

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	<b>4.947</b>	<b>4.970</b>
Soci Sostenitori-Volontari	<b>473</b>	<b>503</b>
Allievi	<b>277</b>	<b>107</b>
Servizio Civile	<b>21</b>	<b>21</b>
Dipendenti	<b>227</b>	<b>222</b>

### 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	<b>6</b>	<b>76</b>
Operatori certificati 46 h	<b>22</b>	<b>306</b>
Socc. Esec. cert. 120h	<b>30</b>	<b>454</b>
Aggiornamenti - Retraining	<b>75</b>	<b>1.468</b>
Istruttori IREF	<b>6</b>	<b>8</b>
Ope. BLS/D Laici Certificati	<b>97</b>	<b>1.940</b>

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	<b>31</b>	<b>1.039</b>

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	<b>108</b>	<b>4</b>
Dirigenti	<b>28</b>	<b>16</b>

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<sup>o</sup> 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	<b>77.151</b>	<b>77.151</b>
Trasporto pazienti nefropatici	<b>33.957</b>	<b>39.000</b>
Trasporti pazienti e socio-sanitari	<b>61.585</b>	<b>100.000</b>
Manifestazioni sportive	<b>2.164</b>	<b>N/A</b>

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
<b>DI CUI</b>	
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-

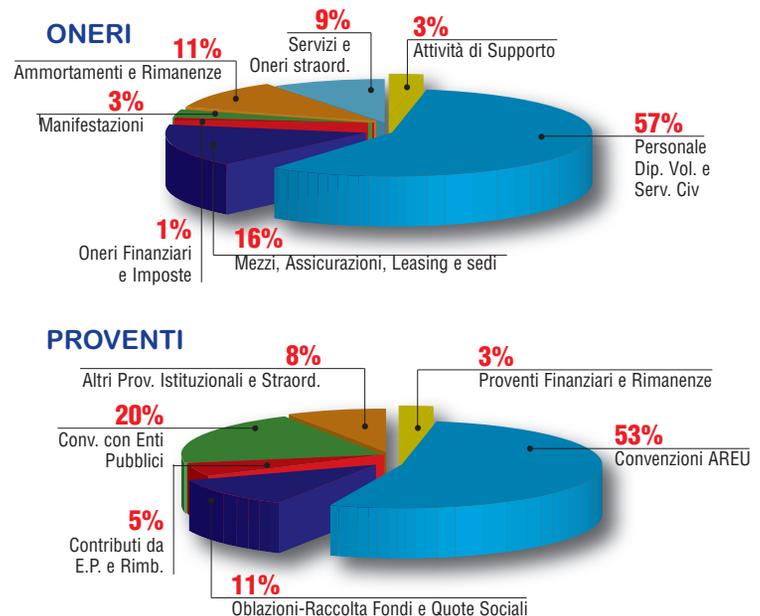
gelo Lodigiano, 3 ambulanze in altrettanti paesi del terzo mondo.

■ **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

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

## 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	<b>5.267</b>	<b>5.854</b>	<b>5.784</b>	<b>5.706</b>	<b>5.708</b>	<b>5.382</b>
Imp. Euro	<b>179.698</b>	<b>202.059</b>	<b>199.850</b>	<b>162.512</b>	<b>165.000</b>	<b>159.229</b>



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.