di casi di polmonite a eziologia ignota (in seguito identificata come un nuovo coronavirus Sars-CoV-2) nella città di Wuhan, nella provincia cinese di Hubei. Il 30 gennaio 2020, l'OMS ha dichiarato l'epidemia di coronavirus in Cina "emergenza di sanità pubblica di interesse internazionale".

Lo stesso giorno sono stati segnalati i primi casi di Covid-19 in Italia, quando due turisti di nazionalità cinese sono risultati positivi al virus. Il giorno successivo, il Consiglio dei Ministri ha dichiarato lo stato di emergenza per sei mesi e chiuso il traffico aereo da e per la Cina. Il 20 febbraio il primo caso di un cittadino italiano positivo è stato segnalato a Codogno, in Lombardia, e nei giorni successivi altri casi sono stati confermati in Lombardia e Veneto. In risposta a questi focolai, il 23 febbraio il Consiglio dei Ministri ha introdotto misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica per i Comuni interessati. A seguito però dell'ulteriore diffusione del virus, l'8 marzo il Governo ha disposto la creazione di una "zona rossa" comprendente il territorio della Regione Lombardia e di altre 14 Province in Emilia-Romagna, Piemonte, Veneto e Marche, con l'applicazione di misure rafforzate per il contenimento dell'infezione. Il giorno successivo, tali misure sono state estese a tutto il territorio nazionale, con l'imposizione di un lockdown e il divieto di ogni forma di assembramento di persone in luoghi pubblici

o aperti al pubblico.

L'11 marzo, l'OMS ha definito la diffusione del Sars-CoV-2 non più un'epidemia confinata in determinate zone geografiche, ma una pandemia diffusa a livello globale.

In Italia, il picco per numero di nuovi casi giornalieri si è registrato il 21 marzo, con 6.557 nuovi casi in 24 ore. Le misure di contenimento adottate hanno contribuito alla graduale diminuzione dei nuovi contagi. Dal 18 maggio, l'Italia è entrata nella cosiddetta "fase due", che ha visto la graduale riapertura del paese e degli esercizi commerciali. Il 29 luglio, il Governo ha prorogato lo stato di emergenza fino al 15 ottobre, anche in considerazione del leggero aumento dei casi nel periodo estivo. Al 31 luglio, il totale dei casi registrati in Italia era 247.537 e quello dei decessi 35.141.

In seguito alla chiusura del presente report la situazione epidemiologica in Italia è nuovamente mutata, con l'arrivo, in autunno, della cosiddetta "seconda ondata" e l'aumento vertiginoso dei nuovi casi giornalieri di contagio da Sars-CoV-2. Sebbene la risposta all'emergenza successiva al 31 luglio non sia rappresentata nel presente report, il riaccendersi dell'epidemia ha comportato un proseguimento del lavoro e un rinnovato sforzo da parte di Croce Rossa Italiana. Oltre ai filoni di lavoro rappresentati di seguito, l'Associazione si è impegnata in attività strategiche quali il testing (anche mediante l'istituzione di drive-in), l'assistenza sanitaria ai migranti sulle navi quarantena e all'allestimento di ospedali da campo.

---

## RISPOSTA ALL'EMERGENZA SANITARIA E SOCIALE

Dall'inizio dell'epidemia in Italia, la CRI ha assicurato la disponibilità del proprio personale e delle proprie strutture, rafforzando e ampliando il raggio d'azione dei propri servizi a livello nazionale e territoriale. Soprattutto nella fase più acuta dell'epidemia, il lavoro continuo dei Volontari e del personale della Croce Rossa Italiana ha supportato un Sistema Sanitario sovraccarico, evitandone il completo collasso. Nel corso dei mesi, la CRI ha garantito assistenza sanitaria e sociale alla popolazione, anche in virtù del forte radicamento dell'Associazione su tutto il territorio nazionale.

Soprattutto in seguito alle disposizioni entrate in vigore il 9 marzo 2020, che hanno imposto forti limitazioni ai movimenti delle persone sul territorio nazionale, la CRI si è attivata per accrescere la propria capacità di assistenza, risposta ai bisogni immediati e mitigazione del rischio di isolamento delle fasce più vulnerabili della popolazione. A tal fine, la CRI ha rafforzato la capacità di risposta del numero verde 800 065510 "CRI per le Persone", e già dal mese di marzo ha attivato due servizi dedicati:

- 1.** Pronto-spesa, ossia la consegna a domicilio della spesa e altri beni di prima necessità, promossa anche attraverso accordi sottoscritti con alcuni gruppi italiani della Grande Distribuzione Organizzata;
- 2.** Pronto-farmaco, ovvero la consegna a domicilio di farmaci, resa possibile da accordi sottoscritti con Federfarma e Assofarm.

I Comitati Territoriali hanno inoltre rafforzato il servizio di distribuzione di pacchi alimentari e la consegna di buoni spesa, volta a supportare le famiglie in difficoltà economica o in stato di indigenza, aiutandole nell'acquisto di beni alimentari di prima necessità.

---

## VOLONTARI - CORPI AUSILIARI - MEZZI

Per le attività di risposta all'emergenza sanitaria e sociale sono state svolte **743.482** giornate di servizio da parte dei Volontari CRI e il numero di movimentazioni mezzi è stato pari a **142.977**. Analizzando l'impegno della CRI nel corso dell'emergenza, è possibile rilevare come le attività si siano progressivamente intensificate fino ad arrivare al picco registrato nella prima settimana di maggio (**52.696** giornate di servizio svolte) per poi ridursi nei mesi successivi coerentemente con la diminuzione dei contagi, conseguenza delle misure di prevenzione adottate dal Governo.

Per quanto riguarda il supporto fornito dai Corpi Ausiliari, le giornate di servizio svolte dalle Infermiere Volontarie e dai Volontari del Corpo Militare sono state rispettivamente **31.657**<sup>1</sup> e **18.707**. Essi sono stati impiegati presso strutture sia pubbliche che private e in luoghi di transito, quali aeroporti, porti, stazioni e checkpoint. Le attività svolte hanno compreso lo screening sanitario, il servizio di pre-triàge, il trasporto infermi anche in alto bio-contenimento e la gestione dei corpi senza vita. Inoltre, è stato fornito supporto logistico e supporto alla popolazione, tramite la consegna di beni di prima necessità.

**VOLONTARI**



**CORPI AUSILIARI**

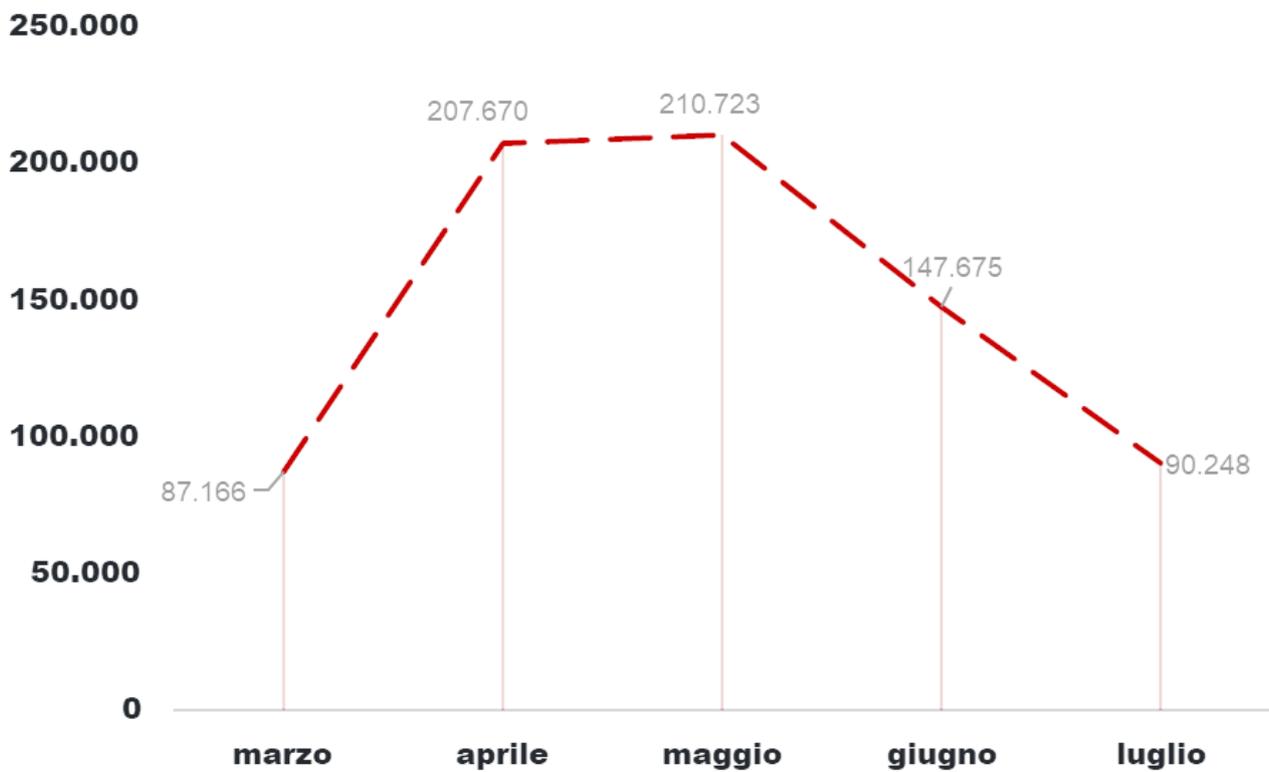


## VOLONTARI

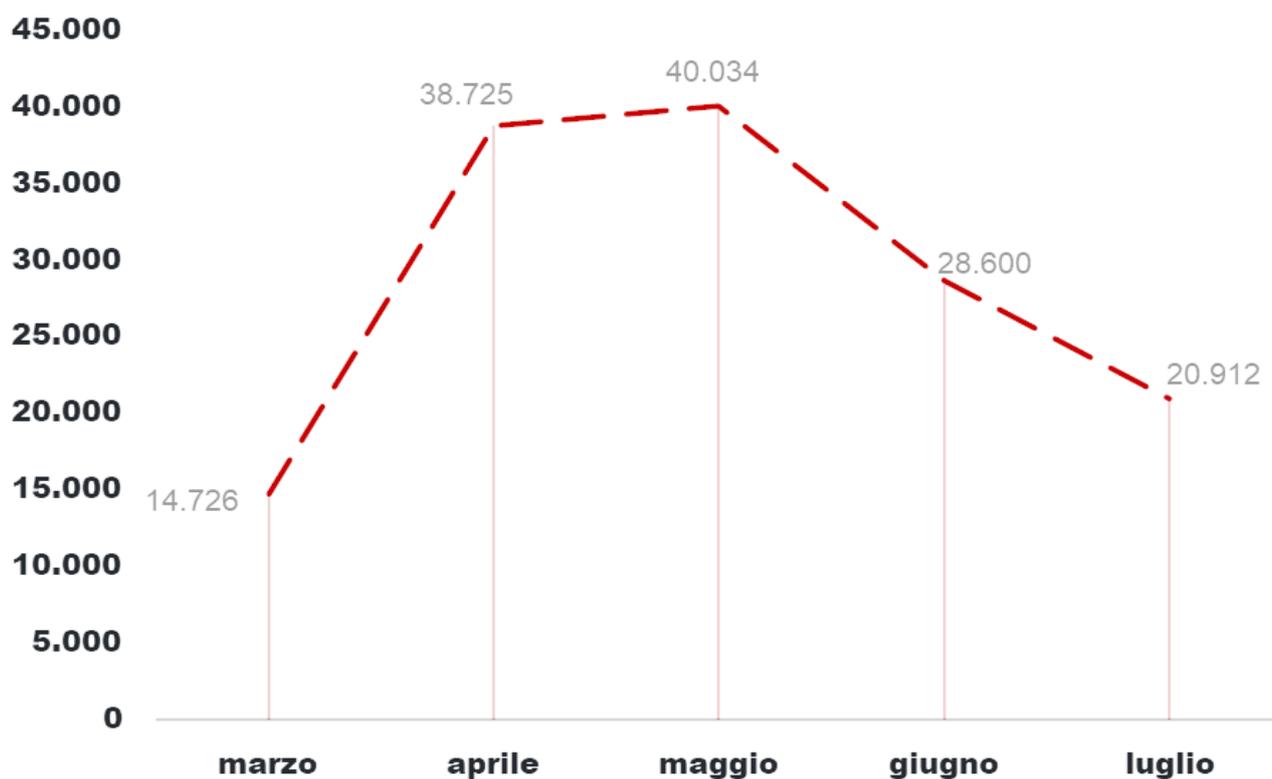
# 743.482

N. giornate di servizio svolte dai Volontari CRI dal 1 marzo

### Giornate di servizio svolte dai Volontari CRI per settimana



## CORPI AUSILIARI

**31.657**      **18.707**N. giornate di servizio svolte dalle  
Infermiere Volontarie al 30 giugnoN. giornate di servizio svolte dai  
Volontari del Corpo Militare**Movimentazioni  
mezzi per periodo**

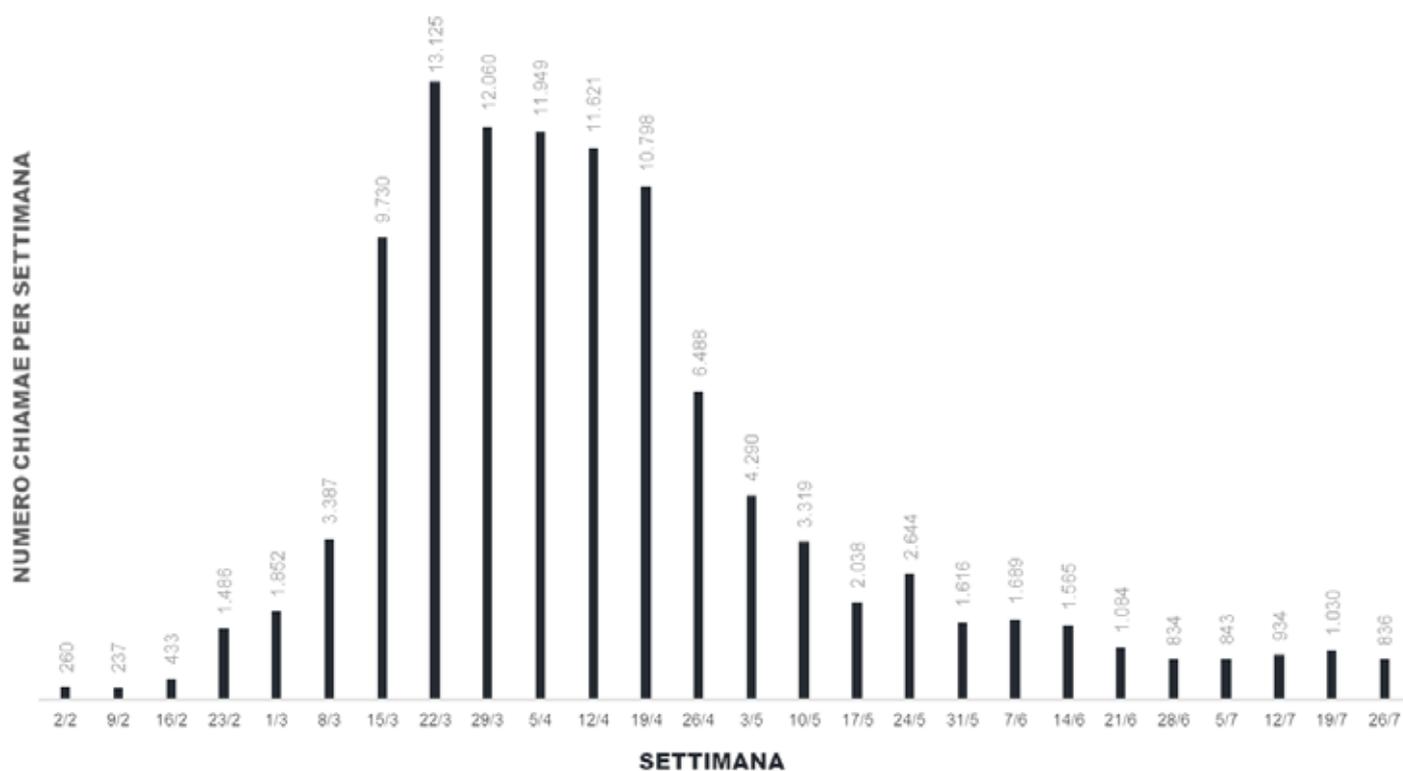


Nel periodo di riferimento, la Centrale ha preso in carico oltre 106.000 richieste di assistenza pervenute al numero verde 800 065510 "CRI per le Persone", con un picco di oltre 13.000 chiamate risposte dagli operatori nella settimana del 23 marzo. In tutto il periodo, la Centrale ha ricevuto oltre 58.000 richieste di informazioni relative all'emergenza in corso.

## LA CENTRALE DI RISPOSTA NAZIONALE



## Numero di chiamate gestite per settimana



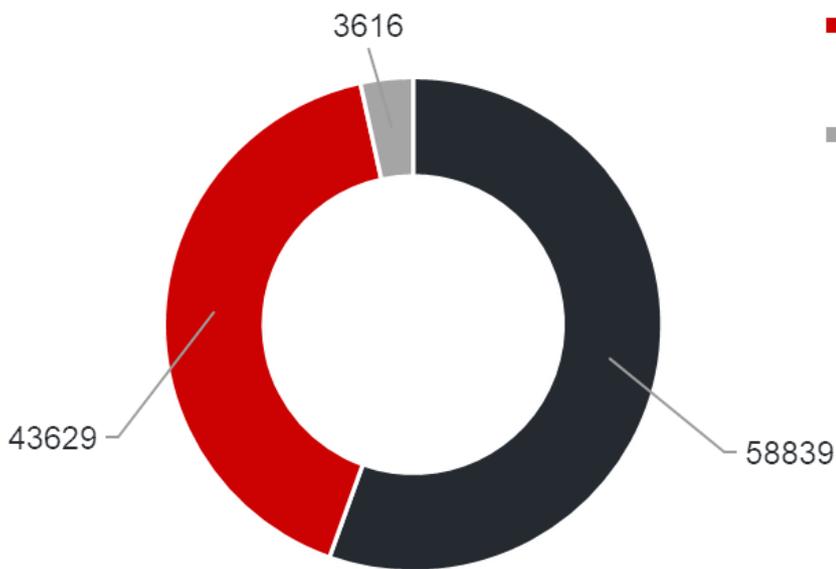
CHIAMATE GESTITE

106.084

SMS RICEVUTI CON  
RICHIESTE DI SERVIZIO

6.427

La Centrale ha effettuato oltre 3.500 servizi di supporto psicologico e consulenza medica, e smistato sul territorio oltre 43.000 richieste di assistenza alla popolazione, tra cui il Pronto-farmaco, il Pronto-spesa e la distribuzione di beni di prima necessità.



■ **Informazioni**

■ **Servizi passati ai Comitati**

■ **Medico e Psicologo**

**Tipologia chiamata**

**SERVIZI PASSATI  
AL TERRITORIO**

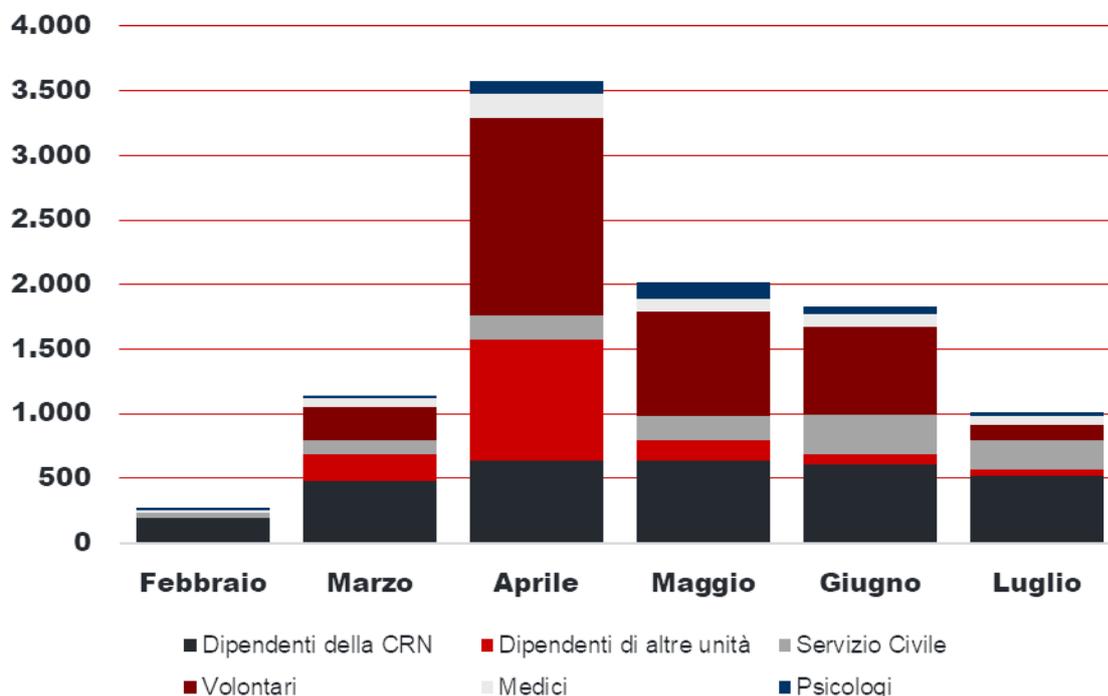
**43.629**

**SERVIZI DI SUPPORTO  
MEDICO E PSICOLOGICO**

**3.616**

La Centrale è stata rafforzata con il supporto di Volontari CRI e Volontari temporanei, dipendenti di altre unità e personale medico e psicologico, garantendo un servizio h24 con una media di circa 120 turni al giorno nel periodo di maggiore attività (prima metà di aprile).

**Numero di turni svolti per la CRN**



**3.078**

Dipendenti della CRN

**3.380**

Volontari

**1.434**

Dipendenti di altre unità

**539**

Medici

**1.052**

Volontari in Servizio Civile

**378**

Psicologi



---

## IL TEMPO DELLA GENTILEZZA

I Comitati Territoriali hanno erogato oltre **319.000** servizi, con un picco settimanale di quasi **40.000** servizi nella seconda settimana di aprile, raggiungendo complessivamente oltre **183.000** famiglie, di cui quasi un terzo unipersonali.

**183.954**

N. di beneficiari raggiunti

**319.685**N. complessivo di  
servizi erogati**100.947**

Pronto-farmaco

**79.710**

Pronto-spesa

**68.783**

Pacco alimentare

**19.322**

Consegna buoni spesa

**16.023**

Consegna mascherine

**34.900**

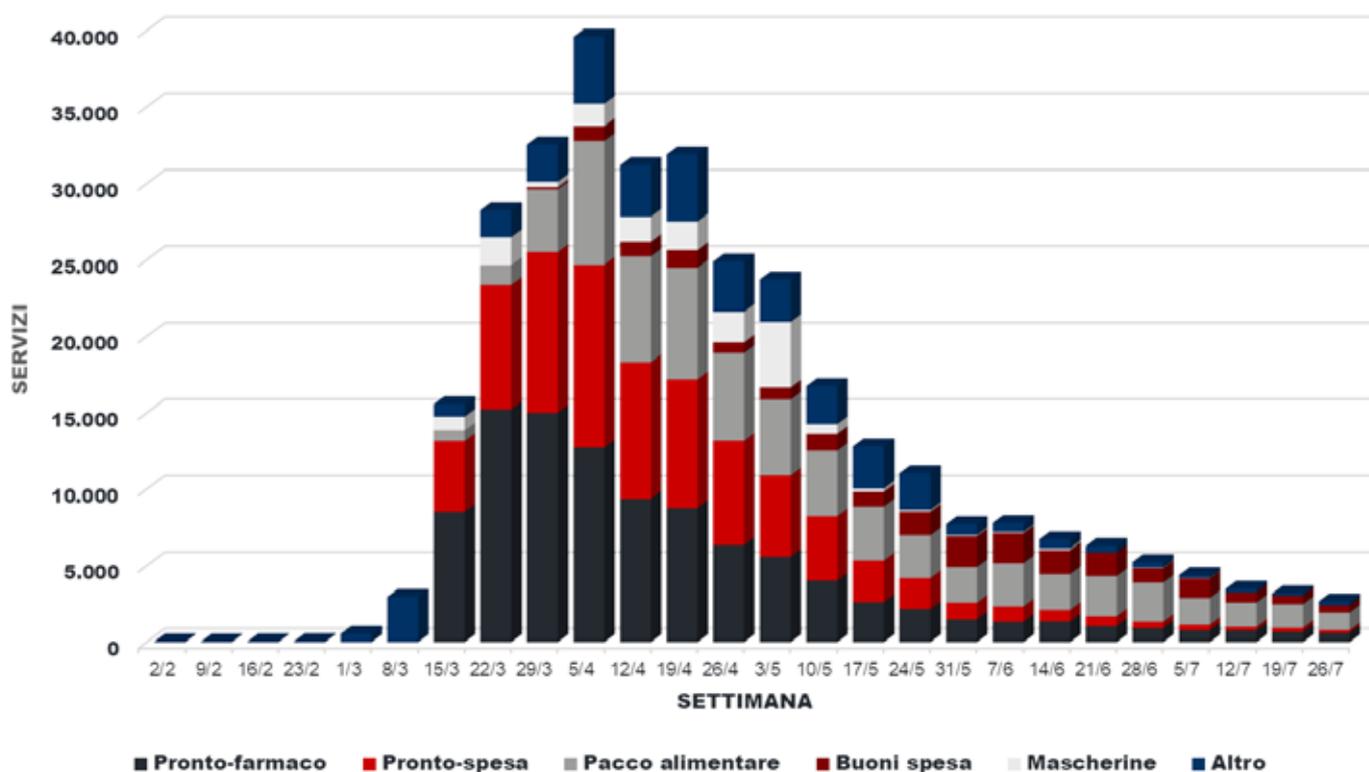
Non classificato/altro

La tipologia delle richieste è variata nel tempo: nella seconda metà del mese di marzo il Pronto-farmaco e il Pronto-spesa hanno costituito oltre l'80% delle richieste complessive. A partire da aprile, tale percentuale è diminuita ed è stata sostituita dalle richieste di assistenza alimentare (pacchi alimentari e buoni spesa), che sono aumentate nel tempo fino raggiungere oltre il 60% del totale nei mesi di giugno e luglio.



I dati raccolti dalla Centrale mostrano che l'età media dei beneficiari si attesta sui 55 anni. Nel dettaglio, si rileva che i pacchi alimentari sono stati richiesti solo nel 12% dei casi dagli over 64, mentre la stessa categoria di persone ha richiesto il 51% delle altre tipologie di servizi.

### Composizione dei servizi erogati per settimana



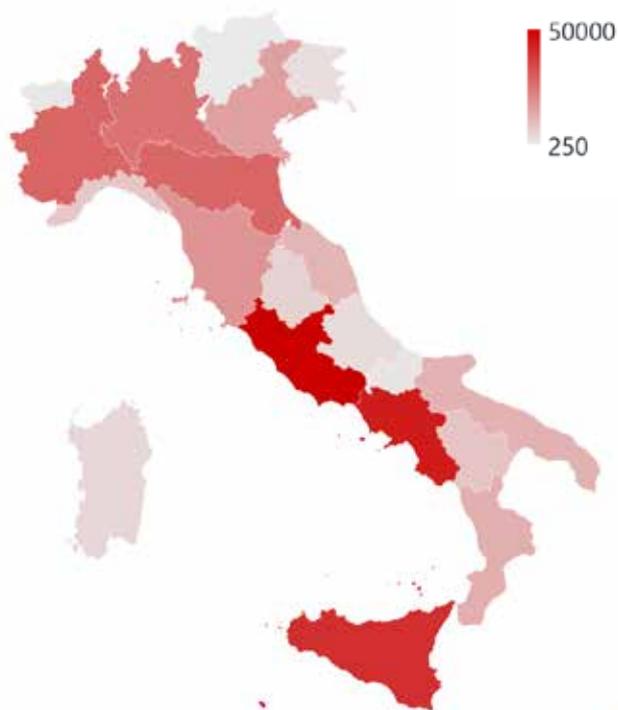
<b>Componenti nucleo familiare</b>	
1	<b>29%</b>
2	<b>27%</b>
3	<b>17%</b>
4	<b>15%</b>
5 e oltre	<b>12%</b>

Con il progredire dell'emergenza è aumentata la percentuale di nuove richieste da parte di utenti che avevano già beneficiato di almeno un servizio.

<b>Servizi richiesti a luglio</b>	
Prima richiesta	<b>34%</b>
Seconda richiesta	<b>17%</b>
Terza richiesta	<b>13%</b>
Quarta richiesta	<b>12%</b>
Quinta richiesta	<b>5%</b>
Dalla sesta alla decima richiesta	<b>12%</b>
Oltre la decima richiesta	<b>7%</b>

Quanto alla distribuzione territoriale, si rileva che le regioni in cui sono stati effettuati più servizi sono state Lazio, Campania e Sicilia, seguite da Lombardia, Piemonte ed Emilia Romagna.

La percentuale di richieste da parte degli over 64 è compresa tra il 65-85% di Emilia Romagna, Molise e Valle d'Aosta, e il 25-35% nel Lazio, Campania e Sardegna.



**Servizi totali per regione**



**Servizi a favore di beneficiari over 64 per regione**



## SERVIZI IN AMBITO SANITARIO

Nell'ambito delle attività di risposta all'emergenza sanitaria, la CRI ha effettuato **19.668** servizi ambulatoriali, **150.250** servizi di soccorso sanitario in emergenza-urgenza e **107.010** trasporti sanitari secondari. Inoltre, è stato fornito supporto nella gestione e nello smistamento dei potenziali pazienti prima dell'ingresso in ospedale, registrando un totale di **14.316** giornate di impiego di **135** tende pre-triège e **222** giornate di impiego di **2** Posti Medici Avanzati (PMA).



Dati dal 01/03/20 al 31/07/20

**150.250**

Soccorsi sanitari  
in emergenza-urgenza

**14.316**

Giornate di impiego  
tende pre-triège

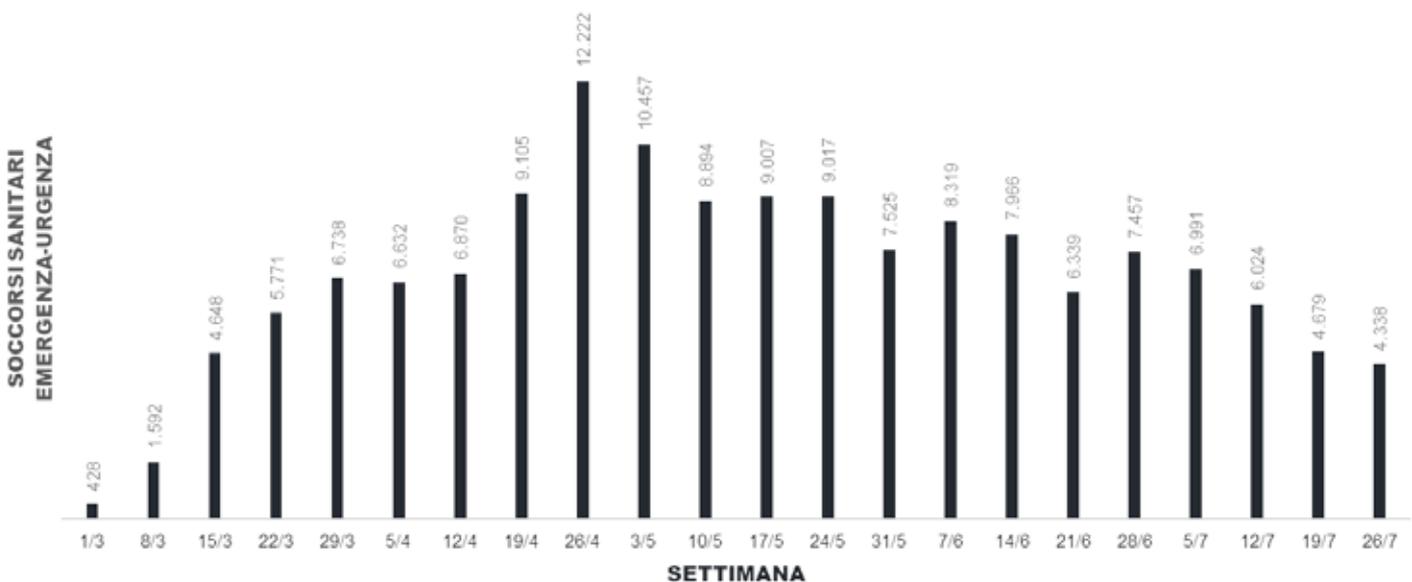
**107.010**

Trasporti sanitari

**222**

Giornate di impiego di PMA

**Soccorsi sanitari in  
emergenza-urgenza  
per settimana**



---

## Sorveglianza sanitaria presso le aree portuali e aeroportuali e altri presidi sul territorio (convenzione USMAF e Coronavirus)

La CRI ha offerto, ancor prima dalla dichiarazione dello stato nazionale di emergenza del 31 gennaio 2020, immediato supporto al Sistema Sanitario Nazionale, attraverso il rinnovo, il 15 gennaio, della convenzione **USMAF** (Uffici di Sanità Marittima, Aerea e di Frontiera), attiva già dal 2016, integrata il 15 febbraio da una seconda convenzione **USMAF Coronavirus**.

Tramite questi accordi, la CRI ha potuto assicurare la disponibilità del proprio personale e delle proprie strutture per la sorveglianza sanitaria e la gestione delle procedure di evacuazione medica di emergenza presso l'USMAF.

Inoltre, ha garantito il controllo della temperatura corporea dei passeggeri in entrata in Italia, effettuato negli aeroporti italiani dai volontari CRI, dotati di termoscanner.

I medici e gli infermieri CRI hanno prestato servizio per un totale di **29.500** ore all'interno di **24 postazioni** territoriali dislocate su tutto il territorio nazionale.

---

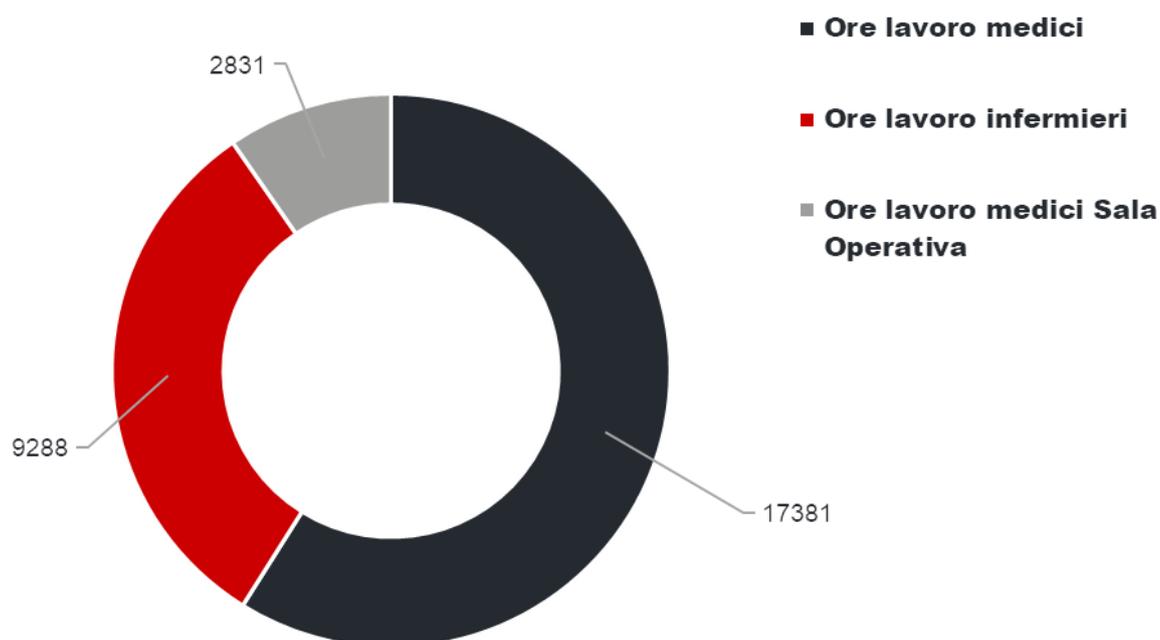
# 29.500

N. ore di servizio  
medici e infermieri



---

**Ore di servizio  
medici e infermieri  
USMAF/CORONAVIRUS**





---

## Indagine di sieroprevalenza

A partire da maggio, in collaborazione con il Ministero della Salute e l'Istat, la Croce Rossa Italiana ha contribuito allo svolgimento di un'indagine di sieroprevalenza dell'infezione da virus Sars-CoV-2, volta a comprendere meglio l'entità della diffusione del virus nel nostro Paese.

oltre **2.000**

Volontari CRI coinvolti

**741.403**

Tentativi di chiamata

**135.960**

Utenti raggiunti

**73.047**

Appuntamenti fissati

**47.674**

Prelievi effettuati da CRI

## Supporto agli Esami di Stato

In occasione degli Esami di Stato è stata sottoscritta una Convenzione tra il Ministero della Pubblica Istruzione e la CRI, finalizzata a supportare le istituzioni scolastiche statali e paritarie su tutto il territorio nazionale. Grazie a incontri online per la formazione del personale scolastico, a un servizio di help desk con personale medico, alla partecipa-

zione di rappresentanti CRI ai tavoli nazionale e regionali (coordinati spettivamente dal Ministero e dagli Uffici Scolastici Regionali) e al lavoro sul campo presso le scuole, la CRI ha supportato istituti e insegnanti, contribuendo a garantire adeguati livelli di sicurezza per lo svolgimento degli esami in presenza.

COMITATI TERRITORIALI  
COINVOLTI

369

ORE DI SERVIZIO  
VOLONTARI CRI

97.206

SEDI D'ESAME

1.551

---

## Esempi di attività basate su convenzioni locali

### **FOCUS LAZIO (AREA METROPOLITANA DI ROMA)**

#### **Trasporto sanitario in alto bio-contenimento 01.03/31.05**

A partire dal mese di marzo con l'intensificarsi dell'emergenza epidemiologica, i servizi di trasporto sanitario in convenzione (ARES 118) sono stati potenziati e differenziati con la dotazione di mezzi idonei al trasporto di pazienti Covid-19 verso e tra le strutture ospedaliere. Fino al 31 maggio, sono stati effettuati oltre **300 trasporti** in alto bio-contenimento, per un totale di **639 pazienti** trasportati.

---

### **Persone trasportate in alto bio-contenimento (ARES 118 Lazio)**

# 639

### **FOCUS LOMBARDIA 1—AREU**

#### **Trasporto sanitario in emergenza 06.03/31.07**

Nella Regione Lombardia, all'inizio di marzo è stata attivata una convenzione temporanea speciale allo scopo di potenziare il sistema di trasporto sanitario emergenza-urgenza. Il servizio ha garantito una copertura capillare del territorio, grazie all'adesione di 27 Comitati CRI lombardi, che hanno svolto servizio di trasporto sanitario (12 e 24h). Nel periodo di maggiore impatto dell'epidemia, tra il 20 marzo e il 5 aprile, il servizio ha inoltre beneficiato del contributo di mezzi di soccorso extra-regionali messi a disposizione da 24 Comitati CRI da tutta Italia. I mezzi hanno rafforzato la risposta all'emergenza principalmente nella Provincia di Bergamo.

Al termine della convenzione (31 luglio), erano stati effettuati 12.135 trasporti verso e tra strutture ospedaliere per un totale di oltre 37.000 ore di servizio.

---

**N. ore di servizio  
(AREU Lombardia)**

# 37.606

---

**N. servizi di trasporto  
(AREU Lombardia)**

# 12.135

**FOCUS LOMBARDIA 2—ATS PAVIA**  
**Supporto alle RSA/RSD 01.04/25.05**

Nei mesi di maggio e aprile, la CRI ha garantito supporto socio-sanitario all'interno di 84 strutture assistenziali della Provincia di Pavia, tra Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) e Residenze Sanitarie per Disabili (RSD). Il servizio, in convenzione con l'ATS Pavia, ha previsto l'impiego di personale CRI (medici, infermieri e O.S.S.) per 3.417 ore complessive di intervento. Il servizio ha visto il coinvolgimento sia di Volontari CRI, sia di Volontari Temporanei. Allo scopo è stata svolta attività di formazione all'uso dei DPI, di cui hanno beneficiato 32 componenti dello staff.

---

**Ore di servizio  
personale sanitario  
(ATS Pavia)**

**3.417**

**FOCUS LOMBARDIA 3—ASST BERGAMO**  
**Presidio medico in istituti sanitari e USCA 16.03/20.05**

Nel periodo di maggiore intensità dell'emergenza, per conto dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Bergamo, la CRI è stata chiamata a svolgere la funzione di presidio sanitario all'interno di 3 istituti ospedalieri/sanitari della provincia bergamasca. Inoltre il personale sanitario CRI è stato coinvolto all'interno del circuito delle USCA (Unità Speciali di Continuità Assistenziale) istituite allo scopo di assistere a domicilio i pazienti affetti da Covid-19 che non hanno bisogno di un ricovero.

Al termine della convenzione (20 maggio), erano stati impiegati medici e infermieri complessivamente per oltre 5.000 ore di servizio negli istituti sanitari e oltre 700 ore di servizio nelle USCA.

---

**Ore di presidio medico/  
infermieristico presso  
istituti sanitari  
(ASST Bergamo)**

**5.637**

---

**Ore di servizio in  
unità speciali di continuità  
assistenziale Covid-19  
(USCA; ASST Bergamo)**

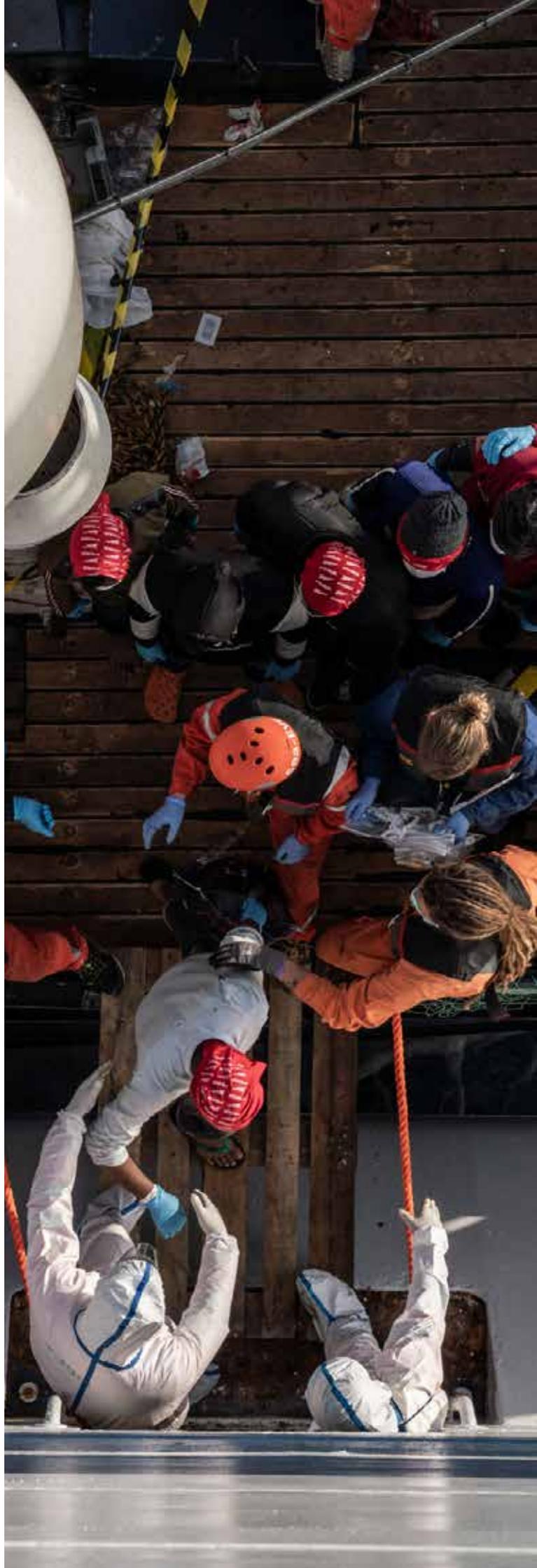
**703**

## MIGRAZIONI

Dall'inizio dell'emergenza sanitaria la CRI ha sviluppato una risposta specifica sia per le persone richiedenti asilo e titolari di protezione, accolte nei centri di accoglienza, che per le persone migranti che si trovano in contesti esterni all'accoglienza e/o in transito.

Le attività svolte nel periodo considerato si sono sviluppate lungo i seguenti filoni principali:

- la divulgazione di informazioni corrette su più livelli e disponibili per tutti, aggiornate e multilingue, sulle misure di prevenzione e contenimento del virus, diffuse in maniera semplice e intuitiva (983 utenti che hanno usufruito del sito web Virtual Volunteer);
- attività di promozione delle pratiche sanitarie (WASH) promosse nei centri d'accoglienza nazionali per la prevenzione del virus, tra cui la distribuzione di mascherine, guanti e l'organizzazione di sessioni di focus group con le persone migranti rispetto alle misure di prevenzione da seguire. Inoltre, i centri hanno rimodulato la propria segnaletica, i propri spazi e le proprie attività di pulizia e sanificazione degli ambienti (800 persone migranti hanno beneficiato di queste attività).



- il supporto specifico rivolto alle persone ospiti dei centri di accoglienza CRI attraverso l'erogazione di 72 sessioni da remoto per 271 beneficiari su tematiche quali la sicurezza stradale, i comportamenti da seguire per prevenire la diffusione del virus, il ripasso e l'approfondimento della lingua italiana;
- la rimodulazione del servizio Restoring Family Links (RFL), alla luce della pandemia in corso e delle esigenze riscontrate sul territorio, non solo, come da mandato del servizio stesso, destinato al target delle persone migranti, ma aperto a chiunque necessiti di ristabilire legami familiari (61 tracing request legate a Covid-19);
- il monitoraggio e l'adattamento del servizio safe point (3.000 persone assistite in media a settimana);
- assistenza e sorveglianza sanitaria sulle navi (1.045 persone assistite) e presso il Centro Quarantena di Settimo Torinese (129 persone assistite).

---

## Attività di promozione pratiche sanitarie

**983**

---

Utenti piattaforma  
Virtual Volunteer

**800**

---

Persone migranti beneficiarie  
di attività di promozione  
pratiche sanitarie (WASH)

---

## Restoring Family Links

61

---

Tracing request legate  
a Covid-19

---

## Accoglienza presso centri CRI delle persone migranti

40

---

Centri di accoglienza coinvolti

271

---

Beneficiari sessioni  
da remoto

1.045

---

Persone migranti  
assistite sulle navi  
dato valido dal 17/04/20 al 31/07/20

129

---

Persone assistite presso il Centro  
Quarantena di Settimo Torinese



## SUPPORTO PSICOSOCIALE

Dal 15 febbraio al 31 luglio 2020, il Servizio Psicosociale (Se.P.) ha svolto attività di protezione e promozione del benessere psicosociale, offrendo un totale di 16.799 servizi e attività, rivolti sia allo staff CRI che alla popolazione. Coerentemente con l'andamento della pandemia, si è proceduto a una differenziazione degli interventi in funzione dei bisogni rilevati, registrando a partire da giugno un progressivo decremento dei servizi

offerti, e una conseguente riduzione dello staff impiegato.

Il Servizio continua comunque a rispondere alle richieste poste da questa emergenza complessa, che nell'ultimo periodo riguardano in particolare alcune categorie, come anziani soli e migranti.



## Volontari che hanno svolto attività di protezione e promozione del benessere psicosociale

Fino a

**305**

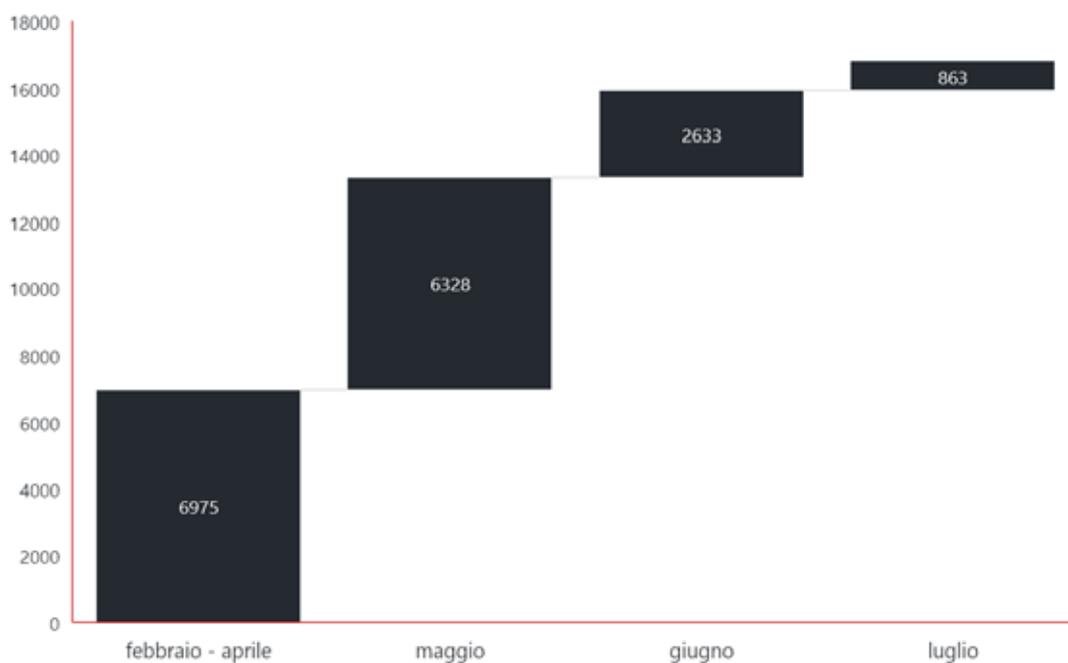
Psicologi attivi  
(periodo 16-31 maggio)

Fino a

**195**

Operatori attivi  
(periodo 16-30 aprile)

### Servizi offerti per periodo



**Benessere psicosociale**

**16.799**

N. di attività e servizi svolti

**6.237**

Pronto soccorso  
psicologico per i Volontari

**2.441**

Pronto soccorso  
psicologico per la popolazione

**702**

Pronto soccorso  
psicologico per i dipendenti

**4.757**

Psicoeducazione

**49**

Referral

**1.265**

Formazione

**1.348**

Supervisione



## VOLONTARIATO TEMPORANEO

Il programma di **Volontariato Temporaneo** è stato promosso nel contesto di diffusione dell'epidemia per incrementare le attività di risposta all'emergenza sanitaria Covid -19 e le attività di assistenza sociale alle persone in condizioni di vulnerabilità.



I progetti attivati su tutto il territorio nazionale hanno coinvolto:

- professionisti sanitari (medici, infermieri, psicologi, ecc.), impiegati principalmente in attività di supporto sanitario e psicologico a domicilio, in ambulatori e nelle strutture ospedaliere;
- aspiranti Volontari senza specifiche competenze sanitarie, coinvolti in attività di carattere socio-assistenziale a beneficio della popolazione per ridurre il rischio di contagio e garantire l'accesso ai bisogni primari (consegna a domicilio della spesa, dei farmaci e dei beni di prima necessità; controllo della temperatura corporea presso i porti e gli aeroporti; informazione e assistenza presso i desk, le centrali operative e le strutture di emergenza).

A partire da marzo, sono state registrate oltre **49.000 richieste di adesione** in tutta Italia, da parte di aspiranti Volontari di tutte le età (dai 14 ai 75 anni). Ad attivarsi sono stati principalmente i giovani (18-32 anni) con picchi di adesioni prossime alle 2.000 unità (26 anni). Allo stesso tempo, si rileva grande partecipazione anche da parte di fasce più adulte (44-47 anni), con un picco di oltre 1.000 adesioni (45 anni). La partecipazione è stata piuttosto capillare a livello territoriale: le regioni che hanno beneficiato di un maggior numero di adesioni sono state quelle più colpite dai contagi, in primis la **Lombardia** (11.833), seguita da **Lazio** (6.383), **Piemonte** (5.138), **Emilia Romagna** (4.913) e **Veneto** (4.373). Infine, nonostante le difficoltà organizzative determinate dalla pandemia, **114 Comitati CRI** hanno mantenuto attivi i progetti di Servizio Civile Universale, impiegando un totale di **635 Volontari** in servizio civile che hanno supportato i Comitati negli interventi ordinari e nelle attività legate all'emergenza.

# 49.695

N. tot richieste di adesione  
Volontari Temporanei



Durante l'emergenza Covid-19, i donatori di CRI hanno riposto grande fiducia nell'organizzazione, come dimostrano le oltre 350 aziende nazionali e internazionali, le decine di fondazioni private, le 200 raccolte fondi attivate da celebrities, privati e aziende e le migliaia di persone che hanno scelto di donare alla CRI e di sostenere le sue attività di risposta all'emergenza.

Al 28 luglio 2020 la CRI ha potuto disporre di un ammontare totale di **€47.384.021,39**, di cui €32.603.277,46 in donazioni monetarie e €14.780.743,93 in beni.

I fondi sono stati impiegati in risposta ai fabbisogni del territorio, lungo le seguenti linee di intervento: attività di emergenza, donazione del sangue e progetto "Il Tempo della Gentilezza", che a sua volta comprende, tra le altre cose, attività di supporto psicosociale e nell'ambito del Volontariato Temporaneo.

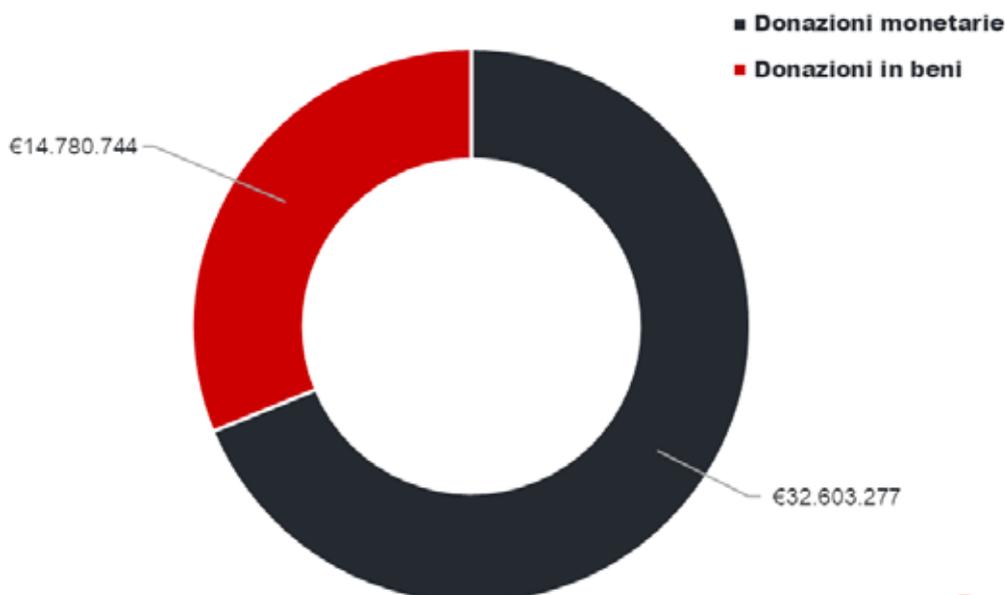
## DONAZIONI E PARTENARIATI

**€ 32.603.277,46**

Donazioni monetarie

**€ 14.780.743,93**

Donazioni in beni  
Monetizzazione parziale  
alla data del 28 luglio



**Donazioni complessive**

**Allocazione**

Emergenza Covid-19	€ 27.584.588,42
Tempo della Gentilezza	€ 19.130.663,13
Donazione sangue	€ 668.769,84

**Beni acquisiti con donazioni****50**

Ambulanze

**99.660**

Buoni carburante

**4.491.084**Mascherine chirurgiche,  
FFP2 e FFP3**629.580\***

Buoni spesa

**190.782**

Altri DPI

**18.325**

Farmaci

**4**

Autoemoteche

**966.763**

Generi alimentari vari

**18**

Barelle bio-contenimento

**4**

Ospedali da campo

\*controvalore di 2.654.320 euro



314.646

Prodotti per l'igiene  
della persona e della casa

100.000

Tamponi

163

Ventilatori polmonari

Il network Croce Rossa e Mezzaluna Rossa ha anch'esso avuto un ruolo importante: sono state oltre 13 le Società Nazionali consorelle che hanno sostenuto la CRI attraverso donazioni monetarie e in beni. La Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa ha contribuito, attraverso un Emergency Appeal, a veicolare fondi per la CRI per un importo

pari a 9,6 milioni di franchi svizzeri. Nello stesso periodo sono state inoltre attivate tre reti interne al Movimento per lo scambio di informazioni e buone pratiche: International Relations network, Neighbours Help First e Safe COVID.

Il sostegno dato dalle diverse realtà è spesso andato oltre la donazione. Amazon, ad esempio, in collaborazione con le principali associazioni industriali del settore musicale italiano AFI, FIMI e PMI, ha coinvolto oltre 50 star della musica italiana nella rivisitazione del brano "Ma il cielo è sempre più blu". Coca-Cola, insieme a Cesare Cremonini, ha lanciato una campagna di crowdfunding attraverso un video che omaggia i flashmob spontanei che si sono avvicendati sui balconi di tutta Italia durante il lockdown. La Rai e Mastergroup Sport hanno invece ideato il charity show "Non mollare mai", trasmesso in prima serata su Rai 1, per connettere i grandi protagonisti dello sport e i Volontari CRI e lanciare l'sms solidale, che in una sola settimana ha raccolto oltre 160mila euro.

---

## COMUNICAZIONE

Dall'inizio dell'emergenza, e parallelamente alla risposta sanitaria, la CRI si è adoperata per fornire alla popolazione informazioni corrette e affidabili sulla pandemia da Covid-19, al fine di combattere la disinformazione dilagante e prevenire eventuali tentativi di truffe. Individuando ogni volta i canali di comunicazione più adeguati, migliorando la relazione con i media tradizionali attraverso la sottoscrizione di protocolli d'intesa, e potenziando la propria presenza sui canali digitali tramite importanti partnership con tutti i principali social media, la CRI ha contribuito a un'ampia diffusione di informazioni e buone pratiche, nonché delle linee guida del Ministero della Salute sui corretti comportamenti da adottare al fine di evitare possibili contagi. Le attività di comunicazione sono state anche strumentali alla raccolta e promozione di donazioni da parte di privati e aziende.

I canali social e il sito web di CRI hanno rappresentato strumenti imprescindibili per raggiungere la popolazione. Dall'inizio dell'emergenza alla fine di luglio 2020, la CRI ha pubblicato 443 post su Facebook, 268 post su Instagram, 126 news sul sito web, 457 tweet, nonché un totale di 42

post su TikTok e 79 video su YouTube. Nello specifico, la CRI ha prodotto contenuti di informazione e prevenzione del Covid-19, contenuti sui servizi CRI, sui Volontari impegnati nella risposta all'emergenza, sulla donazione di sangue, sui partenariati, nonché racconti e testimonianze dei Volontari e dello staff CRI impegnato sul campo. Per quanto riguarda l'effetto dei contenuti pubblicati, tra il 31 gennaio e il 31 luglio sono stati ottenuti risultati estremamente significativi. In media, le persone raggiunte dai contenuti pubblicati sulla pagina Facebook di CRI sono state 2.873.838, mentre i post su Instagram hanno raggiunto in media 21.586 utenti. Su Twitter, ogni contenuto pubblicato è stato visto in media 26.638 volte e, tra il 31 gennaio e il 31 luglio, i tweet pubblicati da CRI sono stati visti un numero totale di 14.677.500 volte. I video informativi e di sensibilizzazione pubblicati sui canali YouTube e TikTok, invece, hanno ottenuto rispettivamente un totale di 644.042 visualizzazioni e 772.264 likes. Infine, nel periodo di riferimento il sito web di CRI ha raggiunto un totale di 1.073.842 visualizzazioni, di cui ben 906.247 uniche.

---

## NUMERO POST PUBBLICATI

Dati presenti sul sito CRI

126

---

Sito CRI

443

---

Facebook

268

---

Instagram

457

---

Twitter

79

---

Youtube

42

---

TikTok

---

## IMPATTO DELLE PUBBLICAZIONI

1.073.842

---

N. visualizzazioni sito CRI

14.677.500

---

N. impressions Twitter

2.873.838

---

Reach media post Facebook

644.042

---

N. visualizzazioni YouTube

21.586

---

Reach media post Instagram

772.264

---

N. like TikTok

## INIZIATIVE TERRITORIALI

Si riportano di seguito, a titolo esemplificativo, solo alcune delle innumerevoli iniziative raccolte dal Comitato Nazionale e portate avanti dai Volontari dei Comitati CRI durante i mesi dell'emergenza. Le iniziative sono state individuate attraverso articoli giornalistici e altri canali di comunicazione e, sebbene offrano un quadro solamente parziale, rappresentano una testimonianza dell'impegno profuso dai Volontari CRI nell'assistenza alla popolazione e alle istituzioni nella gestione dell'emergenza.

### ABRUZZO COMITATO DI PESCARA

Nella tensostruttura allestita dalla CRI e adibita a punto di prelievo per Covid-19 all'ingresso dell'Ospedale di Pescara, sono iniziati nel mese di maggio i primi tamponi per i senza dimora. L'iniziativa ha permesso di eseguire uno screening di persone che, data la loro condizione, hanno più difficoltà a seguire le pratiche di prevenzione. Avviando questa indagine è stato possibile monitorare il loro stato di salute e quella di tutti i cittadini, in modo da individuare le situazioni di contagio e prevenire la diffusione del virus.

### BASILICATA COMITATO REGIONALE

Tra i diversi servizi svolti a supporto della popolazione, la Croce Rossa della Basilicata ha attivato uno sportello gratuito di ascolto telefonico del Servizio Psicosociale, un importante strumento per combattere le conseguenze della pandemia.

### CALABRIA COMITATO DI REGGIO CALABRIA

Il Comitato di Reggio Calabria ha organizzato, durante il mese di marzo, una campagna di raccolta fondi "Coronavirus: #iostoconlacri" per aumentare le proprie capacità di risposta all'emergenza. Le donazioni sono state utilizzate per l'acquisto di dispositivi di protezione individuali, il potenziamento della Sala Operativa Locale e per coprire le spese necessarie per portare avanti le attività di soccorso.

## CAMPANIA COMITATO REGIONALE

Con il patrocinio di ANCI Campania, un gruppo di imprenditori e liberi cittadini ha lanciato l'iniziativa Spesa Sospesa Store, il primo e-commerce sociale campano attraverso cui, acquistando prodotti provenienti dalla biodiversità locale, è possibile donare il 3% derivante dalla vendita dei prodotti direttamente alla CRI, che a sua volta li utilizza per l'acquisto di DPI per le categorie più vulnerabili. La piattaforma prevede anche un registro delle attività commerciali aderenti e disponibili a raccogliere le donazioni di beni o servizi, successivamente ritirati e ridistribuiti dalla CRI alle famiglie indigenti del territorio. È presente infine una sezione dedicata a promuovere e diffondere importanti attività sociali e ambientaliste del territorio campano, come lo sviluppo della cultura dei "rifiuti zero", l'innovazione agroalimentare e l'imprenditoria sociale, nonché le attività della CRI.

## EMILIA ROMAGNA COMITATO DI FERRARA

Sulla scia del Protocollo d'Intesa tra CRI e UICI, grazie ai rapporti in essere con associazioni ed enti del territorio e alla disponibilità dei Volontari, anche temporanei, la CRI di Ferrara si è attivata per rendere il servizio di consegna spesa e farmaci a domicilio ancora più accessibile per le persone con disabilità visiva, uditiva e non italofone. A tal fine è stato realizzato un video informativo del servizio, tradotto in LIS e sottotitolato, in cui venivano indicate la mail di contatto per richiedere il servizio in lingua non italiana e la pagina Facebook per contattare un interprete LIS per raccogliere le richieste. Il video è stato poi diffuso tra le associazioni e gli enti del territorio, nonché diffuso sulla pagina web e i profili social del Comitato. Infine, è stato redatto un elenco di Volontari di madrelingua non italiana o poliglotti, disponibili a mettersi in contatto con eventuali utenti bisognosi di assistenza.

## FRIULI VENEZIA GIULIA COMITATO DI TRIESTE

La chiusura dei confini durante l'emergenza sanitaria ha reso difficile alle persone residenti in Istria recarsi a Trieste per acquistare farmaci di uso comune o salvavita. Grazie al saldo rapporto di collaborazione tra la Croce Rossa di Trieste e quella Croata dell'Istria, è stato ideato un canale di comunicazione diretta. I cittadini istriani comunicavano alla Croce Rossa Croata di Buie d'Istria le proprie richieste. La Croce Rossa di Buie, via email, trasmetteva le richieste al referente della Croce Rossa di Trieste, che organizzava l'acquisto dei farmaci (anticipando eventuali spese). In una giornata prestabilita, l'equipaggio CRI con i farmaci e gli scontrini si recava al valico confinario di Rabuiese, dove un Volontario della Croce Rossa Slovena prendeva in consegna i farmaci e si recava poi al valico confinario tra Slovenia e Croazia, dove lo attendevano i Volontari di Buie. Questi ultimi provvedevano poi alla consegna dei farmaci ai richiedenti.

**LAZIO****COMITATO AREA METROPOLITANA  
DI ROMA CAPITALE**

Grazie alla collaborazione tra Croce Rossa, Sant'Egidio, Acli e Caritas, il 4 giugno al Centro Agroalimentare di Roma è nato il Tavolo delle Buone Pratiche, finalizzato alla messa a sistema -attraverso la piattaforma Bit Good- di tutta la gestione delle eccedenze alimentari, ortofrutticole e ittiche del Centro. Tale iniziativa mira a offrire un sostegno reale a tanti nuclei familiari che vivono in un crescente stato di disagio economico.

**LIGURIA****COMITATO DI LA SPEZIA**

La CRI di La Spezia ha attivato un servizio di supporto psicologico mediante un team composto da 7 specialisti e 4 operatori psicosociali. Il team si è messo a disposizione dei 7 Comitati locali della provincia di La Spezia, al fine di supportare i Volontari, i dipendenti e i presidenti che, in un periodo di grande difficoltà fisica ed emotiva, si sono trovati ad affrontare nuove importanti prove. Il piano di intervento, sviluppatosi prevalentemente in modalità online, si è proposto di chiamare a tappeto tutti i Volontari attivi durante l'emergenza per supportarli nelle varie difficoltà di questa nuova sfida. Le tempistiche dei contatti sono variate a seconda delle esigenze dei beneficiari, mirando a verificarne e monitorarne lo stato emotivo.

**LOMBARDIA****COMITATO DI MONZA**

È stato implementato un progetto di raccolta generi di prima necessità all'interno dei condomini della città di Monza. Grazie al supporto di ANACI MB (Associazione Nazionale Amministratori Condominiali e Immobiliari), le persone -dopo aver avvisato l'amministratore- potevano lasciare uno scatolone negli androni o in altri spazi comuni, a disposizione di chi volesse donare alimenti non deperibili e/o prodotti per l'igiene personale e la casa. In una settimana sono stati raccolti 564 Kg di alimenti e 600 pezzi per l'igiene personale poi distribuiti sul territorio ai nuclei più bisognosi.

**MARCHE**  
COMITATO DI PESARO

Il Comitato di Pesaro ha presentato il progetto "Parliamone insieme: elaborazione del lutto ai tempi del Covid-19", volto a supportare in maniera mirata la popolazione locale, e realizzato tramite un team di professionisti. Tramite un numero messo a disposizione della popolazione, i Volontari inoltravano le richieste della popolazione agli psicologi, che poi organizzavano il supporto.

**MOLISE**  
COMITATO DI ISERNIA

La CRI di Isernia ha aderito alla campagna "Spesa sospesa", attraverso la quale ha effettuato la distribuzione dei prodotti acquistati da quanti hanno partecipato all'iniziativa solidale. I Volontari CRI hanno distribuito i beni tutti i giorni dalle 9 alle 18 al fine di evitare assembramenti, e basandosi sull'analisi dei bisogni dei richiedenti al fine di aiutare in modo adeguato le persone più vulnerabili.

**PIEMONTE**  
COMITATO DI CUNEO

La CRI e il Comune di Cuneo hanno prorogato la convenzione relativa al servizio di accoglienza temporanea delle persone senza dimora ubicato all'interno del fabbricato comunale ex Caserma Pignone. Il servizio di accoglienza notturna rientra nell'area dei servizi tesi a soddisfare temporaneamente i bisogni primari di vita delle persone che versano in condizione di grave disagio economico. La necessità di una proroga è legata alla volontà di assicurare anche a queste persone corrette misure di prevenzione, permettendo loro di trascorrere la notte in un luogo igienizzato e sicuro.

## PUGLIA

### COMITATO DI LECCE

È stato istituito al Villaggio Boncuri di Nardò un campo di accoglienza di 150 posti assegnato alla CRI dalla Regione Puglia in vista dell'arrivo dei migranti stagionali che confluiscono nei campi agricoli salentini. Al suo interno è seguito un rigido protocollo sanitario implementato con misure anti-Covid, e stabilito un presidio medico all'interno della struttura.

## SARDEGNA

### CENTRO DI MOBILITAZIONE SARDEGNA

Alcuni ristoratori cagliaritari, in collaborazione con il Corpo Militare Volontario della Croce Rossa Italiana, hanno lanciato un'iniziativa per la fornitura di 50 pasti al giorno per 30 giorni. Nel mese di aprile, la situazione emergenziale ha lasciato tante persone in difficoltà e isolamento e, per rispondere ai bisogni crescenti, il CMV CRI ha consegnato 50 pasti al giorno alle persone più indigenti segnalate dalle parrocchie cittadine.

## SICILIA

### COMITATO DI CALTAGIRONE

Nel territorio di Vizzini, la CRI di Caltagirone ha promosso un'iniziativa chiamata "Donazione solidale". La raccolta fondi è nata in collaborazione con l'Associazione San Vincenzo De' Paoli per sostenere le famiglie più bisognose della città di Vizzini, tra cui alcune che si trovavano già in stato di indigenza prima dell'emergenza Covid. Sono stati collocati salvadanai e locandine informative nei punti vendita locali che hanno aderito all'iniziativa. La realizzazione è stata possibile grazie alla rete creata con gli esercenti commerciali e grazie alla solidarietà e generosità dimostrata dai cittadini.

**TOSCANA**  
COMITATO DI PIANA PISTOIESE

Un Volontario della CRI di Piana Pistoiese ha lavorato alla produzione, mediante una stampante 3D, di un fermaglio per le mascherine chirurgiche, un oggetto di plastica avente la finalità di alleviare il fastidio di portare per lungo tempo i lacci dietro le orecchie. Con tale tecnica sono state realizzate in tutto mille fermagli, sono stati donati principalmente agli ospedali della zona e alle forze dell'ordine. L'idea ha avuto il primo avallo dai Volontari del Comitato, e in seguito sono arrivate richieste anche da parte di altre Associazioni.

**TRENTINO-ALTO ADIGE**  
COMITATO DI TRENTO

Il Centro Don Ziglio di Levico Terme, una struttura che ospita 95 persone con disabilità, ha registrato nel mese di aprile diversi casi di positività al Covid. A seguito di un accordo tra la Provincia e il Comitato di Trento, è stato organizzato il trasferimento degli ospiti risultati positivi presso il Centro polifunzionale CRI di Levico.

**UMBRIA**  
COMITATO DI TERNI

Grazie a una collaborazione con il gruppo Superconti, la CRI di Terni ha potuto consegnare un'importante partita di generi alimentari e di prima necessità alle famiglie che versano in stato di necessità sul territorio ternano. La CRI ha rinnovato il suo impegno nell'aiutare tante famiglie colpite dalla crisi, dovuta alla perdita del posto di lavoro o allo stop delle attività commerciali. Prima dell'inizio dell'emergenza la CRI assisteva più di 60 nuclei familiari, diventati circa 230 nel giro di appena 2 mesi.

---

**VALLE D'AOSTA**  
COMITATO DI SAINT-VINCENT

Nel mese di marzo, la località di Pontey è stata dichiarata zona rossa e sono stati istituiti check-point in entrata e uscita, costringendo 364 famiglie a seguire importanti restrizioni. In questo periodo, il Comitato di Saint-Vincent ha garantito i rifornimenti agli abitanti di Pontey, una zona priva dei servizi essenziali.

---

**VENETO**  
COMITATO DI VENEZIA

La CRI di Venezia ha attivato un servizio di supporto psicologico, in collaborazione con il Comune di Venezia, per offrire ai cittadini la possibilità di contattare -a qualsiasi ora- un numero verde, al fine di ricevere assistenza dai Volontari psicologi, formati per la gestione delle emergenze.



**Croce Rossa Italiana**