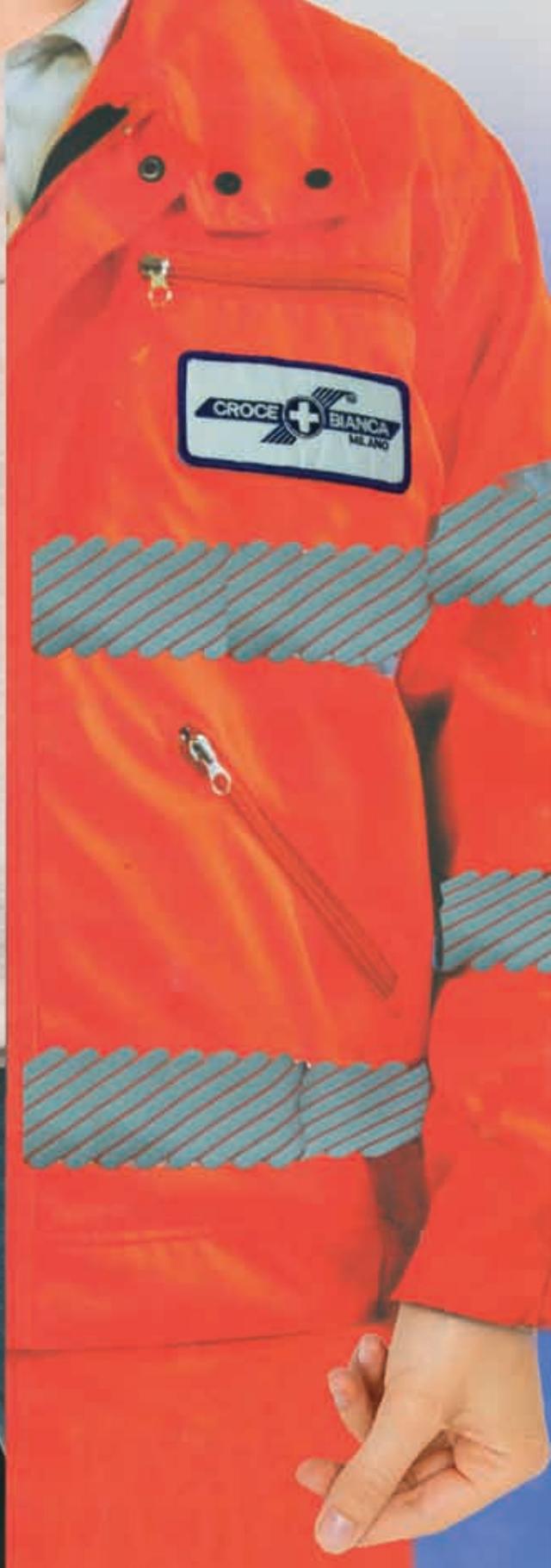


**BILANCIO  
SOCIALE  
CROCE BIANCA  
MILANO  
ANNO 2020**



AMA IL PROSSIMO COME TE STESSO

Indossando  
la divisa della  
Croce Bianca Milano,  
donne e uomini  
si impegnano a  
operare nell'ambito  
del primo soccorso.  
Ci si veste non  
di abiti straordinari,  
ma di un emblema  
di volontà e di aiuto  
verso chi si  
trova in difficoltà.



# Bilancio Sociale 2020





# INDICE

	<i>Nota Metodologica</i>	1
	<i>Lettera agli Stakeholder</i>	5
<b>1</b>	<b>Croce Bianca al servizio del prossimo</b>	
1	Generalità	7
1.1	L'identità di Croce Bianca Milano	10
1.2	La governance di Croce Bianca Milano	11
1.2.1	La composizione degli organi di Croce Bianca Milano	13
<b>2</b>	<b>Gli stakeholder</b>	
2.1	Gli stakeholder di Croce Bianca Milano	14
<b>3</b>	<b>Le persone, la forza di Croce Bianca Milano</b>	<b>16</b>
3.1	I soci volontari	17
3.2	Il nostro staff: personale dipendente	19
3.2.1	La sicurezza sul lavoro	20
3.3	I Soci onorari, Allievi e Servizio Civile	21
<b>4</b>	<b>La formazione</b>	<b>22</b>
<b>5</b>	<b>Sintesi numerica</b>	<b>25</b>
<b>6</b>	<b>Linee strategiche e obiettivi</b>	<b>26</b>
<b>7</b>	<b>I servizi</b>	
7.1	Emergenza-Urgenza	29
7.2	Trasporti Sanitari	30
7.3	Servizio di continuità assistenziale	31
7.4	Assistenza sanitaria ad eventi	32
<b>8</b>	<b>Bilancio 2020</b>	
8.1	Le risorse economiche	33
8.2	Campagna 5 x 1000	38
<b>9</b>	<b>La comunicazione</b>	<b>39</b>
<b>10</b>	<b>Dove siamo</b>	<b>41</b>
<b>11</b>	<b>Area Ambientale</b>	<b>42</b>
<b>12</b>	<b>Le prospettive future</b>	<b>43</b>
<b>13</b>	<b>Monitoraggio dell'Organo di Controllo</b>	<b>44</b>

Finito di stampare  
 nel mese di aprile 2021  
 da Copistampa S.r.l.  
 Via G. Birago, 5 - 20093  
 Cologno Monzese (MI)

Via Vettabbia, 4 • 20122 Milano  
Tel. 02 83121501 • Fax 02 58102445  
sedecentrale@crocebianca.org  
crocebiancamilano@actaliscertymail.it  
www.crocebianca.org  
Foto tratte da archivio Croce Bianca Milano

Il Bilancio Sociale 2020 di Croce Bianca Milano è stato redatto in conformità alle “Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore”, adottate con il Decreto 4 luglio 2019 dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Nello specifico è un documento di sintesi, esito e strumento di un processo di rendicontazione sociale, che rende conto in una prospettiva sia consuntiva sia programmatica della missione e della strategie formulate, delle attività realizzate, dei risultati prodotti, e degli effetti determinati, considerando congiuntamente l’insieme degli stakeholder dell’Associazione, e la pluralità



## Nota Metodologica

(economica, sociale e ambientale) delle dimensioni. Nello specifico il documento si conforma ai principi di redazione del bilancio sociale indicati nelle Linee Guida: rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità e autonomia delle terze parti.

Il Bilancio Sociale di Croce Bianca Milano ha l’obiettivo di presentare alle molteplici categorie di stakeholder informazioni chiare e trasparenti in merito alle responsabilità, ai comportamenti e ai risultati ottenuti attraverso le attività svolte nel corso dell’esercizio sociale iniziato il 1 gennaio 2020 e concluso il 31 dicembre 2020.

Ove possibile, le informazioni relative a tale periodo di riferimento sono poste a raffronto con quelle dell’esercizio precedente. Il presente Bilancio rappresenta anche uno strumento fondamentale per comunicare agli stakeholder la coerenza dell’approccio adottato da Croce Bianca Milano.

Il perimetro dei dati e delle informazioni rendicontate all’interno del presente bilancio è relativo a tutte le attività ed operazioni di Croce Bianca Milano, la cui sede legale è sita in Via Vettabbia, 4, a Milano. Si segnala, inoltre, che nel corso dell’anno 2020 non ci sono state variazioni significative relative alle dimensioni, alla struttura organizzativa, all’assetto e alla catena di approvvigionamento dell’Associazione rispetto all’esercizio precedente. La periodicità della pubblicazione del Bilancio Sociale è annuale. Per ogni informazione relativa al Bilancio contattare il seguente indirizzo mail: [sedecentrale@crocebianca.org](mailto:sedecentrale@crocebianca.org).



## Lettera agli Stakeholder dal Presidente generale

Croce Bianca Milano è sempre stata, sin dalla sua nascita, attenta e tempestiva nel rispondere ai bisogni della nostra società, siano stati questi emergenze o tematiche di carattere più strutturale, impegnandosi per rendere concreto il concetto di “*giving back*” presente nella cultura di Croce Bianca Milano. La nostra è un’Associazione che pone particolare attenzione al contesto in cui è inserita ed ha un sogno: contribuire a migliorare il sistema di soccorso in aiuto delle persone che necessitano del nostro intervento in ambito sanitario. Un sogno che persegue con passione e tenacia da 113 anni.

Grazie a un impegno costante, credendo fermamente nella propria missione, Croce Bianca Milano ha continuato il suo operato costante, insieme alle sue 36 sedi presenti in 8 delle 12 province della Regione Lombardia, con gli oltre 4.000 soci, tra volontari attivi e soci sostenitori, ed ai circa 200 dipendenti. Gli oltre 250 mezzi della Croce Bianca Milano hanno percorso nell’ultimo anno circa 5 milioni di chilometri, effettuando oltre 200 mila interventi, in larga parte trasporti di Pronto Soccorso attraverso il 112 e servizi socio-sanitari. Recentemente, l’emergenza Coronavirus (Covid-19) ha rivoluzionato le nostre abitudini, cambiato il nostro modo di lavorare e, soprattutto, fatto nascere nuove esigenze nei territori, che necessitano di risposte tempestive. Siamo stati chiamati a confrontarci con drastiche limitazioni nella libertà di movimento e con la necessità di adottare, dall’oggi al domani, stili di vita radicalmente diversi, di pari passo con le incertezze ed i timori per quanto potrebbe accadere a ciascuno di noi, nessuno escluso. Nel nostro ruolo di soccorritori, in questo periodo abbiamo avuto compiti da svolgere di cui, per ora, non intravediamo, purtroppo, la fine. Ciò che anima noi volontari di Croce Bianca Milano è l’attenzione al prossimo, a chi ha bisogno di aiuto. **“Coraggiosi e umani, senza lasciarci condizionare dalle paure”** anche perché siamo stati formati ad operare in situazioni difficili; questa è la Croce Bianca Milano, attenta coraggiosa, umana, compatta. Ci portiamo dentro la nostra fragilità, senza lasciarci condizionare dalle paure. Alla prova dei fatti ci siamo ed è per questo che esistiamo. Lo dico con umiltà, c’è da essere orgogliosi di come stiamo giocando questa difficile partita. Forse a posteriori non tutto potrebbe risultare perfetto, ma in un contesto dove molti sanno sollevare solo critiche e cavalcare le paure della gente, il coraggio di essere con il sorriso sempre in prima linea nel servire e nel curare ogni giorno, con lucidità, realismo, senso pratico, fa davvero la differenza. Ogni anno Croce Bianca Milano continua a approfondire il suo impegno nella formazione ed aggiornamento dei Volontari, specializzandoli nelle varie attività sociali, sanitarie e di emergenza, per essere sempre pronti con professionalità alle richieste del territorio.

Con il presente Bilancio Sociale desideriamo condividere con voi il nostro percorso.

**Tresoldi Carlo Vincenzo**



# Croce Bianca Milano al servizio del prossimo



## Generalità

Nome dell'organizzazione:	<b>Croce Bianca Milano</b>
Sede legale e operativa:	<b>Via Vettabbia, 4 – 20122 Milano</b>
Forma giuridica:	<b>Associazione di volontariato</b>
Configurazione fiscale:	<b>Ente non commerciale senza fini di lucro Iscritta al Registro Regionale del Volontariato RL-1311 (sociale) il 18/04/1994</b>
Codice fiscale	<b>03428670156</b>
Dal <b>2009</b> è Onlus di diritto	
Dimensione dell'organizzazione:	<b>Totale soci e soci onorari: 4.269 Totale dipendenti: 188</b>
Regione in cui opera:	<b>Lombardia</b>
Numero sedi operative di cui è composta:	<b>36 suddivise in 8 delle 12 province di Regione Lombardia</b>

Croce Bianca Milano in linea con il suo ruolo istituzionale, cura gli interessi dell'associazione presso enti ed istituzioni, stringe accordi e partenariati con altri soggetti, per il conseguimento di obiettivi comuni. I rapporti sono basati sulla reciproca finalità, tramite la collaborazione e lo scambio di informazioni. Obiettivo principale è promuovere la tutela della persona in ambito sanitario e tutte le azioni sono finalizzate a conseguire questo scopo fondamentale. Croce Bianca Milano è collegata nella sua operatività in qualità di socio fondatore a: CSV Milano – Centro servizi per il Volontariato di Milano, FAPS – Federazione Associazioni Pronto Soccorso e dall'8 maggio 2019 alla Rete Nazionale Misericordia e Solidarietà.

Croce Bianca Milano è un'Associazione Volontaria di Pronto Soccorso ed Assistenza Pubblica senza scopo di lucro fondata nel 1907 a Milano da Don Giuseppe

Bignami per rispondere in maniera concreta alle richieste di intervento. Il suo motto "Ama il prossimo tuo come te stesso" unito al "Patto Associativo" racchiude

# 1 Generalità

in sé tutti i principi che muovono coloro che sono parte dell'Associazione e che per essa operano.

La sua Visione è credere in un volontariato gratuito, promuovendo una cittadinanza attiva, solidale e sussidiaria.

I volontari di Croce Bianca Milano sono il motore dell'Associazione che è in continua fase di innovazione e cambiamento. La sua Missione è promuovere, sostenere e qualificare l'attività di servizio portata avanti dai volontari in aiuto del cittadino da un punto di vista sanitario.

Come tutte le organizzazioni la Croce Bianca Milano non è un soggetto a sé stante: vive infatti di relazioni con una serie di stakeholder, siano essi singoli individui o gruppi di persone con i quali condivide interessi e che l'aiutano a muoversi sul territorio in cui opera, determinando un aumento di valore ed il perseguimento della propria missione. Scopo finale è quello di arrivare, attraverso i portatori di interesse, ai cittadini che richiedono il suo intervento, in quanto il motivo fondante dell'Associazione rimane "la persona prima di tutto".

## **IL CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Quella che stiamo vivendo è senza dubbio una crisi senza precedenti, che avrà ripercussioni di breve, medio e lungo periodo su tutti gli aspetti della società moderna,

con enormi impatti sull'intera sfera sociale, dal lavoro al benessere delle persone. L'Italia è stato il primo dei Paesi europei a dover fronteggiare l'epidemia da Covid-19 e rimane, alla data di pubblicazione del presente bilancio, uno dei Paesi più colpiti. L'emergenza sanitaria e le misure volte al suo contenimento, in particolare la chiusura di tutte le attività produttive non essenziali prevista dal Dpcm dell'11 marzo 2020, avranno inevitabilmente delle forti ripercussioni sul tessuto socio-economico del Paese.

Tale contesto di riferimento, caratterizzato dagli impatti causati dalla pandemia, conferma il ruolo di Croce Bianca Milano che, all'unisono con i suoi volontari e dipendenti, si è attivata concretamente alla richiesta di aiuto, dimostrandosi pronta nel rispondere ai bisogni dei più deboli e delle persone in difficoltà.

Croce Bianca Milano è riuscita a garantire in questi lunghi mesi tutti i servizi legati all'emergenza Covid-19 senza mai fermarsi!

Innumerevoli sono stati i soccorsi in emergenza 118 e i trasferimenti di pazienti contagiati da coronavirus, nonché le dimissioni verso le abitazioni e le strutture.

Croce Bianca Milano ha così efficacemente risposto a un'emergenza, quella provocata dal Covid-19, dal carattere sconosciuto e che ha colpito un numero impressionante di persone.

# 1 Generalità

## LE AREE TERRITORIALI DI OPERATIVITÀ DI CROCE BIANCA MILANO

Croce Bianca Milano, in coerenza con quanto previsto dal proprio Statuto, interagisce con enti pubblici e privati, istituzioni ed organizzazioni che perseguono finalità analoghe a quelle dell'Associazione medesima.

I progetti e le iniziative riguardano prevalentemente il territorio lombardo, con particolare riferimento ai paesi/città dove le nostre sedi risiedono. Nonostante il forte impatto che il Covid-19 ha avuto su tutto il territorio, Croce Bianca Milano ha conti-

nuato ad attuare iniziative e progetti inerenti le sue aree di operatività grazie al suo dinamismo ed alla sua ambizione di crescita futura.

L'obiettivo di Croce Bianca Milano rimane quello di preservare e valorizzare ciò che di buono ed efficace già esiste, ma nello stesso tempo di sviluppare soluzioni in aiuto alle persone in difficoltà, anche in collaborazione con altri enti e organizzazioni, senza i quali l'impatto sociale del Covid-19 avrebbe dimensioni ancora più drammatiche, perché come già detto da molti "la solidarietà è più contagiosa del virus".



## 1.1 L'identità di Croce Bianca Milano

Croce Bianca Milano persegue esclusivamente finalità sociali e socio assistenziali, operando nel settore sanitario e rivolgendosi a tutti i cittadini ed operatori, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

Croce Bianca Milano si relaziona con diversi enti e organizzazioni a cui presta il proprio sostegno, rispettando i principi di trasparenza ed integrità. L'impegno di Croce Bianca Milano si concretizza infatti con la creazione di collaborazioni con realtà similari alla propria, volte a perseguire obiettivi condivisi, mettendo in campo le diverse e numerose competenze presenti in Croce Bianca Milano.

Lo Statuto di Croce Bianca Milano, documento che ne disciplina l'organizzazione e il funzionamento, prevede che per il raggiungimento dei suoi scopi l'Associazione svolga, in via principale le seguenti attività:

Interventi e prestazioni sanitarie e socio sanitarie consistenti in:

- Trasporto di ammalati e feriti e personale sanitario;
- Trasporto di organi e sangue, tessuti ed emoderivati;
- Assistenza di pronto soccorso, infermieristica, medica e chirurgica ad am-

malati, infortunati, persone diversamente abili ed anziani, sia in strutture mediche ed ospedaliere sia presso il loro domicilio;

- Interventi e servizi sociali anche tramite consegna di beni primari a soggetti deboli e svantaggiati;
- Mobilità con mezzi di trasporto adeguati, nonché prestazioni assistenziali, per persone diversamente abili, anziani e pazienti che necessitino di trattamenti medico-sanitari;
- Collaborazione attiva ai presidi medici territoriali di continuità assistenziale.

In linea alle previsioni statutarie, oltre alle attività principali, Croce Bianca Milano può svolgere attività strumentali, accessorie e connesse.

A titolo esemplificativo, l'Associazione può organizzare corsi per la divulgazione delle norme di primo soccorso; partecipare a manifestazioni sportive che non contrastino con le finalità dell'Associazione, collaborando anche con Enti e Associazioni a seguito di appositi accordi. Rientrano tra le attività strumentali, accessorie e connesse anche la possibilità di raccogliere fondi per finanziare la propria attività attraverso la richiesta a terzi di lasciti, donazioni e contributi.

## 1.2 La governance di Croce Bianca Milano

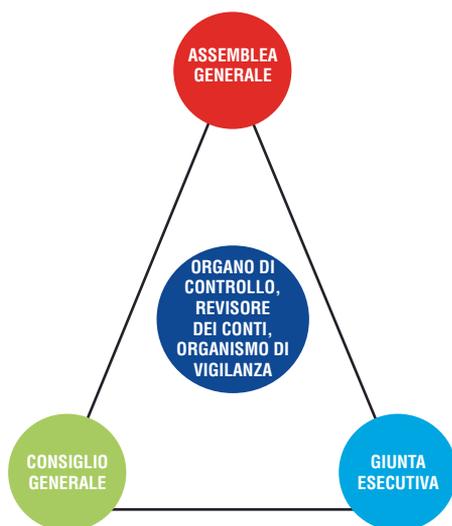
Abbiamo una rete associativa variegata e molteplice, governata da meccanismi puntuali affinati nel tempo: questo è uno dei punti di forza dell'Associazione, che consente di essere coerenti in modo capillare su tutto il territorio e, al contempo, essere credibili agli occhi di tutti gli stakeholder. Attraverso la nostra governance non solo guidiamo i processi a livello centrale ma siamo in grado di orientare e accompagnare i percorsi a livello regionale e territoriale. Alla base del nostro modello, infatti, c'è uno stretto e virtuoso coordinamento politico e

organizzativo tra Assemblea generale, Consiglio generale e Sezioni: le pratiche e le politiche del nostro agire sono rappresentate dalla figura geometrica del cerchio, che lega in modo efficiente e democratico i tre punti fermi della nostra articolazione territoriale.

**I valori alla base della nostra governance sono la democraticità e la trasparenza nelle scelte politiche ed organizzative.**

Per il raggiungimento delle proprie finalità istituzionali, nel rispetto delle normative vigenti, lo Statuto disciplina la costituzione e le funzioni degli organi dell'Associazione:

### Costituzione degli Organi dell'Associazione



#### ASSEMBLEA GENERALE

Si riunisce una volta all'anno per l'approvazione del bilancio consuntivo e, quando in scadenza, per la nomina del Presidente generale, del Revisore dei Conti e dei membri della Giunta esecutiva. L'Assemblea dei soci, per l'approvazione del rendiconto economico 2020, è stata convocata per il giorno 26/06/2020, in modalità online, causa Covid-19.

#### CONSIGLIO GENERALE

È composto dai presidenti delle 28 sezioni, e si riunisce almeno 4 volte all'anno come da Statuto.

#### GIUNTA ESECUTIVA

È l'organo di amministrazione e di direzione dell'Associazione ed è dotata di poteri di ordinaria amministrazione. Dura in carica 3 anni ed i suoi membri, attualmente 10, possono essere rieletti. Nomina al suo interno: il Presidente generale, il/i Vicepresidente/i, il Tesoriere, il Segretario generale, il Comandante ed i suoi consiglieri. Tutte le cariche sono elettive e detenute in maniera gratuita.

## 1.2 La governance di Croce Bianca Milano

### ORGANO DI CONTROLLO:

L'Organo di Controllo (O.d.C.) è nominato dall'Assemblea generale è composto da quattro membri tra i quali il Presidente che deve risultare iscritto al Registro dei Revisori Legali.

Dura in carica tre anni.

I componenti che ne fanno parte sono:

- Dr. Ferruccio Vergani – Presidente
- Dr. Daniele Beretta
- Ing. Paolo Fumagalli
- Avv.to Bruno Rossini

I compiti dell'O.d.C sono quelli di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo e sul suo concreto funzionamento.

L'O.d.C. esercita inoltre compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche di utilità sociale; inoltre attesta che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità delle prescrizioni normative.

### REVISORE DEI CONTI:

Il Revisore dei Conti è nominato dall'Assemblea generale, deve risultare iscritto al Registro dei Revisori Legali. Dura in carica 3 anni. Rappresenta l'organo contabile dell'Associazione e vigila sulla sua gestione finanziaria, accertando la regolare tenuta delle scritture contabili, esaminando le proposte di bilancio preventivo e consuntivo, redigendo apposite relazioni.

### ORGANISMO DI VIGILANZA: (EX 231)

L'Organismo di Vigilanza (O.d.V.), nato in Croce Bianca Milano il 13 giugno 2014, è nominato dalla Giunta esecutiva, svolge attività di controllo sulla responsabilità dell'Associazione per reati commessi da dipendenti o associati nell'interesse o vantaggio a favore della stessa. Dura in carica 3 anni.

I componenti che ne fanno parte sono:

- Avv.to Giovanni Perego – Presidente
- Avv.to Bruno Rossini
- Ing. Elisabetta Claus
- Ing. Matteo Ghezzi

Croce Bianca Milano ha istituito e redatto il Modello Organizzativo che è pubblicato sul sito ed è accessibile a tutti, inoltre a suo tempo è stata istituita la mail [odv231@crocebianca.org](mailto:odv231@crocebianca.org) alla quale chiunque può scrivere, in forma anche anonima, per fare segnalazioni inerenti l'argomento.

## 1.2.1 La composizione degli organi di Croce Bianca Milano

Gli organi di Croce Bianca Milano in carica nel corso dell'esercizio oggetto di rendicontazione sono stati nominati con atto costitutivo in data 15 aprile 2018.

I membri della Giunta esecutiva ed il Revisore dei Conti durano in carica 3 anni e possono essere rieletti. Nell'ambito delle proprie riunioni la Giunta esecutiva tratta delle questioni gestionali e organizzative dell'Associazione e di eventuali aggiornamenti normativi d'interesse, effettuando le opportune delibere inerenti e conseguenti. Tutte le decisioni sono prese con la maggioranza dei voti. Si ricorda, infine, che tutte le cariche

sono elettive e detenute in maniera gratuita. Durante l'anno 2020 la Giunta esecutiva si è riunita n. 8 volte, utilizzando - causa situazione Covid-19 - la modalità di videoconferenza che ha consentito al Presidente generale di accertare l'identità degli intervenuti, regolare lo svolgimento della riunione, verbalizzare adeguatamente gli eventi oggetto dell'ordine del giorno, consentendo anche agli intervenuti di partecipare alla discussione ed alla votazione simultanea sugli argomenti. Tali riunioni sono state convocate nel rispetto delle previsioni statutarie, con avviso inviato mediante posta elettronica.

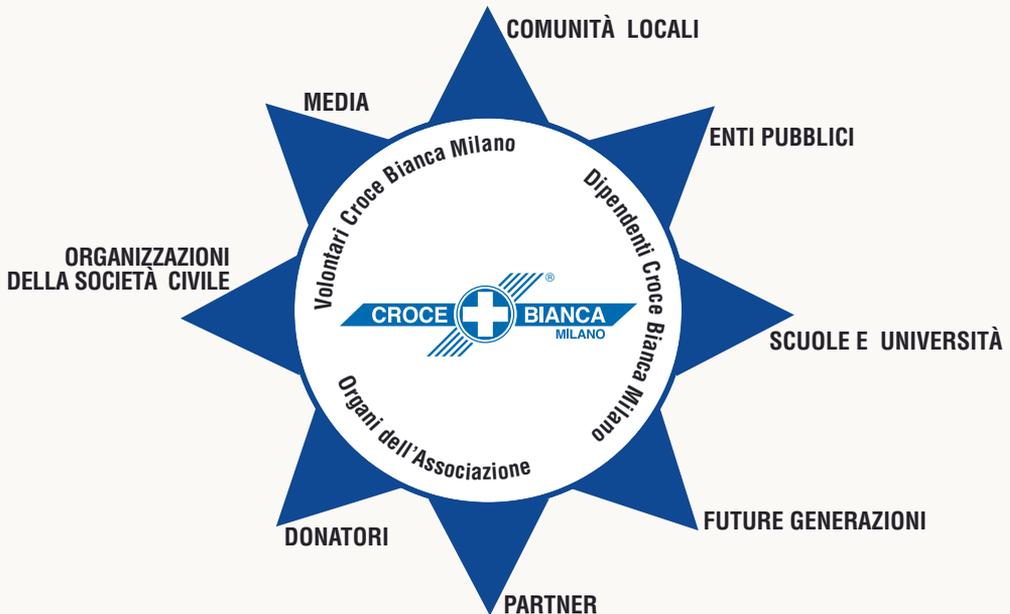
### GIUNTA ESECUTIVA

Carica ricoperta	Nome	Data di Nomina
Presidente generale	Carlo Vincenzo Tresoldi	15 aprile 2018
Vicepresidente	Giuseppe Comandulli	15 aprile 2018
Vicepresidente	Paola Erba	15 aprile 2018
Tesoriere generale	Rossana Giuseppina Olcelli	15 aprile 2018
Segretario generale	Massimiliano Mauri	15 aprile 2018
Comandante generale	Paolo Cesarano	15 aprile 2018
Consigliere	Matteo Davide Maraschi	15 aprile 2018
Consigliere	Valerio Molla	15 aprile 2018
Consigliere	Giuseppe Caprotti	15 aprile 2018
Consigliere	Daniela Pometto	15 aprile 2018

### REVISORE DEI CONTI

Nome	Data di Nomina
Emanuele Finaldi	15 aprile 2018

## 2.1 Gli stakeholder di Croce Bianca Milano



Grazie ad un'approfondita analisi dei propri progetti ed iniziative, delle relazioni stabilite nel corso dei suoi anni di attività con altri enti e organizzazioni operanti nei medesimi ambiti d'operatività, nel corso dell'anno 2020 Croce Bianca Milano ha definito la propria mappa degli stakeholder sopra, che è stata ritenuta valida anche per il presente Bilancio.

La mappa è rappresentativa delle principali categorie di soggetti ed enti che possono ragionevolmente essere interessati dal-

le attività, dai progetti e dalle iniziative dell'Associazione e/o che possono influire o essere influenzati da Croce Bianca Milano. L'individuazione degli stakeholder, dei loro ragionevoli interessi e delle loro potenziali aspettative, rappresenta una fase fondamentale nella definizione dei contenuti del Bilancio Sociale che deve essere in grado di fornire informazioni adeguate e utili sul bilanciamento tra le loro aspettative e gli impegni assunti, le finalità e gli obiettivi futuri dell'Associazione. Il Bilancio Sociale

## 2.1 Gli stakeholder di Croce Bianca Milano

può essere anche visto in una dimensione dinamica come processo di crescita della capacità dell'Ente di rendicontare le proprie attività da un punto di vista sociale attraverso il coinvolgimento di diversi attori e interlocutori. Nel corso dell'anno, nella propria quotidiana operatività, Croce Bianca Milano interagisce in modo continuo e dinamico con tutte le categorie di stakeholder, voce fondamentale nella definizione delle proprie strategie e attività.

È infatti grazie ai propri stakeholder che l'Associazione ha la possibilità di perseguire le proprie finalità istituzionali, con il sogno di contribuire a migliorare il ramo socio sanitario.

Oltre a esaminare le principali categorie di stakeholder, con i loro interessi e aspettative, Croce Bianca Milano nell'an-

no 2020 ha condotto un'indagine interna volta a individuazione delle tematiche di sostenibilità rilevanti per sé e per i propri stakeholder.

Le tematiche, presentate di seguito, sono state individuate sulla base del principio di "materialità" o "rilevanza", elemento fondamentale per la redazione del Bilancio Sociale in linea alle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore.

La mappatura delle tematiche materiali, insieme all'individuazione degli stakeholder, può inoltre favorire la definizione di più specifici obiettivi di breve e medio periodo, in grado di accrescere la capacità dell'Associazione di raggiungere le proprie finalità istituzionali a beneficio degli stakeholder.



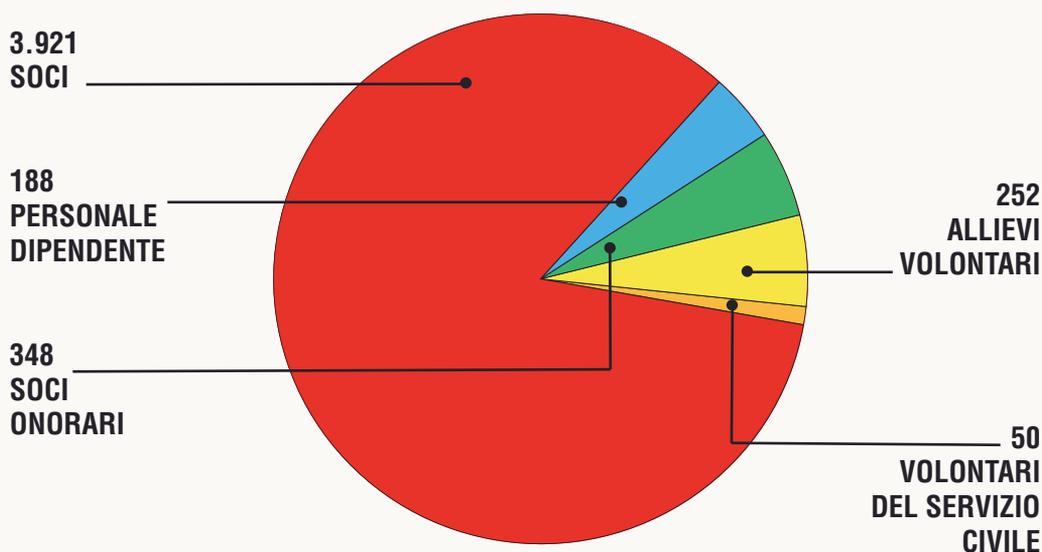
# Le persone, la forza di Croce Bianca Milano

## 3

Le risorse umane sono l'insieme delle persone che con le loro conoscenze e competenze consentono l'agire quotidiano dell'Associazione e allo stesso tempo contribuiscono attivamente e con entusiasmo alla sua crescita. È grazie a loro se negli anni Croce Bianca Milano è riuscita ad affermarsi come realtà di riferimento per l'assistenza socio-sanitaria sul territorio.

Per l'Associazione il proprio personale è una risorsa unica e insostituibile, per questo cerca di valorizzare ogni singolo e le sue capacità al fine di offrire servizi professionali e di qualità nonché di creare un ambito innovativo e stimolante. Le persone, con il loro bagaglio conoscitivo ed esperienziale, rappresentano la forza di Croce Bianca Milano.

### COMPOSIZIONE SOCIALE



## 3.1 I Soci volontari

Croce Bianca Milano è un'Associazione di volontari e, quindi, non può prescindere dal contributo offerto dai singoli in termini di tempo e disponibilità.

I volontari sono la vera ricchezza di Croce Bianca Milano e permettono, con il loro operato costante, di valorizzare e far conoscere l'Associazione nonché di favorire occasioni di socializzazione.

Ogni singolo, con il proprio patrimonio esperienziale, culturale e relazionale, è un valore aggiunto in quanto contribuisce a tessere ulteriori relazioni con la comunità.

### COMPOSIZIONE DEI SOCI PER GENERE

	2020		2019	
Uomini	2.280	58,1%	2.363	58,1
Donne	1.641	41,9%	1.705	41,9%
<b>Totale</b>	<b>3.921</b>	<b>100%</b>	<b>4.068</b>	<b>100%</b>

La fascia di età dei soci dimostra che la quota più consistente è quella compresa tra i 30-54 anni che rappresenta il perno che dà stabilità.

### FASCE DI ETÀ DEI SOCI

	2020	2019
18-29	713	745
30-54	1.626	1.724
over 55	1.580	1:597

La presenza dei soci volontari è costante per gli impegni che devono essere svolti quotidianamente, o a cadenza fissa. Mentre, quando si tratta di impegni saltuari, anche se meno importanti, la presenza è ridotta proprio perché condizionata dagli obblighi lavorativi delle singole persone. Nel corso della sua vita l'Associazione non ha registrato immotivati abbandoni, o dimissioni dettate da posizioni di protesta nei confronti dei responsabili. Il numero degli aderenti è sempre stato, tra alti e bassi, abbastanza costante.

Il turn over nell'anno 2020 tra iscritti e dimessi è il seguente:

**TOTALE SOCI 2020**

**3.921**

**TOTALE SOCI 2019**

**4.068**

**ORE DI VOLONTARIATO  
DEDICATE AI SERVIZI NEL 2020**

**1.960.500**

**ORE DI VOLONTARIATO  
DEDICATE AI SERVIZI NEL 2019**

**2.034.000**

## 3.1 | Soci volontari

- Soci volontari iscritti: **346**
- Soci volontari dimessi: **624**

Il canale privilegiato per il reclutamento è quello dell'incontro diretto con persone che conoscono Croce Bianca Milano, come i volontari già attivi, la rete di conoscenti sensibili alle attività e alla mission dell'Associazione.

### I Soci hanno diritto di:

- Eleggere gli Organi associativi e di essere eletti negli stessi, essendo iscritti da quattro mesi nel Registro Soci dell'Associazione.
- Frequentare i locali dell'Associazione.
- Partecipare a tutte le iniziative e manifestazioni promosse dall'Associazione.
- Concorrere ad elaborare ed approvare il programma delle attività.

- Essere informati sulle attività dell'Associazione e controllarne l'andamento.
- Esaminare i libri sociali, previa richiesta al Presidente generale.
- Esaminare ed approvare i bilanci di Sezione ed il Bilancio Associativo.
- Ricevere il rimborso forfettario delle spese effettivamente sostenute e documentate per attività associative.

### I Soci hanno l'obbligo di:

- Accettare e rispettare lo Statuto, il Patto Associativo e i Regolamenti.
- Svolgere la propria attività associativa verso gli altri in modo personale, spontaneo e gratuito, senza fini di lucro, anche indiretto.
- Mantenere una condotta ispirata ai principi fondanti dell'Associazione.

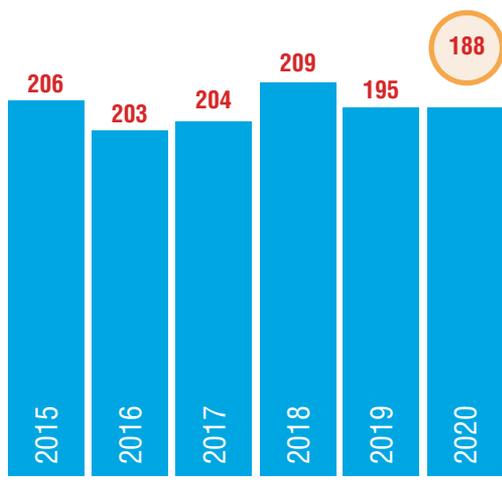
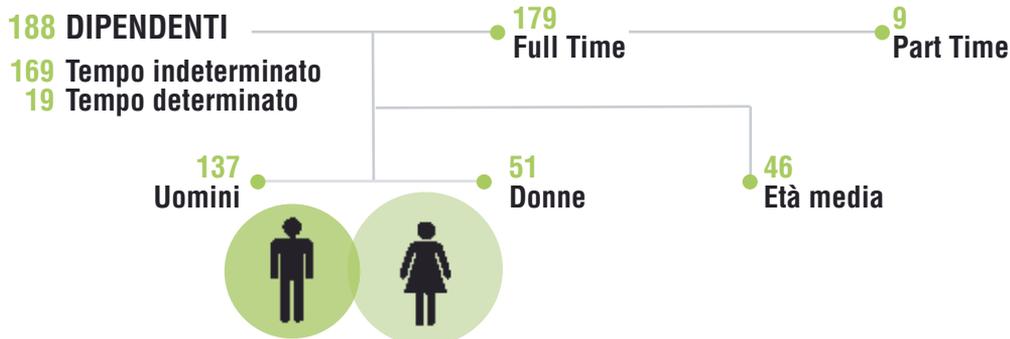


## 3.2 Il nostro staff: personale dipendente

Nel 2020 contiamo 188 dipendenti di cui 179 con un impegno full time e 9 part time. Nessun dipendente appartiene alle categorie protette.

Quest'anno ci sono state 26 nuove assun-

zioni e 28 cessazioni di rapporto lavorativo. In termini assoluti il numero dei dipendenti non ha subito particolari variazioni: al 31/12/2020 in totale erano 188, -7 rispetto al 31/12/2019.



Non risultano, per l'anno 2020, dipendenti in congedo/aspettativa o per maternità.

Oltre l'80% del personale dipendente è assunto da oltre cinque anni.

L'attività principale del personale dipendente è il servizio di assistenza sanitaria.

Ad esclusione del personale amministrativo, i dipendenti ricoprono il ruolo di Soccorritore Esecutore. Il personale dell'Associazione è composto prevalentemente

## 3.2 Il nostro staff: personale dipendente

mente da uomini (75% del totale).  
Tutti i dipendenti sono assunti con Contratto collettivo nazionale di lavoro del Terziario e distribuzione e servizi.  
Si dà conto, come richiesto dall'articolo

16, comma 1 del Codice del terzo settore di aver rispettato il principio secondo cui la differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non è superiore al rapporto uno a otto.

### 3.2.1 La sicurezza sul lavoro

Croce Bianca Milano tiene in grande considerazione la salute e la sicurezza dei propri dipendenti e collaboratori applicando le indicazioni contenute nel Decreto Legislativo 81/2008 (Testo Unico della Sicurezza sul Lavoro) e nelle linee guida emesse dall'INAIL.

Come previsto dalla legislazione vigente, l'Associazione ha valutato i diversi rischi a cui sono sottoposti i lavoratori in funzione della mansione e degli ambienti di lavoro, ha individuato e formalizzato responsabilità ed incarichi in materia di sicurezza (incaricato antincendio, ecc.), ha attuato tutta una serie di accorgimenti per prevenire infortuni e malattie professionali, ha distribuito i dispositivi di protezione sia individuali che collettivi, mantiene efficienti impianti ed attrezzature in conformità alle direttive in materia di sicurezza.

Croce Bianca Milano inoltre ha investito notevolmente nella formazione sia iniziale che continua in materia di sicurezza e prevenzione - ben oltre quella richiesta dalla legge

- di tutti i suoi dipendenti, ad ogni livello, e punta molto sulla responsabilizzazione di ognuno per evitare infortuni ed incidenti. Ogni infortunio o incidente - così come ogni "mancato incidente" - viene accuratamente registrato ed analizzato al fine di prevenire il ripetersi dello stesso applicando di fatto un ciclo virtuoso di miglioramento continuo.

È attivo in Croce Bianca Milano un controllo attento in materia di sicurezza e prevenzione con professionisti interni ed esterni (Responsabile ed Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione e Medico Competente) per la verifica periodica degli ambienti di lavoro, dello stato della formazione e della corretta effettuazione degli adempimenti di legge ed i risultati di tali controlli sono riportati direttamente alla Sede Centrale della Croce Bianca Milano.

2020 - > **10 infortuni NO COVID**  
**19 infortuni COVID**

### 3.3 I Soci onorari, Allievi e Servizio Civile

La compagine associativa della Croce Bianca Milano oltre che dai volontari e personale dipendente è composta anche dalle figure dei soci onorari, allievi e dagli operatori volontari del servizio civile.

#### **Soci onorari**

Nella categoria “soci onorari” si ritrovano i soci che per motivi ostativi di età e/o salute non possono più svolgere le attività previste in Associazione, ma che, per particolari meriti o per motivi di personale e particolare affezione agli scopi ed ideali associativi, hanno chiesto la continuazione del rapporto associativo. Nel 2020 i soci onorari presenti erano in numero di 348.

#### **Allievi**

Al 31.12.2020 gli allievi in formazione presenti in Associazioni erano 252. Croce Bianca Milano pone, da sempre, grande attenzione alle aspettative e alle attese dei suoi allievi, per fornire un’offerta formativa sempre adeguata. Gli allievi costituiscono i soci di domani.

#### **Operatori volontari del Servizio Civile**

Altre risorse che contribuiscono alla crescita dell’Associazione e ne costituiscono il valore aggiunto sono i giovani che decidono di sperimentarsi nel progetto di Servizio Civile Universale.

Il Servizio Civile è un’occasione per i ragazzi dai 18 ai 28 anni di vivere un’esperienza di crescita formativa, personale e professionale.

**2020 - 1 progetto attivato su 25 sedi per un totale di 50 volontari**

Chi sceglie di impegnarsi 12 mesi nel Servizio Civile in Croce Bianca Milano, impara a misurarsi con persone di diversa estrazione sociale, formazione culturale, etnia e religione. I/le ragazzi/e sono altresì chiamati ad interagire e collaborare con le istituzioni locali, lavorare in rete con gli altri volontari e/o dipendenti di Croce Bianca Milano, garantendo ai cittadini diritti fondamentali come quello alla salute e alle cure, e preoccupandosi della tutela del territorio.

La formazione è un aspetto essenziale su cui Croce Bianca Milano ha sempre investito. Per migliorare il proprio operato e valorizzare i volontari e dipendenti, l'Associazione offre costantemente corsi di formazione o aggiornamento continuo attraverso il proprio CeFRA – Centro di Formazione Riconosciuto ed Accreditato -; ciò rappresenta un'azione strategica per mantenere e migliorare la qualificazione, la professionalizzazione e la motivazione del personale.

Le criticità che abbiamo affrontato a causa del Covid-19 hanno dato comunque l'opportunità a Croce Bianca Milano di crescere, stimolando l'Associazione a sviluppare nuove modalità didattiche e a rinnovare la propria proposta formativa.

Le misure cautelative di distanziamento sociale e di prevenzione del contagio hanno reso necessario identificare modalità diverse per la formazione e l'addestramento pratico. Le indicazioni fornite dai vari DPCM emanati in questi mesi hanno sempre ribadito di indirizzare verso una didattica NON in presenza, ogni tipo di attività formativa che non fosse essenziale. Da qui la creazione in Croce Bianca Milano di una piattaforma FAD

(Formazione a Distanza) nella quale svolgere tutta la parte teorica dei corsi dedicati al trasporto sanitario semplice (16H), trasporto sanitario (46 H) e soccorso sanitario extra ospedaliero (118), per attivare in presenza (con il rapporto 1 istruttore/4 discenti) solo la parte pratica, impossibile da svolgere in modalità e-learning.

Nello specifico, per quest'ultimo (presenza in aula per parte pratica), si sono applicate le regole relative al distanziamento, alla disinfezione e ai DPI per tutti i partecipanti. Sono stati predisposti nello specifico:

- ampi spazi che garantissero la distanza sociale di almeno 1 ed ampia aerazione naturale;
- manichini riservati ad ogni discente altrimenti, se utilizzato in maniera promiscua, tutte le attrezzature (manichini, trainer DAE e gli strumenti per la ventilazione) sono stati sanificati;
- l'utilizzo di DPI (mascherina e guanti monouso) da parte dei discenti;
- la tracciabilità dei presenti (telefono/mail).

Nell'anno 2020 il gruppo CeFRA Croce Bianca Milano ha così prodotto i seguenti risultati di formazione interna:

## 4 La formazione

Certificazioni	n. corsi	n. persone certificate
16 H	9	107
42 H	7	10
46 H	13	187
120 H	15	219

Il CeFRA Croce Bianca Milano si dedica, inoltre, a sensibilizzare e fornire un addestramento mirato ai cittadini, al fine di prevenire e rispondere in qualsiasi ambiente sia di lavoro sia sociale e familiare ad esigenze emergenziali di carattere sanitario, con lo scopo di far acquisire una formazione della cultura dell'uso appropriato delle manovre di primo soccorso e delle risorse disponibili ed una semplificazione delle procedure di accesso ai servizi sanitari, ad esempio: quando chiamare il 112, come effettuare il trasferimento di un proprio ca-

ro da un ospedale ad un altro, elementi di base di primo soccorso. Le nostre sedi organizzano anche corsi per l'utilizzo dei defibrillatori semi automatici. Il corso BLS D Laico è aperto a tutti i privati cittadini maggiorenni, oppure appartenenti ad associazioni sportive, aziende ed enti impegnati in attività no profit. In totale nel 2020, applicando le regole descritte sopra, sono stati organizzati, per quanto concerne i corsi BLS D Laici, **96** corsi per oltre **384** ore di formazione con il risultato raggiunto di **1.440** persone formate.





**113** Gli anni di vita  
dell'Associazione

**36** Unità Operative

**1** Sede Centrale

**3.921** Volontari attivi

**348** Soci onorari

**50** Volontari  
di Servizio Civile

**252** Allievi

**188** Dipendenti

**281** Automezzi associativi

**13** Corsi per addetti  
al trasporto sanitario

**9** Corsi per addetti al  
trasporto sanitario semplice

**15** Corsi per  
soccorritore esecutore

**96** Corsi per BLSA laico

**2.580** Ore  
di formazione erogate

**907** Persone  
formate

## **Rinforzare i rapporti con gli interlocutori istituzionali**

*Esiti attesi: consolidare i rapporti esistenti rafforzandoli*

Nel 2020 l'Associazione ha mantenuto saldi rapporti con gli interlocutori principali. La collaborazione è proseguita in tutti i progetti in partnership quali ad esempio: assistenza sanitaria presso Università Bocconi di Milano, proseguimento del progetto di servizio civile universale e conseguente rapporto con Caritas Ambrosiana.

## **Consolidare il processo di riorganizzazione interno**

*Esiti attesi: Fornire al corpus associativo tutti gli strumenti necessari affinché l'opera di formazione e informazione sia improntata a livelli sempre più elevati di qualità, capacità e responsabilità.*

La riorganizzazione effettuata ha reso possibile una maggiore collaborazione tra sezioni della stessa provincia al fine di migliorare i servizi ed erogazione degli stessi nei confronti dei cittadini.

## **Gestire in modo efficace le informazioni del sistema per creare economie di scala**

*Esiti attesi: mettere a regime le principali piattaforme di lavoro a cui si affida Croce Bianca Milano per investire nelle infrastrutture informatiche e migliorare costi e gestione degli stessi*

Lo sviluppo della banca dati, che è evoluta nel tempo da semplice archivio a strumento gestionale completo, ha visto il consolidamento del lavoro di revisione per adeguare la piattaforma alle nuove tecnologie esistenti. Grazie al valore dei dati raccolti, il patrimonio disponibile di informazioni è diventato anche un importante elemento nel confronto con i partner istituzionali, oltre che al nostro interno.

## 6 Linee strategiche e obiettivi

### **Sostenere la capacità di intervento delle sedi Croce Bianca Milano**

*Esiti attesi: implementare le competenze interne dei singoli dirigenti sezionali per favorire il ruolo delle sedi sul territorio.*

Nel 2020 è proseguito il processo di supervisione ai progetti che le singole sedi presentavano all'interno del proprio territorio. I progetti presentati sono andati quasi tutti a rendicontazione. In questo anno sono stati compiuti molti passi avanti nell'ottica di sistema, come ad esempio la definizione di una unica linea strategica da seguire con particolare attenzione al contesto socioeconomico di riferimento per intercettarne le necessità e trarre stimoli per orientare l'attività associativa.

### **Favorire azioni di fund raising**

*Esiti attesi: sostenere le progettualità delle sedi Croce Bianca Milano, integrando il Fundraising e attivando collaborazioni con altri soggetti del territorio*

La sostenibilità del sistema Croce Bianca Milano nei prossimi anni si dovrà fondare sempre di più sulla ricerca e sull'accesso a fondi esterni, tramite la partecipazione a bandi di gara e la realizzazione di progetti in convenzione.

### **Rinforzare una comunicazione coordinata delle sedi Croce Bianca Milano**

*Esiti attesi: mettere a regime un modello di comunicazione unico per tutte le sedi della Croce Bianca Milano con l'obiettivo di contenere i costi e omogeneizzare l'immagine pubblica e la comunicazione degli esiti dei servizi e delle azioni dell'intera Associazione.*

Nel 2015 Croce Bianca Milano ha prodotto un aggiornamento del proprio sito internet per la comunicazione e il servizio informativo alle sezioni: questo ha permesso di innalzare il livello della comunicazione nel complesso e di ottimizzare la gestione e i costi. Questa stessa ipotesi potrà essere esportata e condivisa anche su altri strumenti della comunicazione, favorendo per le sezioni un accesso più completo e più strutturato ai sistemi informativi.

Mentre stiamo redigendo il Bilancio Sociale, la vita di tutti noi e di coloro che ci circondano è cambiata, portandoci a mettere in discussione le nostre certezze e prospettive. Un fenomeno imprevisto sta spaventando e mettendo sotto pressione il mondo intero. Un virus sconosciuto, chiamato “Coronavirus – Covid19”, proveniente dalla Cina, ha in poco tempo sconvolto la popolazione mondiale raggiungendo anche la nostra Nazione che è stata colpita molto duramente.

Un nemico invisibile con cui stiamo e dovremo ‘combattere’, una sfida per la

collettività, che richiede di ripensare il modo di vivere, di lavorare e di creare relazioni nel futuro prossimo. Croce Bianca Milano è: 77.356 interventi di Emergenza-Urgenza (118), 52.345 trasporti sociali, 15.653 servizi di continuità assistenziale, per 3.792.879 km percorsi. Bastano questi numeri per fotografare il 2020 di Croce Bianca Milano, un anno di straordinario impegno per sostenere tutta la popolazione dei territori lombardi che hanno patito il violento impatto della pandemia e delle misure restrittive varate per contenerla.



## 7.1 Emergenza-Urgenza

Croce Bianca Milano si adopera per garantire un'efficace e tempestiva risposta alle situazioni di emergenza attraverso la formazione delle comunità e lo sviluppo di un meccanismo di risposta efficace e tempestivo.

Il personale volontario e dipendente di Croce Bianca Milano, previa adeguata formazione, svolge quotidianamente servizi di Emergenza-Urgenza (112), garantendo un sistema di soccorso sanitario di primo livello. Tramite il Numero Unico delle Emergenze 112 (NUE-112) tutti i mezzi di soccorso di base (MSB) vengono gestiti dalle Sale Operative Regionali Emergenza-

Urgenza (SOREU) che ne coordinano l'attività sul territorio lombardo, con l'obiettivo di assicurare alla cittadinanza una risposta adeguata alle situazioni di emergenza sanitaria e delle maxi emergenze, tutto l'anno, 24 ore al giorno.

I soccorritori che prestano servizio sulle ambulanze sono certificati dalla Regione Lombardia e contestualmente abilitati all'uso del defibrillatore semiautomatico per poter intervenire tempestivamente in modo sempre più efficace.

Nel 2020 sono stati eseguiti 77.356 interventi di Emergenza-Urgenza che hanno coinvolto 77.356 utenti.



## 7.2 Trasporti Sanitari

Può accadere che un paziente venga dimesso da una Struttura Ospedaliera ma che non sia in grado di deambulare perché anziano, malato o infermo. Oppure che debba recarsi in una struttura specifica per una visita specialistica oppure trasferirsi semplicemente da una abitazione ad un'altra. In questi casi la famiglia può rivolgersi alla Croce Bianca Milano che si occuperà di accudire la persona dall'Ospedale a destinazione (il domicilio o anche un altro Ospedale). Questa operazione molte volte si svolge sui territori di pertinenza dove si trovano le nostre sedi, ma spesso riguarda anche lunghe distanze, per le quali vengono approntati mezzi speciali ed equipaggi idonei. La gestione del trasporto di un infermo è una questione assai delicata: il servizio va svolto con molta accuratezza, discrezione, perizia, puntualità e savoir faire; richiede quindi all'equipaggio, oltre ad una solida preparazione per svolger-

re il trasporto col minor disagio possibile per l'infermo, anche una certa dose di psicologia per mettere il soggetto trasportato quanto più possibile a suo agio.

Il servizio di trasporto infermi viene erogato impiegando, a seconda delle esigenze, ambulanze di soccorso o monovolumi/pulmini attrezzati anche per il trasporto di carrozzine per disabili. Gli automezzi impiegati sono equipaggiati secondo la normativa vigente.

Il servizio di trasporto di infermi con l'ausilio di automezzi specifici è sicuramente l'attività che in maggior misura impegna i volontari della nostra Associazione. Il Servizio è garantito durante tutti i sette giorni della settimana comprese le festività ed è sempre accessibile agli utenti.

Nel 2020 sono stati eseguiti: 52.345 trasporti sanitari che hanno coinvolto un numero di utenti non quantificabile.

## 7.3 Servizio di continuità assistenziale

Il 20 luglio 2020 la Lombardia ha attivato, prima regione in Italia a farlo, il numero unico regionale per la richiesta di cure non urgenti: il 116117 che riguarda tutti quei servizi un tempo erogati dalla ex Guardia Medica. Il numero, gratuito, sostituisce i circa 100 numeri verdi che erano attivi nelle diverse aree e Ats della Lombardia ed è attivo in tutto il territorio regionale dalle ore 20 alle ore 8 del mattino e tutti sabati e le domeniche e prefestivi.

Al numero risponde un operatore, senza segreterie registrate e automatiche, che smista le richieste e mette il cittadino in contatto diretto con il medico, in base alle sue necessità.

Un servizio utile anche a turisti e stranieri

e che prevede infatti una traduzione in diverse lingue in tempo reale.

Alcune sedi di Croce Bianca Milano svolgono questo tipo di servizio a cui il numero 116117 rimanda, intervenendo in tutti quei casi in cui il bisogno di ricevere una cura non è differibile al giorno successivo con il proprio medico.

Il personale di Croce Bianca Milano si fa carico di ricevere la chiamata dalla centrale operativa e di gestire l'accompagnamento del medico al domicilio del paziente da visitare.

Nel 2020 sono stati eseguiti: 15.653 servizi di continuità assistenziale che hanno coinvolto che hanno coinvolto 15.653 utenti.



## 7.4 Assistenza sanitaria ad eventi

Croce Bianca Milano è da sempre accanto a chi organizza Eventi e Manifestazioni per fornire il supporto necessario a mantenere la sicurezza sanitaria dei partecipanti ed intervenire nei casi di emergenza.

In questi anni abbiamo garantito il servizio di assistenza sanitaria a manifestazioni sportive, culturali, concerti, meeting aziendali e molte altre tipologie di eventi, mettendo a disposizione delle varie attività le seguenti risorse:

- Ambulanze di soccorso con equipaggio composto da 3-4 soccorritori.
- Squadre di soccorritori appiedate munite di Defibrillatore e Zaino da Soccorso.
- Possibilità di allestire un presidio sanitario in loco.
- Mezzi per il trasporto disabili particolarmente utili nei grandi eventi.

Nel 2020, causa pandemia dovuta al Covid-19, tutti questi eventi sono stati annullati o spostati all'anno 2021.



## 8.1 Le risorse economiche

In questa sezione del Bilancio sociale si presentano i principali dati economici dell'esercizio

2020 chiuso nel rispetto dei criteri di trasparenza e tracciabilità.

Le fonti economiche che garantiscono le attività statutariamente previste da Croce Bianca Milano sono:

- Tesseramento soci;
- 5x1000;
- Convenzioni con Enti Pubblici;
- Attività di Interesse Generale e Diverse;
- Raccolta fondi;
- Lasciti Testamentari, Legati e Donazioni liberali.

La valutazione delle voci di bilancio è fatta ispirandosi a criteri generali di prudenza e competenza, e risulta coerente con l'impostazione prevista dalla normativa in vigore in materia e basata sulla prospettiva della continuità dell'attività dell'Associazione anche negli anni futuri.

Le aree nelle quali si concretizza l'attività di Croce Bianca Milano sono quelle di:

- Attività di Interesse Generale (AIG) che

comprendono quelle volte al perseguimento degli scopi statutari;

- Attività di Raccolta Fondi, tutto ciò che viene messo in campo per promuovere l'Associazione e le sue iniziative, al fine di reperire le risorse finanziarie da destinare al perseguimento degli scopi statutari;
- Attività diverse, ovvero quelle necessarie e strumentali alla gestione delle AIG;
- Gestione finanziaria: comprende gli oneri ed i proventi derivanti dall'impiego e dalla gestione delle risorse patrimoniali e finanziarie dell'Associazione.
- Attività di supporto generale, comprendono quelle svolte a supporto delle attività amministrative e gestionali delle Sezioni operative.

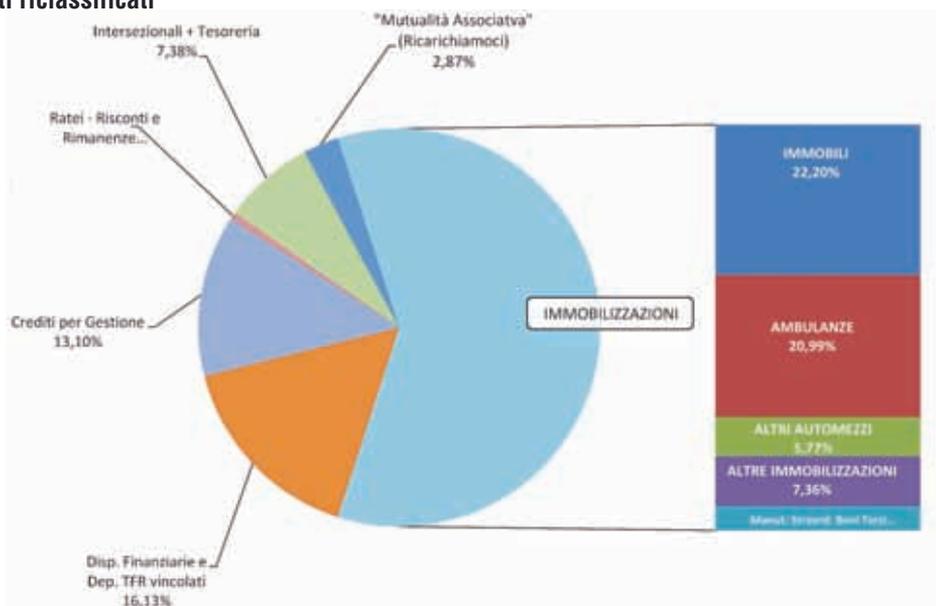
I Proventi da Attività di Raccolta Fondi sono il frutto dell'impegno dei Volontari che ha permesso di ricevere dai "Sostenitori" donazioni per la copertura delle necessità finanziarie dell'Associazione per l'espletamento delle Attività di Interesse Generale, per l'acquisto di Attrezzature e Mezzi associativi e per far fronte alle spese sostenute per l'emergenza Covid-19.

## 8.1 Le risorse economiche

### STATO PATRIMONIALE - ATTIVO 2020 \*

Descrizione	Valore
Immobili	9.656.677,58
Ambulanze	9.132.713,10
Altri Automezzi	2.508.422,69
Altre Immobilizzazioni	3.200.175,41
Manut. Straord. Beni Terzi	1.558.413,75
Disp. Finanziarie e Dep. TFR vincolati	7.016.390,97
Crediti per Gestione	5.698.368,13
Ratei - Risconti e Rimanenze	274.377,62
Intersezionali + Tesoreria	3.211.795,27
"Mutualità Associativa" Ricarichiamoci	1.247.794,56
<b>TOTALE ATTIVITA'</b>	<b>43.505.129,08</b>
<b>RISULTATO DI ESERCIZIO</b>	<b>1.242.854,14</b>

\*Importi riclassificati

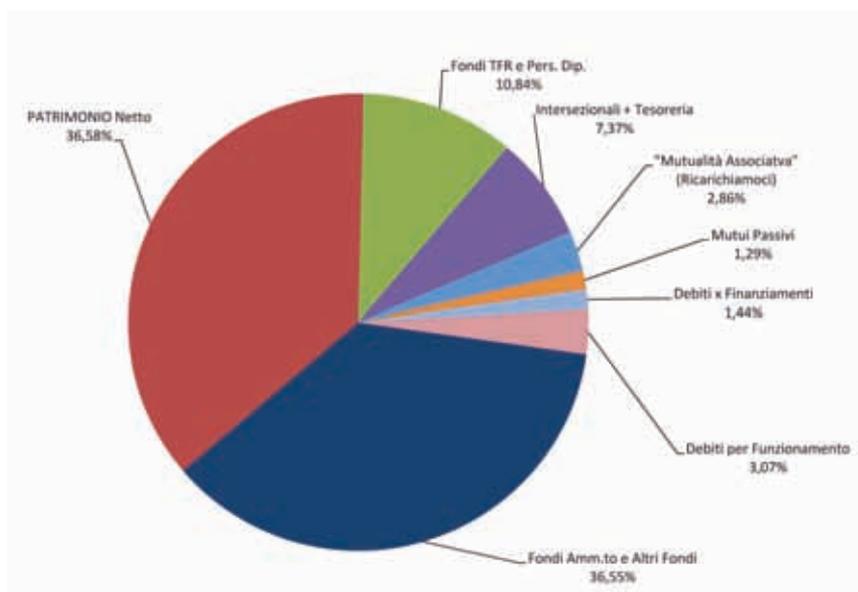


## 8.1 Le risorse economiche

### STATO PATRIMONIALE - PASSIVO 2020 \*

Descrizione	Valore
Fondi Amm.to e Altri Fondi	15.930.107,90
PATRIMONIO Netto	14.622.105,66
Fondi TFR e Pers. Dip.	4.722.692,84
Intersezionali + Tesoreria	3.211.795,27
"Mutualità Associativa" Ricarichiamoci	1.247.794,56
Mutui Passivi	562.445,83
Debiti x Finanziamenti	626.164,73
Debiti per Funzionamento	1.339.168,15
<b>TOTALE PASSIVITA'</b>	<b>42.262.274,94</b>

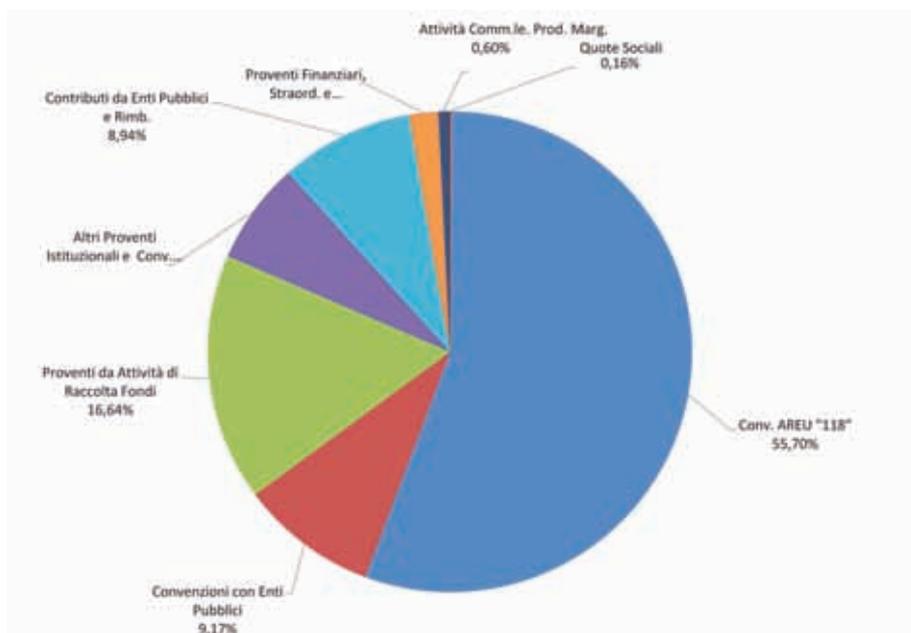
\*Importi riclassificati



## 8.1 Le risorse economiche

### RENDICONTO GESTIONALE - PROVENTI 2020

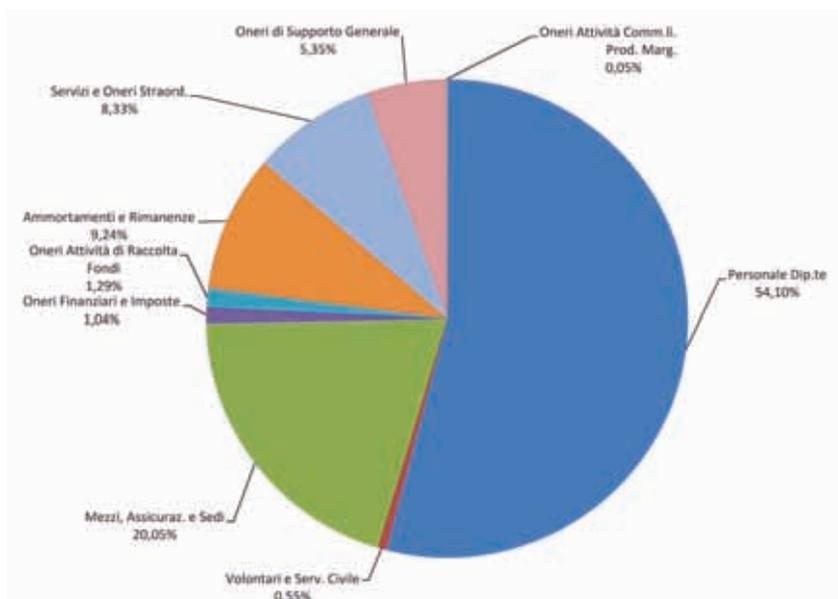
Descrizione	Valore
Conv. AREU "118"	8.337.936,45
Convenzioni con Enti Pubblici	1.373.075,68
Proventi da Attività di Raccolta Fondi	2.490.625,32
Altri Proventi Istituzionali e Conv. Privati	1.023.761,11
Contributi da Enti Pubblici e Rimb.	1.337.434,43
Proventi Finanziari, Straord. e Rimanenze	291.020,66
Attività Comm.li Prod. Marg.	90.332,94
Quote Sociali	23.979,00
<b>TOTALE</b>	<b>14.968.165,59</b>



## 8.1 Le risorse economiche

### RENDICONTO GESTIONALE - ONERI 2020

Descrizione	Valore
Personale Dip.te	7.425.842,25
Volontari e Serv. Civile	76.073,68
Mezzi, Assicuraz. e Sedi	2.751.486,08
Oneri Finanziari e Imposte	142.725,75
Oneri Attività di Raccolta Fondi	177.351,64
Ammortamenti e Rimanenze	1.267.941,48
Servizi e Oneri Straord.	1.143.105,15
Oneri di Supporto Generale	734.526,21
Oneri Attività Comm.li Prod. Marg.	6.259,21
<b>TOTALE</b>	<b>13.725.311,45</b>
<b>RISULTATO DI ESERCIZIO</b>	<b>1.242.854,14</b>



## 8.2 La campagna 5x1000

Croce Bianca Milano rientra tra i soggetti che possono beneficiare del cinque per mille, quota di imposta sui redditi delle persone fisiche che i contribuenti, secondo principi di sussidiarietà fiscale, possono scegliere di destinare a specifici enti non profit iscritti presso l'elenco dei beneficiari tenuto dall'Agenzia delle Entrate.

Nel rendiconto gestionale di Croce Bianca Milano dell'esercizio 2020, i proventi da 5

per mille dell'IRPEF risultano nulli, non essendo ancora trascorsi i tempi tecnici per l'accreditamento di tali somme da parte della Pubblica Amministrazione di competenza. Tali somme saranno rese disponibili all'Associazione nel corso dei prossimi esercizi. Il prospetto che segue riassume il risultato conseguito attraverso il 5 per mille ad oggi comunicatoci dagli uffici competenti.

### CONTRIBUTO 5x1000

Anno finanziario	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
N. Firmatari	5.382	5.528	5.492	5.191	5.067	4.665	4.455
Imp. Euro	159.229	154.277	179.934	188.200	186.730	175.934	167.282



**DONA**  
**IL TUO 5X1000**  
a Croce Bianca Milano Onlus

**CODICE FISCALE**  
**03428670156**

Mantieni il tuo 5 per mille nel tuo territorio permettendoci di portare avanti servizi di assistenza sanitaria e interventi di emergenza a favore del cittadino.

Bastano la tua firma e il nostro codice fiscale nel riquadro dedicato della dichiarazione dei redditi: un piccolo gesto per te, un grande aiuto per noi.



Croce Bianca Milano considera molto importante la comunicazione con i propri volontari, dipendenti e interlocutori esterni in quanto permette non solo di dare informazioni, ma anche di rendere accessibili e condividere le scelte dell'Associazione, gli obiettivi, i valori che persegue e la mission. Negli anni, quindi, Croce Bianca Milano ha sviluppato degli strumenti cartacei e/o digitali al fine di favorire un miglior dialogo con i diversi stakeholder. In particolar modo, nell'arco del 2020, l'Associazione ha diffuso il Bilancio Sociale 2019, ha costantemente pubblicato articoli sul proprio sito internet e sui social media, riguardanti principalmente il ruolo, in prima linea, che Croce Bianca Milano ha avuto nell'ambito dell'emergenza Covid-19.

## Sito Internet

La prima vetrina di Croce Bianca Milano è da sempre il sito web, canale comunicativo con cui possibili utenti e/o soggetti interessati si interfacciano per cercare informazioni riguardanti le proprie esigenze o curiosità. Il sito propone una struttura semplice, dinamica, facilmente navigabile e accessibile. La grafica adotta i colori associativi, presentando quindi un'immagine Homepage fresca ed empatica. Il link del

sito ufficiale di Croce Bianca Milano è: [www.crocebianca.org](http://www.crocebianca.org).

## Facebook

Oltre al sito Croce Bianca Milano promuove anche altre piattaforme digitali, in particolare molto utilizzato è Facebook che permette di mantenere continuamente aggiornati i diversi interlocutori in merito a notizie, eventi o iniziative che riguardano l'Associazione ed il suo operato.

SITO INTERNET	2020	2019
Visualizzazioni di pagina	27.609	26.334
Utenti giornalieri	76	72
Utenti alla settimana	530	506
Utenti al mese	2.255	2.194

PAGINA FACEBOOK	2020	2019
Fan	30.000	27.000
Utenti nuovi in un anno	15.750	15.000
Nuovi post	60	35

## La nostra Rivista Associativa

Nell'aprile del 1952 nasceva all'interno dell'Associazione un bollettino ufficiale, in formato "tabloid", dal titolo "Croce Bianca" in cui venivano trattati temi riguardanti: la storia dell'Associazione, episodi di cronaca, rubriche e lettere al direttore, no-

## 9 La comunicazione

tizie sui soci, statistiche e servizi effettuati, articoli su realtà cittadine e qualunque argomento fosse di interesse per la nostra Associazione.

Questo bollettino, di cui oggi possediamo solo 6 numeri di archivio, è considerato il precursore della nostra rivista “**Numero Amico**”, anch’essa nata in formato “tabloid”, che vede la luce nel 1981 in seguito alla necessità di avere un mezzo di informazione e di comunicazione comune che arrivasse a tutte le Sezioni che negli anni erano nate.

“*Numero Amico*” rappresentava una novità, poiché rispondeva ad un vivo ed urgente bisogno dei tempi di conoscere la realtà associativa nel suo insieme.

La nostra rivista associativa, che oggi esce come “quadrimestrale”, negli anni ha formato ed informato il suo pubblico con argomenti di vario genere legati alle attività e alle esperienze in linea con il continuo processo di rinnovamento della Croce Bianca Milano.

Lo scopo primario che “*Numero Amico*” si propone è quello di essere una “finestra” sulle esperienze vissute dai volontari all’interno della vita associativa, e anche dei suoi rapporti, oggi ineludibili, come le istituzioni e gli stessi cittadini, nella consapevolezza di “*dialogare per servire meglio*”.

Per contattare la redazione scrivere a:  
**numeroamico@crocebianca.org**



## La nostra rete

### SEDE CENTRALE LEGALE

Tel 02.83121501 - Fax 02.58102445  
Via Vettabbia, 4  
20122 MILANO (MI)  
sedecentrale@crocebianca.org  
crocebiancamilano@actalisccertymail.it

### BESANA BRIANZA

Tel 0362.915243 - Fax 0362.977454  
Via Manzoni, 21  
20842 BESANA BRIANZA - MB  
sede.besana@crocebianca.org

### BIASSONO

Tel. 039.2753030 - Fax 039.2322048  
Piazzetta Volontari Croce Bianca  
Via Mazzini, 37  
20853 BIASSONO - MB  
sede.biassono@crocebianca.org

### BINASCO

Tel. 02.9052921 - Fax 02.9053860  
Via Virgilio, 1  
20082 BINASCO - MI  
sede.binasco@crocebianca.org

### BOVISIO MASCIAGO

(Delegazione di Cesano Maderno)  
Tel. 0362.594255  
Corso Milano, 2  
20813 BOVISIO MASCIAGO - MB  
sede.bovisio@crocebianca.org

### BRUGHERIO

Tel. 039.2873606 - Fax 039.2873742  
Viale Brianza, 8  
20861 BRUGHERIO - MB  
sede.brugherio@crocebianca.org

### CALUSCO D'ADDA

Tel.035.4360005 - Fax 035.794381  
Via Volta, 321  
24033 CALUSCO D'ADDA - BG  
sede.calusco@crocebianca.org

### CARATE BRIANZA

(Delegazione di Besana Brianza)  
Tel. 0362.904097 - Fax 0362.975049  
Via Marengo, 4  
20841 CARATE BRIANZA - MB  
sede.besana@crocebianca.org

### CARUGATE

Tel. 02.92150344 - Fax 02.92150108  
Via Della Cappelletta, 5  
20061 CARUGATE - MI  
sede.carugate@crocebianca.org

### CASSINA DE' PECCHI

Tel. 02.9529685 - Fax 02.9521375  
Via Mazzini, 26  
20051 CASSINA DE' PECCHI - MI  
sede.cassina@crocebianca.org

### CASTELLO DI BRIANZA

(Delegazione di Besana Brianza)  
Tel. 039.5312217 Fax 0362.977454  
Via Monti, 15  
23884 CASTELLO DI BRIANZA - LC  
sede.besana@crocebianca.org

### CERNUSCO SUL NAVIGLIO

Tel.02.92111520 - 02.92346566  
Fax 02 92339311  
Via Giordano Colombo, 23  
20063 CERNUSCO S/N - MI  
sede.cernusco@crocebianca.org

### CESANO MADERNO

Tel. 0362.501188  
Fax 0362.501189  
Via Padre Boga, 8  
20811 CESANO MADERNO - MB  
sede.cesano@crocebianca.org

### CISERANO

Tel. 035.4873056 - Fax 035.4873065  
Via Cabina, 21  
24040 CISERANO - BG  
sede.ciserano@crocebianca.org  
info.@ciseranocrocebianca.org

### GIUSSAGO

Tel. 0382.924963 - Fax 0382.1890147  
P.zza del Volontariato, 1  
27010 Fraz. Guinzano di GIUSSAGO - PV  
sede.giussago@crocebianca.org

### GIUSSANO

Tel. 0362.850269 - Fax 0362.355217  
Via Massimo D'Azeglio, 72  
20833 GIUSSANO - MB  
sede.giussano@crocebianca.org

### LANDRIANO

Tel./Fax 0382.614762  
Via Milano, 74  
27015 LANDRIANO - PV  
sede.landriano@crocebianca.org

### LEGNANO

Tel. 0331.594272 - 0331.594000  
Fax 0331.543422  
Via Stelvio, 1/3  
20025 LEGNANO - MI  
sede.legnano@crocebianca.org

### LESMO

(Delegazione di Besana Brianza)  
Tel 0335.312062 - Fax 0362.977454  
Via Lambro, 24  
20855 LESMO - MB  
sede.besana@crocebianca.org

### LOCATE DI TRIULZI

(Delegazione di Sede Centrale)  
Tel. 02.90731124 - Fax 02.90780499  
Via della Fontana, 2  
(Centro Polivalente)  
20085 LOCATE DI TRIULZI - MI  
sede.locate@crocebianca.org

### MAGENTA

Tel. 02.97299043 - Fax 02.97003455  
Via Trieste, 62/64  
20013 MAGENTA - MI  
sede.magenta@crocebianca.org

### MARIANO COMENSE

Tel. 031.3551201 Fax 031.743651  
Via Donatori di Sangue, 7  
22066 MARIANO COMENSE - CO  
sede.mariano@crocebianca.org

### MELEGNANO

Tel. 02.98230800 - Fax 02.9832849  
Largo Crocetta, 8  
20077 MELEGNANO - MI  
sede.melegnano@crocebianca.org

### MELZO

Tel. 02.9551212 - Fax 02.95738646  
Via Aldo Moro, 88  
20066 MELZO - MI  
sede.melzo@crocebianca.org

### MERATE

Tel./Fax 039.9900448  
Via Campi, 24/26  
23807 MERATE - LC  
sede.merate@crocebianca.org

### MESERO

(Delegazione di Magenta)  
Tel./Fax 02 97830719  
Via Papa Giovanni XXIII, 5  
20010 Mesero - MI  
sede.magenta@crocebianca.org

### MILANO CENTRO

Tel 02.8321451/2 - Fax 02.8321453  
Via Vettabbia, 4  
20122 MILANO - MI  
sede.milancentro@crocebianca.org

### MILANO VIALBA

Tel 02.3085345 - Fax 02.38004017  
Via Ugo Betti, 62  
20151 MILANO - MI  
sede.milanovialba@crocebianca.org

### MISSAGLIA

(Delegazione di Merate)  
Tel./Fax 039.9240902  
Via Giovanni XXIII, 1  
23873 - MISSAGLIA - LC  
sede.missaglia@crocebianca.org

### MONZA

(Delegazione di Biassono)  
Tel./Fax 039.735215  
Via della Taccona, 32  
20900 MONZA - MB  
sede.monza@crocebianca.org

### PAULLO

Tel 02.90631800 - Fax 02.9064782  
Via Aldo Moro 1/A  
20067 PAULLO - MI  
sede.paullo@crocebianca.org

### RIVOLTA D'ADDA

Tel./Fax 0363.78506  
Via Renato Guttuso, 6  
26027 RIVOLTA D'ADDA - CR  
sede.rivolta@crocebianca.org

### S. ANGELO LODIGIANO

Tel 0371.934424 - Fax 0371.214462  
Viale Zara 30/32  
26866 S. ANGELO LODIGIANO - LO  
sede.sangelo@crocebianca.org

### S. COLOMBANO AL LAMBRO

Tel 0371.89642 - Fax 0371.89157  
Via G. Marconi, 4  
20078 S. COLOMBANO  
AL LAMBRO - MI  
sede.sancolombano@crocebianca.org

### S. GIULIANO MILANESE

Tel 02.9845631 - Fax 02.98242206  
Via Papa Giovanni XXIII, 21  
20098 S. GIULIANO MILANESE - MI  
sede.sangiuliano@crocebianca.org

### SEDRIANO

Tel.02.90260020 - Fax 02.90260933  
Via Milano, 18 - Sede Operativa di  
Vittuone  
20010 VITTUONE - MI  
sede.sedriano@crocebianca.org

### SEVESO

Tel./Fax 0362.551177  
Largo Volontari del Sangue, 1  
20822 SEVESO - MB  
sede.seveso@crocebianca.org

Nel corso degli anni Croce Bianca Milano ha cercato di svolgere le attività, prestando particolare attenzione all'impatto ambientale delle proprie scelte e sensibilizzando volontari e dipendenti in materia ambientale. In particolare, l'Associazione ha adottato azioni responsabili su tre linee direttrici: smaltimento dei rifiuti sanitari, emissioni inquinanti dei mezzi associativi e immobili a basso impatto ambientale.

### **Gestione rifiuti sanitari**

In tutte le sedi vengono smaltiti i rifiuti sanitari secondo quanto previsto dalla normativa nazionale vigente in materia. Per quanto concerne i rifiuti sanitari, Croce Bianca Milano è iscritta al Registro Nazionale SISTRI (Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti che permette l'informatizzazione della tracciabilità dei rifiuti speciali a livello nazionale) ove le nostre sedi operative si configurano come unità produttive. Nelle sopracitate strutture vengono quindi gestiti tutti i rifiuti sanitari attraverso un apposito con-

tratto con un'azienda specializzata che fornisce alle nostre strutture specifici e appositi contenitori per la conservazione in sicurezza dei rifiuti potenzialmente pericolosi. Nel 2020 la produzione di tali rifiuti è stata pari a 13.243 Kg, in costante aumento rispetto agli anni scorsi, risultato dovuto anche al Covid – 19 che ha portato le nostre sedi ad un aumento notevole dei rifiuti sanitari.

### **Emissioni inquinanti dei mezzi associativi**

Dei 281 automezzi associativi oltre il 90% rispetta gli standard europei sulle emissioni inquinanti a partire dall'Euro 4 fino al 6/D.

### **Immobili a basso impatto ambientale**

Gli edifici di nuova costruzione e quelli interessati da rilevanti ristrutturazioni che riguardano le sedi Croce Bianca Milano rispettano l'obbligo di produrre una parte di energia termica ed elettrica, utilizzando fonti rinnovabili.

Il 2020 avrebbe visto croce Bianca Milano impegnata in numerose attività, iniziative, progetti, eventi.

A fine febbraio 2020, invece, le prospettive sono cambiate, l'emergenza Coronavirus ha coinvolto, dopo la Cina, proprio l'Italia ed in particolare la Lombardia.

La reazione di tutti, però, è stata immediata e propositiva. I nostri soci e professionali si sono subito adoperati in soccorso del cittadino senza mai interrompere l'operatività. Come Associazione riteniamo di avere una buona struttura organizzativa, per questo intendiamo mantenere l'assetto attuale offrendo ai nostri volontari e dipendenti un aggiornamento continuo sul fronte delle competenze e dell'esperienza professionale, aspetti che incidono sulla qualità del servizio.

Inoltre, cercheremo di mantenere gli standard qualitativi acquisiti negli anni, che qualificano il nostro agire, tutelando e preservando il capitale umano e l'esperienza accumulata in questi anni di attività.

Gli impegni futuri che l'Associazione si propone sono:

- Promozione della qualificazione professionale dei servizi offerti dagli associati, tramite la certificazione delle competenze tecniche raggiunte, per accertare la qualità dei servizi offerti dai soci e fornire un utile strumento tangibile di valore aggiunto.
- Crescita e rinnovo dell'offerta di modelli e strumenti per la formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, con uno sguardo rivolto alle nuove tecnologie.
- Svolgimento di una intensa attività associativa per mantenere vivi i legami tra gli iscritti, alimentare il dibattito in materia di soccorso sanitario e socio sanitario e sviluppare nuovi nuclei tematici.
- Svolgimento di attività di vigilanza e controllo nei confronti delle sedi Croce Bianca Milano per garantire il rispetto delle regole di legalità e correttezza della gestione operativa.
- Attuazione di politiche di controllo interne tramite l'attività dell'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. n. 231/01 e l'implementazione di strumenti gestionali, al fine di garantire la regolarità e la trasparenza dei processi.

*Attestazione di conformità del Bilancio Sociale alle linee guida di cui al decreto 4 luglio 2019 del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, redatta dall'organo di controllo ai sensi dell'art.30, co. 7, del D.Lgs. n. 117 del 2017*

Nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, l'organo di controllo ha svolto le funzioni previste dall'art. 30 del D.Lgs. n. 117/2017. Gli Organi di Governo associativi sono responsabili per la redazione del Bilancio Sociale. L'organo di controllo è responsabile di monitorare l'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità Sociale, avuto particolare riguardo alle disposizioni di cui agli articoli 5,6,7 e 8 del D.Lgs. n. 117/2017 e di attestare che il Bilancio Sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida di cui all'articolo 14 del D.Lgs. n. 117/2017 (le "linee guida"). Nel corso dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 la nostra attività è stata ispirata alle disposizioni di legge e alle Norme di comportamento dell'organo di controllo degli enti del Terzo settore emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili.

Allo scopo di accertare la conformità del Bilancio Sociale rispetto alle linee guida di cui all'articolo 14 del D.Lgs. n. 117/2017, l'organo di controllo ha anzitutto attivato meccanismi per la raccolta di informazioni sui relativi input, sulle attività svolte e sugli output, da parte degli utenti dei servizi e dei partner dei progetti, sia quantitativi che qualitativi.

Le verifiche si sono basate, fra l'altro, sull'accertamento della coerenza delle attività svolte rispetto alla programmazione impostata, tramite incontri periodici con gli amministratori ed i responsabili delle funzioni; le valutazioni svolte al proposito hanno tenuto conto delle informazioni raccolte nelle fasi di monitoraggio e verifica, che sono state considerate in conformità con gli esiti attesi annuali, anche con il coinvolgimento dei principali stakeholder dei servizi e delle attività, in una logica non autoreferenziale.

Gli accertamenti svolti dall'organo di controllo ai fini del riscontro della conformità alle previsioni inderogabili delle linee guida per la redazione del Bilancio Sociale hanno riguardato in particolare:

- la rispondenza della struttura del Bilancio Sociale rispetto all'articolazione per sezioni di cui al paragrafo 6 delle linee guida;
- la presenza nel Bilancio Sociale delle informazioni di cui alle specifiche sotto-sezioni esplicitamente previste al paragrafo 6 delle linee guida;
- l'indicazione dei motivi per i quali specifiche sezioni o sotto-sezioni di cui al paragrafo 6 delle linee guida siano state eventualmente omesse;
- il rispetto dei principi di redazione di cui al paragrafo 5 delle linee guida.

Ad esito delle verifiche condotte secondo le modalità sopra illustrate, considerate le evidenze acquisite, nessun elemento pervenuto all'attenzione dell'organo di controllo è tale da indurre a ritenere che il Bilancio Sociale non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità con le linee guida che ne stabiliscono le modalità di predisposizione.

Gli ambiti di miglioramento individuati da parte dello scrivente organo di controllo, ad esito dell'analisi condotta sul Bilancio Sociale, sono i seguenti:

- sviluppo di una migliore mappatura dei servizi interni e dei servizi offerti ai Soci favorendo l'utilizzo delle banche dati già esistenti;
- costruzione di una maggiore sostenibilità economica e delle azioni proposte, mediante integrazione degli obiettivi regionali con gli obiettivi locali, tramite la definizione di una strategia macro come cornice comune, dentro la quale collocare i livelli territoriali.

Indossando  
la divisa della  
Croce Bianca Milano,  
uomini e donne  
si impegnano a  
operare nell'ambito  
del primo soccorso.  
Ci si veste non  
di abiti straordinari,  
ma di un emblema  
di volontà e di aiuto  
verso chi si  
trova in difficoltà.



