



Annual
REPORT
Attività sociale
'014



PRESENTAZIONE

Rendicontare la propria attività, per l'Associazione Croce Bianca Milano, è da sempre prassi consolidata.

Con l'adozione del **Report Sociale** è stato fatto un **passo ulteriore** nel rappresentare una visione di insieme dettagliata, ancorché sintetica, del nostro essere **Associazione** a "servizio del prossimo".

Il rendiconto è stato introdotto la prima volta nel 2009 e con questa **sesta edizione** intendiamo fare un ulteriore passo avanti nel cammino di trasparenza che da 107 anni ci contraddistingue. Report è il segno della volontà profonda di quell'auto-miglioramento costante che rappresenta la linea guida del nostro operato e non riguarda esclusivamente la dimensione economica, l'efficienza e l'efficacia dell'attività, ma abbraccia anche gli aspetti legati al nostro impegno Etico e Sociale.

Nel tempo questo documento è diventato lo strumento privilegiato per comunicare ai nostri **stakeholder**, con completezza e trasparenza, quali siano i valori etici-morali che ci guidano per illustrare ciò che di anno in anno realizziamo e presentare gli obiettivi raggiunti.

Ci auguriamo che il resoconto dei risultati ottenuti, possa costituire una chiave di lettura, anche dal punto di vista sociale della missione di Croce Bianca Milano.

Il Presidente Generale
Tresoldi C. Vincenzo

01 Identità e Valori

La missione della Croce Bianca Milano è promuovere, sostenere e qualificare l'attività di servizio svolta dai Volontari e Collaboratori in aiuto del cittadino da un punto di vista sanitario e sociale. Ci impegniamo con tutte le nostre forze a fare in modo che i "nostri" Soccorritori siano un punto di riferimento per tutti, non solo in virtù delle conoscenze professionali acquisite nei programmi formativi, ma anche per la loro umanità e per la capacità di relazione e di empatia.

Croce Bianca Milano, Onlus di diritto, è nata nel 1907 ed è presente con le sue 37 unità operative in 9 delle 12 province lombarde, interpretando con i suoi associati un importante ruolo di aggregazione, aiuto e sostegno per la cittadinanza e le istituzioni. I valori guida di Croce Bianca Milano si fondano sul concetto che

la "**persona è al centro**", ovvero essere di supporto ad ogni cittadino perché abbia accesso a servizi che rispondendo ai suoi bisogni reali.

I NOSTRI VALORI SONO:

- altruismo
- disponibilità
- solidarietà
- rispetto e tutela del diritto alla salute
- consapevolezza

PER IL RAGGIUNGIMENTO DELLA MISSION CI ADOPERIAMO QUOTIDIANAMENTE NELLE SEGUENTI ATTIVITÀ:

1. Potenziamento del servizio di assistenza ovvero migliorare la risposta all'utenza, garantendo un servizio tempestivo, qualificato e professionale.

2. Coordinamento con le Istituzioni Sanitarie e con le 37 Unità Operative che compongono l'Associazione per espletare i servizi di assistenza socio-sanitaria richiesti dal territorio.

3. Attività di formazione ed informazione della popolazione sull'uso delle manovre di primo soccorso.

02 Struttura organizzativa e responsabilità

Il sistema di governo dell'Associazione è definito dallo Statuto che stabilisce la composizione degli organi, gli ambiti di competenza, le funzioni decisionali, esecutive e di controllo. Il funzionamento della Croce Bianca Milano è assicurato dall'azione di amministrazione e controllo esercitata da una pluralità di organi.

In particolare sono organi di governo:

1. L'Assemblea Generale degli Associati;
2. il Consiglio Generale;
3. La Giunta Esecutiva;
4. L'Ufficio di Presidenza.

Sono organi di controllo il Collegio dei Revisori dei Conti.
Ricordiamo che tutte le cariche sono elettive e detenute in maniera gratuita.



L'introduzione, poi, del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale ha comportato l'identificazione di figure e funzioni specifiche, con responsabilità ben precise:

Il Responsabile del Servizio Prevenzione Salute e Sicurezza (RSPP)

- Coordina le attività associative in tema di salute e sicurezza (prevenzione e protezione);
- Definisce i programmi di informazione in materia per i dipendenti e volontari;
- Elabora le procedure e i piani di sicurezza per le attività associative.

Il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RSL)

Garantisce la conformità dell'azienda ai requisiti della norma 81/08 in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Organismo di Vigilanza (ex D.Lgs.231/01 e ss. modifiche e integrazioni)

La Croce Bianca Milano è la prima Associazione di Primo Soccorso ad essersi dotata di un "Sistema 231". Il documento ufficiale è stato approvato durante il Consiglio Generale del 28 marzo 2014 e tale modello tutela l'Associazione in caso di reati commessi dai suoi componenti, con ripercussioni anche gravi.

03 Gli Stakeholder

Per Croce Bianca Milano è estremamente importante mantenere elevata la qualità dei rapporti con i suoi stakeholder, ovvero con tutti quei soggetti interni ed esterni che hanno un interesse di qualsiasi natura verso la nostra realtà. Siamo convinti che solo il costante coinvolgimento dei vari portatori d'interesse può permetterci di raggiungere una maggiore comprensione delle loro aspettative ed esigenze, per integrarle nella gestione delle nostre attività.

Il Report delle attività sociali si propone, quindi, di rendere conto della missione, delle attività realizzate e dei risultati conseguiti, tenendo conto degli interessi e delle aspettative dei vari stakeholder, in modo tale da consentire loro di esprimere una valutazione consapevole sulle scelte e sull'operato dell'organizzazione.



04 Risorse Umane

Noi preferiamo, chiamarle semplicemente “**persone**”. Le competenze e le esperienze dei volontari e dei dipendenti rappresentano un patrimonio di grande valore.

Per questo ci impegniamo quotidianamente a garantire un adeguato livello di sicurezza e salute sulle attività; un’attenzione particolare alle necessità dei singoli; la valorizzazione delle competenze, a tutti i livelli; il rispetto delle regole e dell’etica; la corretta valutazione delle prestazioni sulla base di criteri oggettivi; le pari opportunità.

Per lo svolgimento della propria attività, la Croce Bianca Milano si avvale del lavoro gratuito e costante di **4.947** volontari, **473** soci sostenitori, **277** allievi e **21** giovani del Servizio Civile, a cui si aggiungono **227** dipendenti regolarmente assunti.

Dimensione dell’Associazione

DESCRIZIONE	2014	2013
Soci-Volontari	4.947	4.970
Soci Sostenitori-Volontari	473	503
Allievi	277	107
Servizio Civile	21	21
Dipendenti	227	222

Volontari

Croce Bianca Milano si avvale della presenza costante di volontari che analizzati per genere evidenziano una prevalenza di uomini che con **3.318** unità superano di circa il **20%** il numero delle donne che si attesta a **2.400**.



L’analisi evidenzia che la quota più consistente dei volontari ha un’età compresa tra i **30-54 anni**.

Dall’esame dei dati statistici risulta che nel 2014 pur avendo avuto un riassetto dei soci si è registrato una crescita di **170** nuovi allievi. Questo risultato si deve prevalentemente alle campagne promozionali effettuate sul territorio di pertinenza dell’Associazione.



Giovani del Servizio Civile

Croce Bianca Milano annualmente presenta progetti di Servizio Civile al fine di supportare le attività delle Unità Operative accreditate (25). Per l’anno 2014, nell’ambito del progetto “*Volontario, il modo migliore è esserlo*” ci sono stati assegnati 24 volontari. Attraverso una graduatoria, tra i 105 giovani proposti sono stati selezionati i partecipanti che hanno prestato servizio dal 07.01.2014 al 06.01.2015, per un totale di 1.440 ore distribuite in 30 ore settimanali.

Allievi

Poniamo grande attenzione alle aspettative e alle attese dei nostri allievi, per fornire un’offerta formativa sempre adeguata. Gli allievi costituiscono i soci di domani.

Dipendenti

Al 31.12.2014 collaborano con noi 227 dipendenti così impegnati:

- 212 soccorritori esecutori
- 15 tecnici amministrativi

I dipendenti formano un gruppo giovane: la media d’età è infatti di 44 anni. Le donne, analizzando una distribuzione per genere, come nel 2013 si attestano a 55 mentre gli uomini prevalgono superandole di circa il **69%**.

05 Attività formative

La formazione costante è prevista dai Regolamenti della Croce Bianca Milano e ne connota in maniera peculiare la sua identità. Al volontario viene richiesta la disponibilità a seguire percorsi di formazione di base e permanente. Il modello di formazione proposto è quello che si snoda contemporaneamente lungo gli assi formativi del **sapere, del saper fare, del saper essere**, perché il

volontario sia costantemente preparato ad offrire un servizio qualificato e competente. La Formazione permanente accompagna tutto il percorso associativo del volontario ed ha lo scopo di garantire a tutti i volontari e allievi in servizio una riflessione continuativa che, usando metodi e procedimenti diversi, li aiuti a diventare dei veri professionisti del soccorso socio-sanitario. I dati al 31.12.2014 indicano che l'attività coordinata dal CeFRA FAPS Croce Bianca Milano ha dato i seguenti risultati:

CERTIFICAZIONI	N. CORSI	N. PERSONE CERTIFICATE
Operatori certificati 16 h	6	76
Operatori certificati 46 h	22	306
Socc. Esec. cert. 120h	30	454
Aggiornamenti - Retraining	75	1.468
Istruttori IREF	6	8
Ope. BLS/D Laici Certificati	97	1.940

In totale nel 2014 sono stati organizzati **236** corsi per oltre **86.956** ore di formazione. Croce Bianca Milano è anche un centro di formazione **IRC Comunità**. Un traguardo importante che nel 2014 ci ha portato ad effettuare:

CERTIFICAZIONI	N. CORSI	N. PERSONE CERTIFICATE
Corsi BLS/D Laici	31	1.039

Per un totale di **4.799** ore di formazione. Inoltre, conscia della necessità che i propri volontari e dipendenti debbano essere informati e formati, la Croce Bianca Milano da sempre ha avviato corsi di formazione individuale in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro sulla base delle normative vigenti. In pratica, nel 2014 ad integrazione della formazione periodica sui temi della sicurezza del personale sono stati effettuati: dei corsi specifici in materia di antincendio, e dei corsi per Dirigenti in materia di sicurezza. Di seguito i numeri:

FORMAZIONE INDIVIDUALE		
PERSONALE	N. DIPENDENTI	N. H PER CORSO
Addetti antincendio	108	4
Dirigenti	28	16

Per un totale di **880** ore di formazione individuale svolta.

Degno di nota nel percorso formativo del volontario è l'**annuale Convegno Associativo** giunto nel 2014 alla sua XXII^o edizione. Un appuntamento condiviso da tutti che vede, con suoi 300 partecipanti, un evento formativo etico indispensabile per "nutrire" lo spirito e riflettere sul senso di appartenenza che ci lega a Croce Bianca Milano.

06 Settori di Intervento

La Croce Bianca Milano Onlus è da tempo protagonista nei comuni in cui svolge la propria attività, interpretando un importante ruolo di aggregazione, aiuto e sostegno per la cittadinanza e le istituzioni. L'assistenza socio - sanitaria volta ad offrire al cittadino sollievo con interventi tempestivi ed efficaci quali il Servizio Emergenza 118, il trasporto di diversamente abili, l'accompagnamento degli anziani, i ricoveri e dimissioni, etc., è la nostra principale attività di servizio che svolgiamo attraverso le nostre 37 sedi, in un contesto territoriale di circa 601 kmq con una popolazione residente di 2.106.236 (dati ISTAT 2013). I dati al 31.12.2014 sono i seguenti:

CROCE BIANCA MILANO	N. INTERVENTI	UTENTI/PAZIENTI
Trasporti di Pronto Soccorso	77.151	77.151
Trasporto pazienti nefropatici	33.957	39.000
Trasporti pazienti e socio-sanitari	61.585	100.000
Manifestazioni sportive	2.164	N/A

Quando si parla di Croce Bianca Milano si pensa subito all'ambulanza. In realtà, come evidenziato dalla *mission* l'attività di urgenza ed emergenza (118) l'attività più evidente al vertice di numerose altre azioni svolte quotidianamente dall'Associazione nel territorio di pertinenza, quali:

- Coordinamento con le istituzioni con le Istituzioni Sanitarie e con le 37 Unità Operative che compongono l'Associazione per espletare i servizi di assistenza socio - sanitaria richiesti dal territorio.
- Promozione e sensibilizzazione sul territorio dell'importanza della formazione sanitaria di base, fornendo quindi a quante più persone possibili, le nozioni fondamentali con le quali un primo soccorso può influire sulla sopravvivenza di un ferito o di una persona ammalata.

07 Strutture e Automezzi

La Sede Istituzionale

La Croce Bianca Milano ha Sede legale a Milano in via Vettabbia, 4 ed esercita la propria attività istituzionale nell'ambito di 9 delle 12 province lombarde attraverso le sue 37 Unità Operative così dislocate sul territorio:

PROVINCIA	N. SEZIONI
Milano	14
Monza e Brianza	11
Bergamo	2
Pavia	2
Como	1
Lecco	3
Lodi	2
Varese	1
Cremona	1

Automezzi associativi

Sono di proprietà della Croce Bianca Milano **264** automezzi di cui **28** ambulanze storiche.

Nel corso del 2014, per vetustà sono stati sostituiti 29 automezzi (15 ambulanze e 14 mezzi diversi) che hanno reso necessario un investimento economico superiore a circa **1,3** milione di euro.

MEZZO	TOT	UTILIZZO
AMBULANZE	131	Mezzi di primo soccorso con vari allestimenti: BLS, CMR, ecc..
Veicoli con dispositivi di emergenza/MSA	10	Mezzi con compiti urgenti
Vetture per uso diversificato	42	Impiegate per i servizi vari dell'Associazione
Automezzi trasporto per disabili	53	Dotati di piattaforma elettroidraulica per la gestione di pazienti non deambulanti

L'età media del "parco ambulanze" è di **anni 5,05**

L'età media del "parco automezzi" è di **anni 6,82**

INDICATORI DI SINISTROSITÀ

Si rileva una diminuzione di circa il 10% dei sinistri effettuati nel 2014 che scendono a 69, rispetto ai 74 del 2013, così suddivisi:

SINISTRI	QUANTITA'
Attivi	28
Passivi	41
DI CUI	
Infortunati/Feriti	22

Si nota sostanzialmente una stabilità tra il 2013 ed il 2014 per quanto concerne gli infortuni.

L'indice di "sinistrosità" riscontrata in base al totale dei km percorsi è a fronte di **69** sinistri di: 1 sinistro ogni **63.087** km.

Il totale di questi mezzi ha coperto, nell'anno 2014, **4.407.011** Km, di cui **1.467.172** percorsi per interventi di soccorso sanitario/118.

08 Salute e Sicurezza

Per garantire la salute e la sicurezza dei nostri volontari e collaboratori, abbiamo predisposto tutta la documentazione, le strutture e le risorse previste dalla normativa vigente.

In particolare, mettiamo a disposizione di tutti un ambiente di lavoro sicuro e intraprendiamo tutte le possibili iniziative di prevenzione degli incidenti durante l'attività e delle eventuali malattie che ne possono derivare. L'impegno sul fronte della prevenzione degli incidenti è confermato dai numerosi corsi istituiti per i dipendenti e inerenti ai temi della sicurezza sul lavoro (antincendio, videoterminali, primo soccorso, piano di emergenza).

Interventi sul tema Salute e Sicurezza svolti nell'ultimo anno

- riunione annuale sulla sicurezza con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), il datore di lavoro (Presidente Generale), il medico competente e il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS);
- sopralluogo per la Valutazione dei Rischi da parte del RSPP;
- riunioni periodiche con tutti i dipendenti in materia di Salute e

Sicurezza, Prevenzione e Protezione nell'ambiente di lavoro secondo il D.Lgs. n° 81/2008;

- prove di evacuazione generale;
- corsi di aggiornamento per il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS);
- corsi antincendio;
- visite mediche per i nuovi assunti e accertamenti periodici previsti per il personale;
- aggiornamento del "Documento valutazione dei rischi".

09 Gli Highlights 2014

■ **Focus.** Sabato 13 settembre presso il Cine Teatro Don Bosco di Carugate si è tenuto il primo "Focus" dedicato al personale dipendente della Croce Bianca Milano. Un evento unico ed importante che ha visto la partecipazione di oltre **170 professionisti** che hanno raccolto l'invito che il Presidente Generale, unitamente alla Giunta Esecutiva, ha loro esteso. E' stata la prima volta, nei 107 anni dell'Associazione, che si è organizzato un appuntamento dedicato ai dipendenti per condividere e confrontarsi con loro sui percorsi fatti fino ad oggi e riflettere insieme sui possibili scenari e sulle sfide che ancora ci attendono.



■ **Ottimizzazione.** Nell'ultimo anno la Croce Bianca Milano ha continuato il lavoro di accorpamento del settore amministrativo-contabile per aumentare il grado di efficacia ed efficienza. L'obiettivo è quello di portare in tempi brevi ad una completa razionalizzazione delle attività tecnico- amministrative.

■ **Donazione ambulanze nel terzo mondo.** Proseguendo nel cammino di aiuto nei confronti dei bisognosi, nel 2014 l'Associazione ha donato, attraverso le Sezioni di Legnano e Sant'An-

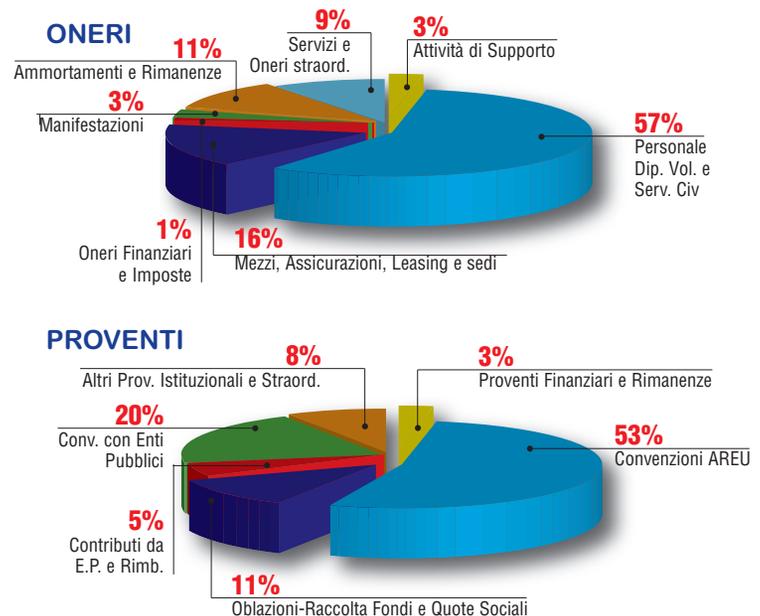
gelo Lodigiano, 3 ambulanze in altrettanti paesi del terzo mondo.

■ **Direttore.** Nel novembre 2014 ha preso servizio in Sede Centrale il Direttore della Croce Bianca Milano, Damiano Scaccabarozzi, per dare quel senso di **continuità e struttura** che un ambiente come il nostro, dove il turn over associativo è dinamico, necessita.

■ **Corso di lingua inglese** in vista di EXPO 2015. Nell'ottica dell'imminente impegno che ci vedrà coinvolti con EXPO 2015 l'Associazione ha deciso di fare un investimento economico oltre che culturale riservato al personale dipendente delle Sezioni operanti a Milano affinché il personale sia in grado di interagire con gli stranieri che a breve arriveranno.

10 Profilo economico finanziario

Il profilo economico-finanziario rappresenta il principale collegamento tra il bilancio sociale e il bilancio di esercizio (o rendiconto economico finanziario).



Stato Patrimoniale

ATTIVITÀ	35.472.081,99
Immobili	8.418.466,97
Altre Immobilizzazioni	2.882.855,39
Automezzi	10.594.654,29
Manut. Straord. Beni Terzi	1.541.718,63
Disp. Finanziarie e TFR vinc.	5.074.375,41
Crediti x Gestione	4.612.772,97
Ratei, Risconti e Rimanenze	335.297,48
Intersezionali + Tesoreria	1.399.210,91
Patrimonio Libero	612.729,94
PASSIVITÀ	34.870.284,51
Patrimonio Libero	12.538.234,48
Debiti x Gestione	1.896.262,60
Fondi TFR e Pers. Dip.	3.890.377,39
Fondi Amm. e Altri	13.124.704,85
Mutui Passivi e Finanziamenti	1.521.450,38
Ratei, Risconti e Rimanenze	500.043,90
Intersezionali + Tesoreria	1.399.210,91

11 FAPS

Costituita il 4 novembre 1988 la FAPS - Federazione Associazioni Pronto Soccorso - nasce con il fine di raggruppare associazioni affini per visione, missione e valori di riferimento ai due soci fondatori: Croce Bianca Milano e Croce Bianca Brescia.

Oggi, compresi i due soci fondatori, che rappresentano rispettivamente la sede operativa a Milano e la sede legale a Brescia, FAPS riunisce 19 Associazioni, presenti in 64 sedi territoriali dislocate in 10 province lombarde, con oltre 7.700 volontari e 300 dipendenti. Un gruppo omogeneo e ben distribuito pronto a soddisfare le esigenze logistiche ed organizzative del panorama del soccorso lombardo.

Di seguito vengono elencate le Associazioni che oggi compongono, insieme a Croce Bianca Milano e Brescia la FAPS e che sono entrate a partire dal 2009:

Gruppo Volontari del Garda - Tignale Soccorso- Soccorso Pub-

blico Franciacorta - Rodengo Saiano - Santa Maria Assunta Pisogne Soccorso- Soccorso degli Alpini Mandello del Lario - Croce Azzurra Belgioioso - Croce d'Oro Sannazzaro de' Burgondi - Corpo Volontari del Soccorso Garlaschese - Lariosoccorso e Misericordia di Milano - Croce San Francesco - Croce Oro Gaggiano - Croce Verde Nord Ovest-Croce Azzurra Romagnese. Ed arriviamo così nel **2014** con l'incorporazione delle Associazioni: Emergenza Milano Soccorso e Soccorso Val D'Esino.



12 5 X 1000 / Unisciti a noi per fare la differenza

Sin dalla sua prima comparsa – Finanziaria 2006 - il provvedimento del 5 per mille - finanziamento aggiuntivo deciso direttamente dai contribuenti, a sostegno delle associazioni no profit è subito rientrato nel quadro di un ampio progetto promosso dalla Croce Bianca Milano, per avvicinare sempre più i cittadini ai temi del Volontariato, spesso percepiti come un concetto astratto, lontano dal vissuto quotidiano.



La tabella seguente raffronta il dettaglio della raccolta proveniente dal 5 x 1000:

LA RACCOLTA PROVENIENTE DAL 5x1000						
ANNO	2007	2008	2009	2010	2011	2012
N. Firmatari	5.267	5.854	5.784	5.706	5.708	5.382
Imp. Euro	179.698	202.059	199.850	162.512	165.000	159.229

RELAZIONE DI MISSIONE

Le attività del 2014 e le prospettive per il 2015

(presentata unitamente al Bilancio Associativo 2014)

Assemblea Generale del 12 Aprile 2015

CROCE BIANCA MILANO IN BREVE

Sede Legale: Via Vettabbia, 4 – 20122 Milano

Giuridicamente riconosciuta ex art. 12 C.C. con D.P.G.R. Lombardia n. 2922 del 31/03/1993.

Iscritta al Registro Generale del Volontariato Regione Lombardia – foglio 329 progr. 1311 (sociale).



Aderente alla Federazione Associazioni Pronto Soccorso

Sezioni e Delegazioni

Besana Brianza – Biassono – Binasco – Bovisio Masciago – Brugherio – Calusco d’Adda – Carate Brianza – Carugate – Cassina de’ Pecchi – Castello di Brianza – Cernusco sul Naviglio – Cesano Maderno – Ciserano – Giussago – Giussano – Landriano – Lesmo – Locate di Triulzi – Lodi Vecchio – Magenta – Mariano Comense – Melegnano – Melzo – Merate – Mesero – Milano Centro – Milano Vialba – Missaglia – Monza – Paullo – Rivolta d’Adda – S. Angelo Lodigiano – S. Colombano al Lambro – S. Giuliano Milanese – Sedriano – Seveso

ORGANI ASSOCIATIVI

Presidente Generale	Carlo Vincenzo Tresoldi
Vice Presidente Generale	Giuseppe Comandulli
Segretario Generale	Stefano Denti
Amministratore Generale	Paolo Santambrogio
Membri della Giunta Esecutiva	Paolo Cesarano Pietro Garavaglia Sara Maltagliati Matteo Maraschi Massimiliano Mauri Valerio Molla
Revisori Generali dei Conti	Emanuele Finaldi - <i>Presidente</i> Ettore Marchesi Claudio Tomasina Ornella Calvi (<i>supplente</i>) Rossana Olcelli (<i>supplente</i>)
Assistente Ecclesiastico Generale	don Carlo Stucchi
Direttore Sanitario Generale	Mauro Viganò
Direttore	Damiano Scaccabarozzi

L'IDENTITA' DI CROCE BIANCA MILANO

La Missione

Croce Bianca Milano è un'Associazione di Volontariato ai sensi della Legge 266/91, Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (Onlus) di diritto, attiva nel settore del trasporto sanitario e socio sanitario ed in campo socio-assistenziale mediante il servizio di telesoccorso, con l'obiettivo di rispondere alle esigenze dei territori in cui è presente con le proprie Sezioni e Delegazioni, sostenendo e qualificando l'attività dei propri Volontari.

Il motto associativo *"Ama il prossimo tuo come te stesso"* unito al *"Patto Associativo"* racchiude in sé i principi che muovono coloro che sono parte dell'Associazione e che per essa operano.

La Visione

Diventare sempre più socialmente responsabili al servizio delle comunità, credere nella gratuità del volontariato promuovendo una cittadinanza attiva, solidale e sussidiaria sono gli obiettivi dell'Associazione.

Croce Bianca Milano nel corso dei decenni (la fondazione risale al 1907) è sempre stata fedele ai suoi principi, crescendo insieme ai territori in cui è presente e a cui è profondamente legata, dai quali ha avuto fiducia e verso i quali si è impegnata a fornire collaborazione e risorse importanti.

I Valori

I principi ed i valori cui si fonda e ispira il nostro lavoro quotidiano sono:

- ✓ **Altruismo**, come mettere a disposizione degli *altri* il nostro tempo e le nostre capacità al fine di perseguire il *bene comune*;
- ✓ **Disponibilità**, come sapersi far coinvolgere empaticamente nella rilevanza delle situazioni che incontriamo quotidianamente;
- ✓ **Solidarietà**, come propensione ad avere un atteggiamento di comprensione che si esprima in uno sforzo attivo e gratuito per andare incontro alle esigenze di aiuto delle persone;
- ✓ **Rispetto e tutela del diritto alla salute**, come fondamentale diritto e dovere dell'individuo;
- ✓ **Consapevolezza**, come approccio consapevole alle tematiche di intervento, ricercando efficacia ed efficienza in ogni azione.

LO SVILUPPO STORICO

Nel corso del 2014 la struttura territoriale di Croce Bianca Milano si è arricchita di due nuove Delegazioni, **Lesmo** (Delegazione di Besana Brianza) e **Monza** (Delegazione di Biassono), entrambe in provincia di Monza e Brianza.

La nascita di queste due nuove postazioni offre lo spunto per ripercorrere a ritroso l'articolata espansione dell'associazione, che oggi conta 37 punti operativi.

Le Sezioni degli anni '90 e 2000...

Il 10 aprile 2011 durante l'annuale Assemblea Generale, la Croce Bianca Milano approva all'unanimità l'incorporazione della sua 35esima Sezione: **Sedriano** (ex Croce Oro Sedriano).

Dopo la neonata Sezione di **Sedriano**, troviamo **Ciserano** – Delegazione di Sede Centrale-, che entra in Croce Bianca Milano agli inizi del 2009. Attiva sul territorio bergamasco dal 1997 con il nome di "Bergamo Soccorso" riconosce nella nostra associazione gli stessi principi ispiratori che la portano all'incorporazione.

Merate che operava sul territorio sin dal 1987 con la denominazione di "Associazione Volontari del Soccorso" entra in Croce Bianca Milano nel 2001 e con lei la sua delegazione di **Missaglia** e di **Calusco d'Adda**; quest'ultima diventa Sezione nel 2004.

Locate di Triulzi, ex Pronto Intervento Locatese, entra in Croce Bianca Milano nel 2001 come delegazione di San Giuliano Milanese, poi passa a delegazione di Landriano ed infine diviene Delegazione di Sede Centrale nel 2009.

Era il 17 febbraio del 1977, quando si costituì ufficialmente a **San Colombano al Lambro** l'associazione "Amici dell'Ospedale Valsasino", che avrebbe garantito il servizio di ambulanza e di assistenza pubblica alle popolazioni dei paesi limitrofi. Il tempo passa e la necessità di aggregarsi ad un gruppo più grande si fa sentire in maniera importante tanto che il 21 luglio del 2000 anche San Colombano diventa Sezione della Croce Bianca Milano

La delegazione di **Bovisio Masciago** nasce nell'anno 2000 da una costola di Cesano Maderno di cui a tutt'oggi fa parte, insieme alla delegazione di **Ceriano Laghetto** nata nel 1999.

Sempre nel 2000 nasce **Landriano** come delegazione di Sant'Angelo Lodigiano con l'intento di offrire un servizio di emergenza-urgenza, 24 ore su 24, nel territorio della provincia di Pavia, fino ad allora priva di tale servizio. Nel 2002 Landriano diventa Sezione.

Nel 1998 troviamo **Giussago** che diventa delegazione della Sezione di Binasco, per poi trovare la sua indipendenza come Sezione il 28 novembre del 2004.

La sezione di **Brugherio** ha origine come delegazione di Carugate nel 1995 per poi diventare sezione nel settembre del 1998.

L'11 giugno del 1991 nasce la sezione di **Magenta** che nel 2010 dà origine alla delegazione di **Mesero**.

Le Sezioni degli anni '80...

Nel 1987 **Carugate** nasce (su iniziativa di volontari della Centro e di Cernusco S/N) come delegazione di Cernusco S/N per poi diventare sezione nel 1992.

Giussano, sorta come delegazione "della Brianza", diventa autonoma nel 1986.

Nel 1985 nasce la sezione di **Binasco** attraverso un Comitato Promotore che si appoggia per il supporto iniziale alla sezione di Milano Centro. Lo scopo è quello di coprire una vasta zona con tanti piccoli comuni e grandi arterie di traffico extra-urbano.

Legnano è nata nel 1983 come delegazione della sezione milanese di Vialba, ed è proseguita nel 1991 come Sezione.

Nel 1980 fa la sua comparsa la futura sezione di **Cassina de' Pecchi** che nasce come "A.V.P.S. Cassina de' Pecchi", ma ben presto si rende conto della necessità di appoggiarsi ad un'organizzazione più strutturata ed è per questo che nel 1983 diventa delegazione di Cernusco S/N dalla quale si stacca per diventare sezione il 1° gennaio del 1986.

Le Sezioni degli anni '70...

Giungiamo così a **Seveso** che nasce nel 1978 come delegazione della sezione "della Brianza", dalla quale si stacca per diventare sezione nel 1986.

Rivolta D'Adda nasce anch'essa nel 1978 come delegazione di Melzo dalla quale si stacca nel 1983 per diventare autonoma.

Biassono nasce nel 1977 come delegazione della Sezione "della Brianza" dalla quale si stacca per diventare sezione il 1° luglio del 1989.

Il 1° aprile del 1975 invece trae origine la Sezione di **Paullo** che trova nella sezione di Melegnano la guida per i primi tempi. A Paullo il merito di aver creato l'autoparco storico dell'Associazione.

Sempre nel 1975, anno in cui si tiene il primo corso per la formazione dei militi, diventa operativa la Sezione della Croce Bianca di **Mariano Comense**. E' fondatrice del primo gruppo di Unità Cinofile (ottobre 2006).

La Sezione di **Sant'Angelo Lodigiano** nasce ufficialmente nel 1974 ad opera di un ristretto gruppo di volenterosi santangiolini che, grazie all'aiuto della Sezione di Melegnano, danno vita ad una sezione autonoma.

Il 1° settembre 1974 nasce, quale delegazione della "della Brianza" la delegazione di **Cesano Maderno** che nel 1986 diventa sezione.

La sezione di **Melzo** della Croce Bianca Milano si costituisce l'8 marzo 1971 per il fattivo intervento della sezione di Melegnano, che aiuta e sostiene il gruppo di volontari della Stella Bianca, già impegnati nel servizio di trasporto ammalati presso l'Ospedale S. Maria delle Stelle.

Il primo raggruppamento da cui tutto ebbe origine....

Nel novembre del 1964 troviamo **San Giuliano Milanese** che nasce come delegazione della Sezione di Melegnano, mantenendo con la stessa un ventennio di proficuo rapporto, per poi diventare autonoma nel 1998.

La Sezione di **Cernusco S/N** nasce il 1° gennaio 1963 e diviene autonoma il 1° gennaio del 1965.

Il 12 dicembre 1960 un lieto evento rallegra l'Ospedale di Circolo di Besana in Brianza: nasce la Sezione della Brianza, poi rinominata nel 1986 Sezione di **Besana Brianza**, a cui od oggi si legano le delegazioni di **Carate Brianza** (1971) e **Castello Brianza** (2000). Tra le prime sezioni, è costituita agli estremi confini settentrionali della provincia di Milano.

La Croce Bianca Milano **Sezione di Milano Vialba** inizia la sua attività il 1° maggio 1958 in un quartiere ad alta densità abitativa per offrire ai giovani un'attività formativa di grande valore umano e sociale.

L'inizio della storia della sezione di **Melegnano** inizia nel 1953 con la firma dell'atto costitutivo.

Ed infine la **Sezione di Milano Centro** la cui storia si lega indissolubilmente alla nascita e vita della stessa Croce Bianca Milano nel suo insieme. 1907 è il suo anno di nascita.

LE PERSONE

Quelle che nelle organizzazioni aziendali sono definite “risorse umane” in Croce Bianca Milano preferiamo chiamarle semplicemente “persone”, cioè esseri dotati, nella concezione moderna, di *coscienza di sé* e in possesso di una propria *identità*.

Le competenze e le esperienze dei volontari e dei dipendenti rappresentano un patrimonio di grande valore per l’Associazione.

Ci impegniamo quotidianamente nella valorizzazione delle competenze, a tutti i livelli, mediante la formazione continua, ponendo particolare attenzione alle necessità dei singoli nel rispetto delle pari opportunità; analogamente garantiamo un adeguato livello di sicurezza e salute sul lavoro e la valutazione delle prestazioni sulla base di criteri oggettivi.

Dimensione dell’Associazione

	2014	2013
SOCI-VOLONTARI	4.947	4.970
SOCI SOSTENITORI- VOLONTARI	473	503
ALLIEVI	277	107
SERVIZIO CIVILE	21	21
DIPENDENTI	227	222

Volontari

I volontari di Croce Bianca Milano si suddividono in **2.400 donne** e **3.318 uomini**; la suddivisione per fascia di età pone in evidenza che quella maggiormente rappresentata è quella compresa tra i 30 e 54 anni, che rappresenta il perno della stabilità

Dall’esame dei dati statistici risulta che nel 2014, pur avendo avuto una diminuzione dei soci si è registrato una crescita di **170 nuovi allievi**. Questo risultato si deve prevalentemente all’impegno promozionale effettuata dalle Sezioni sul territorio di pertinenza.

Poniamo grande attenzione alle aspettative e alle attese dei nostri allievi, per fornire un’offerta formativa sempre adeguata. Gli allievi di oggi saranno i soci di domani.

Dipendenti

Al 31.12.2014 collaborano con noi 227 dipendenti così impegnati:

- 212 soccorritori esecutori
- 15 tecnici amministrativi

L’età media dei Dipendenti è di 44 anni, e le donne rappresentano circa il 30% del totale.

LA FORMAZIONE

La formazione permanente connota in maniera peculiare l'identità di Croce Bianca Milano.

Al volontario viene richiesta la disponibilità a seguire percorsi di formazione di base e di aggiornamento sulle tecniche esecutorie.

Il modello di formazione che si propone è quello che si snoda contemporaneamente lungo gli assi formativi del **sapere, del saper fare, del saper essere**, perché il volontario sia costantemente preparato ad offrire un servizio qualificato e competente.

La formazione permanente accompagna tutto il percorso associativo del volontario e dei dipendenti ed ha lo scopo di garantire a tutti le persone in servizio uno strumento che li aiuti ad essere professionisti del soccorso socio-sanitario.

Croce Bianca Milano, consapevole della necessità che i propri volontari e dipendenti debbano essere informati e formati, ha avviato corsi di formazione individuale in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro sulla base delle normative vigenti.

Per garantire la salute e la sicurezza dei nostri dipendenti, abbiamo predisposto tutta la documentazione, le strutture e le risorse previste dalla normativa.

In particolare, mettiamo a disposizione di tutti i lavoratori un ambiente di lavoro salubre e sicuro e intraprendiamo tutte le possibili iniziative di prevenzione degli incidenti sul lavoro e delle malattie che ne possono derivare.

Il nostro impegno sul fronte della prevenzione degli incidenti è confermato dai numerosi corsi istituiti per i dipendenti e inerenti ai temi della sicurezza sul lavoro (antincendio, videoterminali, primo soccorso, piano di emergenza).

Nel 2014, ad integrazione della formazione periodica sui temi della sicurezza personale, sono state organizzate sessioni in e-learning in materia di antincendio e specifici per Dirigenti in materia di sicurezza per un totale di **136 persone e 880 ore di formazione individuale**.

Croce Bianca Milano cura in modo particolare la comunicazione interna mediante il sito web istituzionale (al quale tutti i volontari possono accedere in una propria area riservata) e con la pubblicazione della rivista quadrimestrale Numero Amico.

Nell'ambito della programmazione istituzionale delle attività associative, è da ricordare il Convegno Associativo annuale al quale partecipano i volontari di tutte le Sezioni e la cui finalità principale è quella di arricchire, in un clima di condivisione, la formazione etica dei volontari agevolando altresì il consolidamento dei rapporti interpersonali.

I Centri di Formazione

Il **CeFRA FAPS Croce Bianca Milano** (Centro di Formazione Riconosciuto ed Accreditato) - nato con Decreto Regionale 7474 del 2008 e riconfermato da AREU nel 2012 – è l'Ente preposto a gestire tutta l'attività didattica inerente la formazione dell'Associazione.

Le attività del CeFRA FAPS Croce Bianca Milano nel corso del 2014 si riassumono in:

Certificazioni	N. corsi	N. Persone Certificate
Operatori certificati 16 h	6	76
Operatori certificati 46 h	22	306
Soccorritori Esecutori 120 h	30	454
Aggiornamenti - Retraining	75	1.468
Istruttori IREF	6	8
Operatori BLSD Laici Certificati	97	1.940

Complessivamente nel 2014 sono stati organizzati **236** corsi per oltre **86.956** ore di formazione.

Croce Bianca è anche sede del **Centro di Formazione IRC-Comunità** (Italian Resuscitation Council) che nel 2014 ha organizzato **31** corsi BLSD Laico con per circa **4.799** ore (1.039 partecipanti).

I RAPPORTI CON LA POPOLAZIONE, GLI EVENTI, LA RACCOLTA FONDI

Nel corso del 2014 tutte le Sezioni sono state impegnate sui territori di pertinenza per la diffusione delle tecniche di primo soccorso, della disostruzione delle vie aeree in età pediatrica e sulla formazione all'utilizzo del defibrillatore (DAE).

Questi eventi, oltre a rinforzare il legame con la popolazione, permettono a Croce Bianca Milano di perseguire uno dei suoi scopi statutari: la divulgazione delle norme di primo soccorso.

Un altro aspetto fondamentale per la sopravvivenza dell'Associazione - che dimostra altresì quante siano le persone ad essa affezionate - sono le oblazioni, i lasciti e le raccolte fondi.

Oblazioni	1.165.929,19
Raccolta Fondi	424,717,95

Un'ulteriore prova di riconoscenza riviene dalla devoluzione a nostro favore del 5 x mille dell'IRPEF.

Redditi	n. scelte	Importo
2005	6014	179.087,70
2006	5267	179.698,64
2007	5854	202.059,00
2008	5784	199.850,00
2009	5706	162.512,00
2010	5708	165.000,00
2011	5382	159.229,00

I numeri dimostrano una leggera flessione dei donanti nel corso degli anni, dovuta in special modo alla accresciuta numerosità dei soggetti che ricorrono a questa forma di finanziamento.

LE ATTIVITA' ISTITUZIONALI

Croce Bianca Milano è da tempo protagonista nei comuni in cui svolge la propria attività, interpretando un importante ruolo di aggregazione, aiuto e sostegno per la cittadinanza e le istituzioni.

L'assistenza socio - sanitaria volta ad offrire al cittadino sollievo con interventi tempestivi ed efficaci quali il Servizio Emergenza 118, il trasporto di diversamente abili, l'accompagnamento delle persone anziane, i ricoveri e dimissioni è la nostra principale attività di servizio che svolgiamo attraverso le nostre 37 sedi, in un contesto territoriale di circa 601 kmq con una popolazione residente di 2.106.236 (dati ISTAT 2013).

I dati al 31.12.2014 sono i seguenti:

Croce Bianca Milano	N. Interventi Annuali
Trasporti di Pronto Soccorso	77.151
Trasporto di pazienti nefropatici	33.957
Trasporti pazienti e socio-sanitari	61.585
Manifestazioni sportive	2.164

Quando si parla di Croce Bianca Milano si pensa subito all'ambulanza. In realtà, come evidenziato dalla *mission* l'attività di urgenza ed emergenza (118) è una parte, anche se preponderante, di altre azioni svolte quotidianamente dall'Associazione nel territorio di pertinenza, quali:

- Teleassistenza/Telesoccorso;
- Promozione e sensibilizzazione sul territorio dell'importanza della formazione sanitaria di base, fornendo a quante più persone possibili, le nozioni fondamentali con le quali un primo soccorso può influire sulla sopravvivenza di un ferito o di una persona in condizioni sanitarie critiche;
- Coordinamento con le Istituzioni Sanitarie e con le 37 Unità Operative che compongono l'Associazione per espletare i servizi di assistenza socio – sanitaria richiesti dal territorio.

LE RISORSE TECNICHE

Croce Bianca Milano esercita la propria attività istituzionale nell'ambito di 9 delle 12 province lombarde attraverso le sue 37 Unità Operative così dislocate:

Provincia	N. Sezioni
Milano	14
Monza e Brianza	11
Bergamo	2
Pavia	2
Como	1
Lecco	3
Lodi	2
Varese	1
Cremona	1

Mezzi

Sono di proprietà della Croce Bianca Milano **264** automezzi di cui **28** ambulanze storiche. Nel corso del 2014, per vetustà sono stati sostituiti 29 automezzi (15 ambulanze e 14 mezzi diversi) che hanno reso necessario un investimento economico superiore a 1,3 milioni di euro.

Tipologia	Numero	Utilizzo
AMBULANZE	131	Per prestare il primo soccorso
Veicoli con dispositivi di emergenza/MSA	10	Mezzi con compiti urgenti
Vetture per uso diversificato	42	Impiegate per i servizi vari dell'Associazione
Automezzi per Trasporto Disabili	53	Dotati di piattaforma per il trasporto di pazienti non deambulanti

L'età media del "parco ambulanze" è di 5 anni.

L'età media del "parco automezzi" è di 6,82 anni.

Nell'anno 2014 i nostri mezzi hanno percorso **4.407.011 Km**, di cui 1.467.172 Km percorsi per interventi di soccorso sanitario (118).

PROSPETTIVE PER IL 2015

Per Croce Bianca Milano è estremamente importante mantenere elevata la qualità dei rapporti con i suoi *stakeholders*, ovvero con tutti quei soggetti interni ed esterni che hanno un interesse di qualsiasi natura verso la nostra realtà.

Siamo convinti che solo il costante coinvolgimento dei vari portatori di interesse può permetterci di raggiungere una maggiore comprensione delle loro aspettative e delle loro esigenze per integrarle nelle nostre attività.

Per questo motivo nel corso del 2015 continueremo a perseguire l'obiettivo di aumentare il livello qualitativo dei servizi forniti, sia per i clienti esterni che per quelli interni.

In questo contesto continuerà l'attività di ottimizzazione in campo amministrativo, con l'accentramento di alcune attività contabili e tecniche al fine di permettere alle singole Sezioni di dedicarsi maggiormente all'attività socio-sanitaria-assistenziale demandata loro. In egual misura si darà corso ad azioni volte all'armonizzazione della gestione del personale dipendente, concentrando su Sede centrale le relazioni sindacali e le politiche del lavoro, mentre la gestione operativa rimarrà di pertinenza delle singole Sezioni.

In occasione dell'Assemblea Generale del 12 Aprile 2015 vi sarà il rinnovo delle cariche associative apicali, con l'elezione di una nuova Giunta Esecutiva per il triennio 2015/2018.

L'organismo associativo nella sua nuova composizione dovrà ineluttabilmente proseguire quanto avviato dalla Giunta uscente, con particolare riguardo alla semplificazione delle attività sezionali, mantenendo il massimo rigore nella gestione economico-finanziaria dell'Associazione.

L'ambito in cui opera Croce Bianca Milano è stato oggetto di profondi mutamenti negli ultimi anni che hanno comportato (e comporteranno sempre più) la rivisitazione delle attività e la loro riorganizzazione in coerenza con quanto ci viene richiesto, anche attraverso l'attribuzione di compiti e di responsabilità nuove.

E' indispensabile proseguire il lavoro per approfondire, rendere economicamente sostenibile ed aumentare la qualità della nostra azione locale.

Un occhio di riguardo sarà dedicato all'organizzazione di un evento che vedrà coinvolti tutti i dirigenti dell'Associazione (centrali e locali) con il quale si intende dare inizio ad un cammino formativo permanente che rappresenti una riflessione comune sull'*essere Associazione* e sia altresì un momento di confronto con l'obiettivo di perseguire il *bene comune* in ogni ambito associativo.

Infine, ma non di minore importanza, daremo continuità al percorso che vede impegnati i nostri dipendenti nell'incontro plenario annuale *Focus*.