

**BILANCIO
SOCIALE
CROCE BIANCA
MILANO
ANNO 2019**



AMA IL PROSSIMO COME TE STESSO



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

Nota Metodologica

Questo bilancio sociale rende conto dell'attività svolta nell'anno 2019 dall'Associazione Croce Bianca Milano in un'ottica di trasparenza nei confronti di tutti gli stakeholders e continua valutazione, il più possibile obiettiva e critica, sulle iniziative attuate, sui risultati raggiunti e sugli obiettivi futuri.

Il Bilancio Sociale è uno strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali e ed economici svolti da un'organizzazione.

Questo offre un'informativa strutturata e puntuale per tutti i soggetti interessati che non può essere ottenuta con la sola informazione economica contenuta nel bilancio d'esercizio.

Il documento viene stampato in circa 2000 copie e reso disponibile sul sito dell'Associazione, unitamente al bilancio di esercizio. Per chiedere informazioni o fornire osservazioni sul bilancio sociale:
Sede Centrale tel. 02 83121501
mail: segretario.generale@crocebianca.org





Particolare artistico, in cristallo, presente nella sede dell'Associazione di Via Vettabbia a Milano



INDICE	<i>Nota Metodologica</i>	1
	<i>Lettera agli Stakeholders</i>	5
	<i>Patto Associativo</i>	6
	1 Identità dell'Associazione	
	1.1 Generalità	7
	1.1 Chi siamo	8
	1.2 Mappa e coinvolgimento degli stakeholders	9
	1.3 Assetto istituzionale	11
	2 Le persone che operano per l'Associazione	
	2.1 Soci Volontari	15
	2.2 Personale dipendente	17
	2.3 Soci Onorari, allievi e servizio civile	19
	3 Sintesi numerica	
	4 Le attività svolte	
	4.1 Emergenza-Urgenza	24
	4.2 Trasporti Sanitari	25
	4.3 Servizio di continuità assistenziale	25
	4.4 Telesoccorso/Teleassistenza	26
	4.5 Assistenza a eventi sportivi/culturali	26
	4.6 Formazione ed informazione	27
	4.7 L'Attività di comunicazione	29
	5 Bilancio 2019	
	5.1 Le risorse economiche	31
	5.2 Campagna 5 x 1000	36
	6 Dove siamo	
	7 Conclusioni	
	7.1 Informazioni di tipo ambientale	38
	7.2 Monitoraggio dell'organo di controllo	39

Finito di stampare
nel mese di giugno 2020
da Copistampa S.r.l.
Via G. Birago, 5 - 20093
Cologno Monzese (MI)





Lettera agli Stakeholders dal Presidente generale

Per l'Associazione Croce Bianca Milano la stesura del bilancio sociale è un appuntamento molto importante per informare i Soci, Soci Onorari, Portatori di Interesse e persone che si avvicinano per la prima volta all'Associazione, quanto viene fatto in concreto per il prossimo. Credo fortemente che il bilancio sociale sia uno strumento essenziale per comunicare con trasparenza, responsabilità e coerenza, ciò che viene fatto nel corso di un anno solare. Con tale strumento possiamo rendere conto con efficacia delle scelte fatte, delle attività realizzate, dei risultati ottenuti e delle risorse impiegate.

Il bilancio sociale è uno strumento che ci rende consapevoli del nostro operato e ci permette di valutare e di mettere in discussione quanto realizzato alla luce della nostra identità profonda che sempre deve essere il nostro faro e la nostra certezza.

Desidero che ognuno, leggendo questo bilancio sociale, possa formulare un proprio giudizio su come l'Associazione interpreta e realizza la propria mission. Desidero che ognuno ci interroghi e ci stimoli con opinioni e riflessioni così da permetterci di cogliere nuove opportunità e nuovi spunti di crescita da ogni criticità o debolezza emersa.

Questo è quello che chiedo a voi lettori.

Cercateci! Ponete le vostre questioni e fate emergere i vostri dubbi. Cresceremo insieme da ogni confronto.

Considero l'anno messo a bilancio come un anno di importanti cambiamenti e di motivi di orgoglio e di crescita.

Sicuro che ogni "problema" sia un'opportunità di miglioramento.

Sicuro che ogni fatica sia il "sigillo" di garanzia che le cose vengono fatte con serietà.

Tresoldi Carlo Vincenzo

Patto Associativo

“Un cammino
da vivere insieme”

Di fronte al crescente degrado della qualità della vita, soprattutto per le fasce più deboli ed emarginate della popolazione. Il volontariato si propone come la prefigurazione e la profezia di un nuovo modo di ricostruire i legami e le relazioni all'interno della società. Il volontariato ripropone la società civile, quella dei cittadini liberamente associati, come elemento fondamentale di una solidale prospettiva comunitaria, di una nuova cultura politica. La Croce Bianca Milano si caratterizza per le seguenti scelte: - *Volontariato* - *Servizio* - *Comunità* - *Educazione permanente* - *Scelta di azione politica* - *Scelta cristiana* - *La festa*. Il Patto Associativo è la sintesi delle riflessioni e delle esperienze via via maturate nell'Associazione ed è il punto di riferimento per ogni successivo arricchimento. Il Patto Associativo “*precede*” lo Statuto ed aggrega tutte le Sezioni e coloro che operano in



Croce Bianca. Dirigenti, soccorritori, soci si impegnano a rispettarlo accogliendone i contenuti come fondamento al servizio del prossimo e come stimolo per la propria formazione personale.

Il Patto Associativo costituisce la “*charta*” che indica perché si lavora e si cresce insieme e quello che ci sia aspetta da ciascuno.

Giovanni Cucchiani



Identità dell'Associazione



1.1 Generalità

Nome dell'organizzazione:	Croce Bianca Milano
Sede legale e operativa:	Via Vettabbia, 4 – 20122 Milano
Forma giuridica:	Associazione di volontariato
Configurazione fiscale:	Ente non commerciale senza fini di lucro
	Iscritta al Registro Regionale del Volontariato RL-1311 (sociale) il 18/04/1994
Codice fiscale	03428670156
Dal 2009 è Onlus di diritto	
Dimensione dell'organizzazione:	Totale soci: 4.411 + Soci onorari
	Totale dipendenti: 195
Regione in cui opera:	Lombardia
Numero sedi operative di cui è composta:	36 suddivise in 8 delle 12 province di Regione Lombardia
Dal 4 novembre 2008 cofondatore, unitamente a Croce Bianca Brescia, della FAPS-Federazione Associazione Pronto Soccorso	
Dall' 8 maggio 2019 fa parte, in qualità di socio fondatore, della Rete Nazionale Misericordia e Solidarietà	



1.1 Chi siamo



PROFILO GENERALE

L'Associazione svolge nell'interesse generale le seguenti attività relative ad interventi e prestazioni sanitarie e socio-sanitarie consistenti nel:

- trasporto di ammalati e feriti e personale sanitario;
- trasporto di organi, sangue, tessuti ed emoderivati;
- assistenza di pronto soccorso, infermieristica, medica e chirurgica ad ammalati, infortunati, persone diversamente abili ed anziani, sia in strutture mediche ed ospedaliere sia presso il domicilio;
- interventi e servizi sociali anche tramite consegna di beni primari a soggetti deboli o 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 via secondaria e strumentale rispetto all'attività principale di cui sopra, l'Associazione è impegnata inoltre in:

- promozione, mediante scuole e corsi organizzati dalla Croce Bianca Milano, della formazione tecnica, morale e professionale di tutto il personale dell'Asso-

ciazione ed inoltre promuovere ed organizzare corsi per la divulgazione delle norme di primo soccorso;

- partecipazione a manifestazioni sportive amatoriali, professionali e pubbliche che non contrastino con le finalità dell'Associazione;
- ogni altra attività che si dovesse rendere opportuna nei territori in cui opera l'Associazione è finalizzata al benessere delle persone.

Tutte le attività possono essere svolte anche mediante collaborazione con altri Enti e Associazioni a seguito di appositi accordi nella forma di associazione temporanea di impresa o di scopo o simili. L'Associazione può inoltre raccogliere fondi per finanziare la propria attività anche attraverso la richiesta a terzi di lasciti, donazioni e contributi, ovvero mediante la sollecitazione al pubblico o attraverso la cessione di beni o erogazioni di servizi di modico valore, anche impiegando risorse di terzi, volontari e dipendenti, nel rispetto dei principi di verità trasparenza e correttezza dei rapporti con i sostenitori e con il pubblico.

La Sede Legale della Croce Bianca Milano è situata in Via Vettabbia, 4 a Milano al 2° piano, che accoglie gli uffici di presidenza, amministrativi, di comunicazione e operativi.

1.2 Mappa e coinvolgimento degli stakeholders

Con il termine stakeholders si intendono tutti i soggetti, interni ed esterni, che sono portatori di aspettative, interessi e diritti collegati all'attività di Croce Bianca

Milano ed agli effetti delle sue attività. I principali stakeholders sono stati identificati e rappresentati nella mappa illustrata e descritti di seguito.



1.2 Mappa e coinvolgimento degli stakeholders

STAKEHOLDERS DI MISSIONE

Sono gli stakeholders a favore dei quali sono realizzate le attività istituzionali dell'Associazione:

- Collettività in generale: sono i principali destinatari dei servizi dell'Associazione nella cui categoria rientrano tutte le tipologie di cittadini che necessitano di interventi sanitari.

VOLONTARI

Sono gli stakeholders che governano l'Associazione e operano per la realizzazione delle diverse attività e servizi:

- Soci
- Organi
- Personale dipendente
- Collaboratori e professionisti

SOSTENITORI

Sono i soggetti che, attraverso contributi e donazioni, sostengono le attività dell'Associazione:

- Cittadini privati: effettuano donazioni spontaneamente o sollecitati da apposite campagne di raccolta fondi; tra di loro alcune delle famiglie che fruiscono dei servizi dell'Associazione
- Imprese: attraverso donazioni in denaro o in beni e servizi
- Fondazioni e altri enti erogativi

ENTI PUBBLICI

Svolgono un ruolo nel sistema dei servizi alla persona.

Interagiscono con l'attività dell'Associazione a vario titolo in quanto enti che definiscono le politiche e la regolamentazione dei servizi, che esercitano il controllo, che fungono da enti inviati, che erogano i servizi. In particolare:

- Enti locali
- Regione Lombardia
- ATS
- Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST)
- AREU

PARTNER

Sono le numerose realtà che collaborano con l'Associazione in progetti territoriali o nazionali:

- Fondazioni
- Università
- Enti del Terzo Settore

MEDIA

Sono gli stakeholder attraverso cui l'Associazione veicola le notizie sulla propria attività e che si occupano dei temi al centro della missione di Croce Bianca Milano: Stampa / Web / Televisione / Social Media

FORNITORI

Forniscono beni e servizi necessari alle attività dell'Associazione.

1.3 Assetto Istituzionale

ASSEMBLEA DEI SOCI

Organo sovrano dell'Associazione, 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 soci nell'esercizio 2019 è stata convocata in un'unica occasione: nel mese di aprile per l'approvazione del rendiconto economico-finanziario e per la presentazione del Bilancio Sociale 2018.

CONSIGLIO GENERALE

E' composto dai presidenti delle 28 sezioni, ha poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e si riunisce almeno 4 volte all'anno come da Statuto.

GIUNTA ESECUTIVA

E' l'organo di amministrazione e di direzione dell'Associazione ed è dotato di poteri di ordinaria amministrazione.

Dura in carica tre anni e i suoi membri, attualmente 10, possono essere rieletti. Nomina al suo interno il Presidente generale, il/iVicepresidente/i, il Tesoriere (che ha la responsabilità e la gestione della cassa) e il Segretario (che cura l'esecu-

zione delle delibere della Giunta Esecutiva e la gestione ordinaria dell'Associazione), il Comandante (che cura la gestione del corpo volontario), ed i suoi consiglieri.

Il **Presidente generale** rappresenta legalmente l'Associazione nei confronti dei terzi.

ORGANO DI CONTROLLO

L'Organo di Controllo (O.d.C.) è nominato dall'Assemblea Generale e composto da quattro membri e dura in carica tre anni.

I componenti che ne fanno parte sono:

- Ferruccio Vergani – Presidente
- Daniele Beretta
- Paolo Fumagalli
- 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.

1.3 Assetto Istituzionale

ORGANISMO DI VIGILANZA (ex D.lgs 231/03 e ss. modifiche ed integrazioni).

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 tre anni.

I componenti che ne fanno parte sono:

- Giovanni Perego – Presidente
- Bruno Rossini
- Elisabetta Claus
- Matteo Ghezzi

Croce Bianca Milano ha istituito e redatto il Modello Organizzativo che è pubblicato sul sito ed è accessibile a tutti, in-

oltre a suo tempo è stata istituita la mail odv231@crocebianca.org alla quale chiunque può scrivere, in forma anche anonima, per fare segnalazioni inerenti l'argomento.

REVISORE DEI CONTI

Nominato dall'Assemblea Generale deve risultare iscritto al Registro dei Revisori Legali. Dura in carica tre anni. Il suo compito è quello di vigilare sulla correttezza ed adeguatezza del Bilancio Associativo e sulla corretta tenuta delle scritture contabili.

Il revisore dei Conti può avvalersi di collaboratori per le attività di verifica dei Bilanci delle Sezioni, delle quali mantiene la responsabilità.

Il ruolo è ricoperto da Emanuele Finaldi.

Assemblea dei soci

Consiglio generale

Giunta esecutiva

**Tesoriere generale;
Collaboratori**

**Presidente generale;
Presidenti di Sezione;
Collaboratori**

**Organo di Controllo;
Organismo di Vigilanza;
Revisore dei Conti**

1.3 Assetto Istituzionale

GIUNTA ESECUTIVA ELETTA ED IN CARICA 2018-2021



Tresoldi Carlo Vincenzo
*Presidente generale e Legale
Rappresentante*
Membro della Giunta
Esecutiva dal 2012



Olcelli Rossana Giuseppina
Tesoriere generale
Membro della Giunta
Esecutiva dal 2015



Erba Paola
Vicepresidente
Membro della Giunta
Esecutiva dal 2018



Maraschi Matteo Davide
Consigliere
Membro della Giunta
Esecutiva dal 2015



Comandulli Giuseppe
Vicepresidente
Membro della Giunta
Esecutiva dal 2009



Caprotti Giuseppe
Consigliere
Membro della Giunta
Esecutiva dal 2015



Mauri Massimiliano
Segretario generale
Membro della Giunta
Esecutiva dal 2012



Molla Valerio
Consigliere
Membro della Giunta
Esecutiva dal 2015



Cesarano Paolo
Comandante generale
Membro della Giunta
Esecutiva dal 2012



Pometto Daniela
Consigliere
Membro della Giunta
Esecutiva dal 2018

Tutte le cariche sono elettive e detenute in maniera gratuita.

Le persone che operano per l'Associazione

2

Quadro Generale

Croce Bianca Milano per svolgere le sue diverse attività si avvale principalmente di personale volontario appositamente

formato ed anche di personale retribuito, alcuni dei quali con competenze specialistiche e consulenti associativi.



Il lavoro svolto dai collaboratori è coerente con le norme del codice etico della nostra Associazione.

2.1 | Soci volontari

Sulla base delle proprie disponibilità e dei bisogni dell'Associazione i Soci volontari possono impegnarsi in modo continuativo nelle attività (con frequenza settimanale o mensile), partecipare alla realizzazione di specifici eventi, operando in stretto contatto con il personale dipendente.

TOTALE SOCI

4.068

**ORE DI VOLONTARIATO
DEDICATE AI SERVIZI**

2.034.000

COMPOSIZIONE DEI SOCI PER GENERE

Uomini	2.363	58,1%
Donne	1.705	41,9%
Totale	4.068	100%

FASCE DI ETÀ DEI SOCI

18-29	745
30-54	1.724
over 55	1.597

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

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 non meno importanti, la presenza è ridotta proprio perché condizionata dagli obblighi lavorativi delle singole persone. Il numero degli aderenti è sempre stato tra alti e bassi abbastanza costante. Il turn over nell'anno 2019 tra entrati e dimessi è il seguente:

- Soci volontari iscritti: **568**
- Soci volontari dimessi: **675**

Il canale privilegiato attraverso cui arrivano volontari all'Associazione 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.

2.1 | Soci volontari

- 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 Se-

zione ed il Bilancio Associativo.

I Soci hanno l'obbligo di:

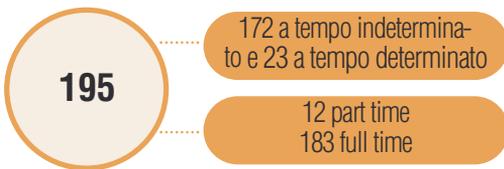
- Sottoscrivere e rispettare lo Statuto, il Patto Associativo e i Regolamenti.
- Svolgere la propria attività associativa verso gli altri in modo personale, spontaneo e gratuito, senza fini di lucro, anche indiretto.
- Mantenere una condotta ispirata ai principi fondanti dell'Associazione.



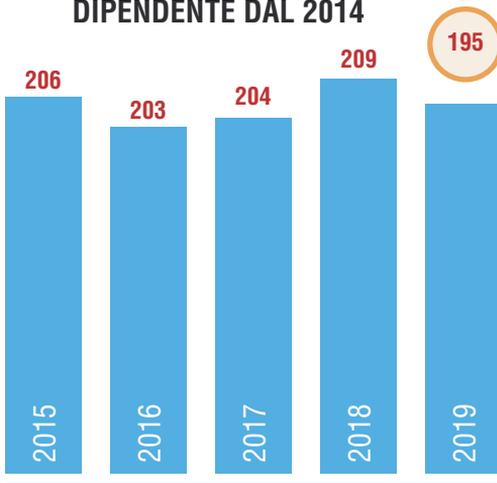
Il gruppo dei volontari soccorritori premiati in occasione della giornata di "Fraternità della strada 2019"

2.2 Il personale dipendente

In termini assoluti il numero dei dipendenti non ha subito particolari variazioni: al 31/12/2019 in totale erano 195, - 14 rispetto al 31/12/2018.

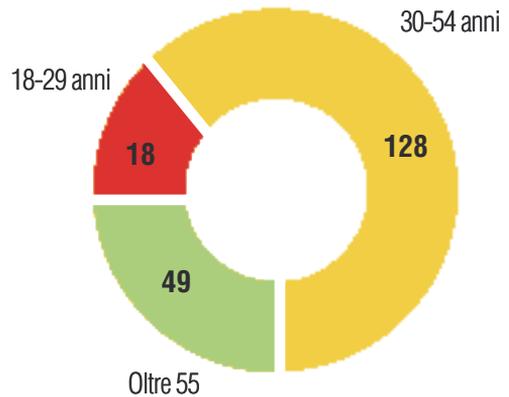


ANDAMENTO DEL PERSONALE DIPENDENTE DAL 2014

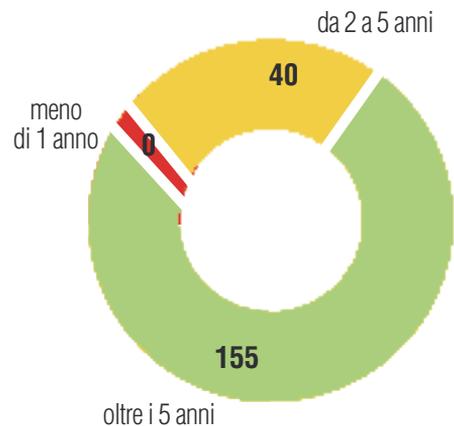


I nuovi assunti nel 2019 sono stati 11. Le cessazioni sono state 33. Non risultano, per l'anno 2019, dipendenti in congedo/aspettativa o per maternità.

FASCE DI ETA'



ANZIANITA' DI SERVIZIO



2.2 Il personale dipendente

Oltre l'80% del personale dipendente è regolarmente assunto da oltre cinque anni. L'attività principale del personale dipendente è quella di essere dedicata al servizio di soccorso sanitario per la quale sono state erogate nel 2019: 1.251 ore di formazione.

Tutti i dipendenti ad esclusione del personale amministrativo, composto da 11 figure professionali, di cui 8 ubicate presso la Sede Centrale della Croce Bianca Milano che è anche sede legale dell'Associazione, ricoprono il ruolo di Soccorritore Esecutore della Croce Bianca Milano. Il personale dell'Associazione è composto prevalentemente da uomini (75% del totale). Tutti i dipendenti sono inquadrati con contratto CCNL terziario.

L'Associazione dà conto di avere rispettato il principio secondo cui "la differen-

za retributiva tra lavoratori dipendenti non può essere superiore al rapporto uno a otto, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda".

Il personale partecipa periodicamente ad attività di formazione specifica, interna ed esterna.

L'Associazione crede fermamente che sia necessaria una continua attività di formazione del proprio personale soprattutto in ambito socio sanitario per affinare competenze specifiche nell'ambito del soccorso.

La formazione è obbligatoria, a carico dell'ente e riconosciuta a tutti gli effetti nel monte ore lavorato, oltre ad attività di aggiornamento periodico.

**ORE DI FORMAZIONE
SPECIALISTICA**

1.251



"Focus 2019", sesto incontro riservato al personale dipendente della Croce Bianca Milano

2.3 | 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 coloro che sono già soci volontari e 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 2019 i soci onorari presenti erano in numero di 343.

Allievi volontari

Al 31.12.2019 gli allievi volontari in formazione presenti in Associazioni erano 342. 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

Croce Bianca Milano annualmente presenta progetti di Servizio Civile al fine di supportare le attività delle Unità Operative accreditate che al 31/12/2019 sono in numero di 25.

Per l’anno 2019, nell’ambito del progetto “*Un cammino da vivere insieme*” ci sono stati assegnati 50 posti occupati, al termine delle selezioni da 43 volontari del servizio civile con data avvio progetto in data 15.01.2020.

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 ragazzi/ragazze 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.



Sessione di formazione per BLS (defibrillazione) laico rivolto agli studenti

112 Gli anni di vita
dell'Associazione

1 **36** Unità Operative
Sede Centrale

4.068 Volontari attivi

343 Soci onorari

42 Volontari
di Servizio Civile

342 Allievi

195 Dipendenti

277 Automezzi associativi

25 Corsi per addetti
al trasporto sanitario

2 Corsi per addetti al
trasporto sanitario semplice

15 Corsi per
soccorritore esecutore

97 Corsi per BLSD laico

2.783 Ore
di formazione erogate

1.301 Persone
formate



Il 2019 ha visto l'Associazione impegnata principalmente a dare continuità e consolidare le attività avviate in precedenza e che perseguono gli scopi indicati nell'articolo 3 dello Statuto principalmente, mediante lo svolgimento, sul territorio regionale delle seguenti adempienze:

Formazione e qualifica professionale dei

soci volontari e del personale dipendente con particolare riferimento alla cultura della solidarietà verso le persone in genere e quelle in stato di bisogno.

Realizzazione di finalità di carattere sociale rientranti nell'area della tutela e del miglioramento della qualità della vita, del soccorso in caso di necessità sia nel settore socio-assistenziale che sanitario.



4.1 Emergenza-Urgenza

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 da dalle Sale Operative Regionali Emergenza-Urgenza (SOREU) che ne coordina l'attività sul territorio lombardo, con l'obiettivo di assicurare alla cittadinanza tutto l'anno, 24 ore al

giorno, una risposta adeguata alle situazioni di urgenza o emergenza sanitaria e delle maxi emergenze.

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

Nel 2019 sono stati eseguiti: 86.737 interventi di emergenza-urgenza che hanno coinvolto 86.737 Utenti.



Simulazione di un intervento di soccorso sanitario in risposta alle situazioni di urgenza-emergenza

4.2 Trasporti Sanitari

Tra le attività svolte in Croce Bianca Milano ci sono anche i Trasporti Sanitari che non rivestono carattere di urgenza ma per numero e importanza sono comparabili a quelli di emergenza. Sono quelli richiesti da persone, che in assenza di un bisogno urgente di assistenza sanitaria specifica, necessitano di essere accompagnati dal domicilio in strutture sanitarie, e viceversa, per visite, dimis-

sioni, trasferimenti, dialisi. Il trasporto sanitario può avvenire con ambulanza o con mezzi specifici (vetture, pulmini), sempre in presenza di personale certificato tale da garantire la massima assistenza nell'accompagnamento e la capacità di gestire un imprevisto.

Nel 2019 sono stati eseguiti: 73.958 trasporti sanitari che hanno coinvolto un numero di Utenti non quantificabile.

4.3 Servizio di Continuità Assistenziale

Alcune sedi di Croce Bianca Milano svolgono il servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) che è attivo nelle fasce orarie in cui lo studio del medico di base (di famiglia) o del pediatra è chiuso, 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 del Servizio di Continuità Assistenziale e di gestire l'accompagnamento del medico al domicilio del paziente da visitare.

Nel 2019 sono stati eseguiti: 8.928 servizi di continuità assistenziale che hanno coinvolto che hanno coinvolto 8.928 Utenti.

4.5 Telesoccorso/Teleassistenza

Questo servizio, attivo in numerose nostre sedi, è finalizzato al soccorso delle persone sole e anziane tramite un sistema di collegamento tra l'assistito e la Croce Bianca di Milano.

L'attività è resa possibile tramite l'installazione al domicilio dell'assistito di un apparecchio collegato al telefono di casa e la fornitura di un piccolo telecomando da portare sempre al collo. In caso di malore l'assistito, premendo semplicemente sul pulsante del telecomando, è in grado di

mettersi immediatamente in contatto vivo con i volontari che, a turni regolari, sono sempre presenti, 24 ore su 24.

In caso di richiesta di soccorso, se la persona è in grado di rispondere e di spiegare il motivo della chiamata viene tranquillizzata e mantenuta in collegamento con l'operatore che, nel frattempo, allerta le persone di riferimento necessarie per risolvere il problema: i vicini di casa, i parenti e in caso di vera emergenza il 112.

4.5 Assistenza a eventi sportivi/culturali

Tra le attività svolte dalla Croce Bianca Milano vi è questo importante servizio di assistenza sanitaria che riveste un ruolo importante in cui l'impegno disinteressato dei Volontari, unitamente alla loro preparazione continua e all'utilizzo di

mezzi ed attrezzature all'avanguardia permette di offrire agli utenti un servizio serio e puntuale.

Nel 2019 sono stati eseguite: 2.870 assistenze sanitarie che hanno coinvolto un numero di utenti non quantificabile.



4.6 Formazione ed Informazione

In Croce Bianca Milano la formazione è un elemento imprescindibile per l'attività sanitaria svolta dal proprio personale sia volontario che dipendente e pertanto organizzata con particolare cura ed attenzione.

Il CeFRA Croce Bianca Milano – centro di formazione riconosciuto ed accreditato da Regione Lombardia con Decreto Regionale 7474 del 9/07/08 è il soggetto che si occupa di progettare, coordinare ed erogare i corsi di formazione per l'Associazione.

L'attività formativa non riguarda solo però gli aspetti tecnico-sanitari per coloro

che saranno attivi sulle ambulanze come i corsi per diventare

- Addetto al trasporto sanitario semplice (16 H)
- Addetto al trasporto sanitario (42/46 H)
- Addetto al Soccorso Sanitario (120 H)

Da Croce Bianca Milano vengono organizzati anche corsi per Istruttore CeFRA (ex Formatore), per Autisti, per Istruttori Autisti oltre alla formazione dei Volontari di Servizio Civile.

Nell'anno 2019 il gruppo CeFRA Croce Bianca Milano ha prodotto i seguenti risultati di formazione interna:

Certificazioni	n. corsi	n. persone certificate
16 H	2	32
42 H	2	43
46 H	29	288
120 H	15	201

4.6 Formazione ed Informazione

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 pro-

prio caro 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 BLSD 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 2019 sono stati organizzati, per quanto concerne i corsi BLSD (defibrillatori) Laici, **97** corsi per oltre **481** ore di formazione con il risultato raggiunto di **737** persone formate.



4.7 L'attività di comunicazione

L'obiettivo dell'ufficio comunicazione di Croce Bianca Milano è raccontare con trasparenza i valori, la mission, il lavoro svolto dall'Associazione per coinvolgere e mantenere costantemente aggiornati tutti gli stakeholders dell'Associazione e per destare interesse in potenziali nuovi sostenitori e sensibilizzare sui temi legati al mondo socio sanitario.

Canali di comunicazione

Croce Bianca Milano utilizza canali di comunicazione web e cartacei che si rivolgono ad un pubblico legato alla nostra realtà, ma anche a specifici destinatari quali famiglie di persone con difficoltà, aziende e donatori.

Nel 2019 i canali di comunicazione dell'Associazione non sono cambiati: sito internet, social network e rivista associativa.



COMUNICAZIONE ON LINE



Sito Internet www.crocebianca.org

Utenti nel 2019: **42.356**

Pagine visitate nel 2019: **56.824**

Utenti nel 2018: **31.696**

Pagine visitate nel 2018: **43.925**



Facebook:

Utenti nel 2019: **15.000**

Utenti nel 2018: **10.000**

COMUNICAZIONE OFF LINE



Periodico Quadrimestrale

Numero Amico:

Tiratura: **4.500 copie ad uscita**



Comunicazioni ad Hoc



Platea dell'Auditorium della BCC Milano "Don Enrico De Gasperi" a Carugate che ha ospitato l'Assemblea 2019

5.1 Le risorse economiche

In questa sezione del Bilancio sociale si presentano i principali dati economici dell'esercizio 2019.

Questa sezione pone in luce alcuni aspetti importanti del bilancio consuntivo dell'Associazione, che ha l'obiettivo di comunicare, in modo chiaro e trasparente a tutti i portatori di interesse, come Croce Bianca Milano reperisce e utilizza le risorse economiche di cui dispone.

Le fonti economiche che alimentano la vita e le attività della Croce Bianca Milano sono anche per il 2019:

- Tesseramento soci;
- 5x1000;
- Convenzioni;
- Attività Istituzionali;
- Raccolta fondi;
- Donazioni liberali.

I nostri 4.064 soci volontari, insieme ai 343 soci onorari, dislocati su tutto il territorio lombardo nelle nostre 36 sedi, sviluppano iniziative, interventi di sostegno e di promozione sociale.

Questo determina un volume di attività quantificabile anche in termini economici.

Dati di insieme

Nell'esercizio 2019 l'Associazione ha realizzato proventi pari a 14.511.963,91 euro (- 544.106,13 rispetto al 2018) a fronte di oneri pari a 14.336.043,19 euro (- 318.256,36 rispetto al 2018).

Ne deriva un avanzo di gestione per 175.920,72 euro, in calo rispetto a quello registrato nel 2018 che era pari a 401.770,49.

ATTIVITA' ISTITUZIONALI

Proventi: 14.511.963,91

Oneri: 14.336.043,19

5.1 Le risorse economiche

Per attività istituzionali si intendono le attività che sono direttamente funzionali al perseguimento delle finalità statutarie. Ci preme sottolineare che i **proventi da**

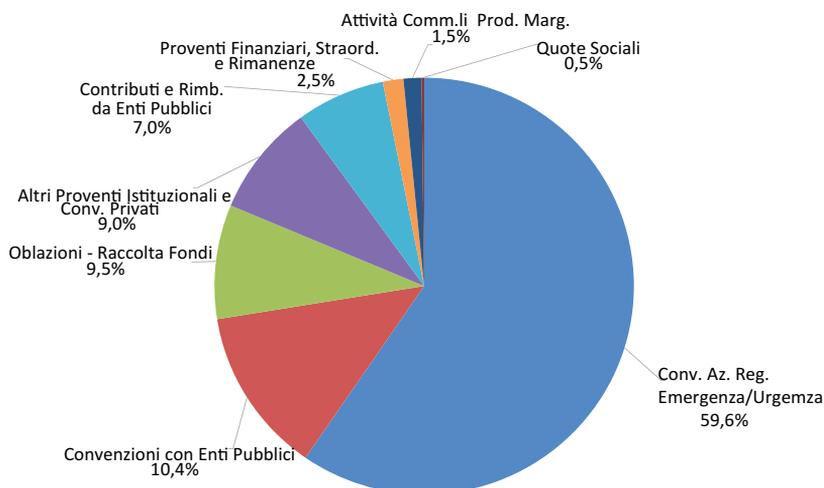
raccolta fondi e oblazioni costituiscono un asse portante dell'Associazione, provenienti senza i quali l'Associazione stessa non potrebbe offrire servizi e attività specifiche, né potrebbe sviluppare progetti innovativi.

2019 PROVENTI

Descrizione	Valore
Conv. Az. Reg. Emergenza/Urgenza	8.645.652,01
Convenzioni con Enti Pubblici	1.868.159,25
Altri Proventi Istituzionali e Conv. Privati	1.260.594,38
Contributi e Rimb. da Enti Pubblici	990.033,86
Oblazioni - Raccolta Fondi	1.286.313,23
Quote Sociali	29.281,65
Proventi Finanziari, Straord. e Rimanenze	231.483,64
Attività Comm.li Prod. Marg.	200.445,89
TOTALE	14.511.963,91

RISULTATO DI ESERCIZIO

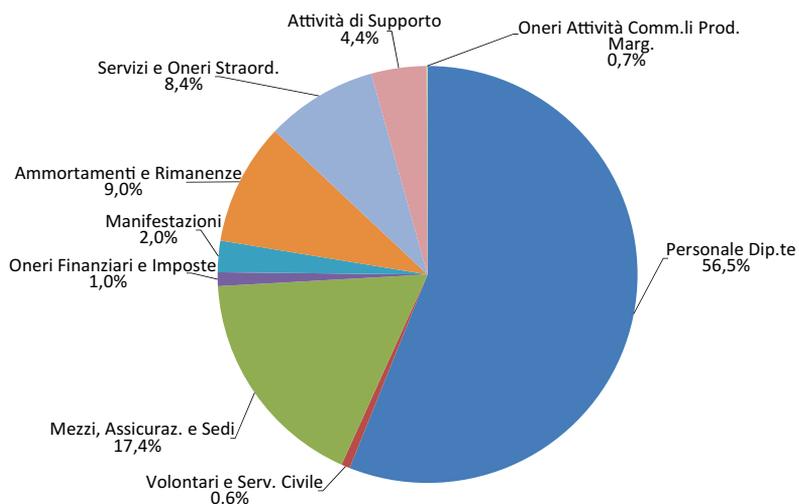
175.920,72



5.1 Le risorse economiche

2019 ONERI

Descrizione	Valore
Personale Dip.te	8.034.979,78
Volontari e Serv. Civile	96.165,49
Mezzi, Assicuraz. e Sedi	2.491.848,13
Oneri Finanziari e Imposte	153.149,64
Manifestazioni	349.568,90
Ammortamenti e Rimanenze	1.353.788,05
Servizi e Oneri Straord.	1.235.844,88
Attività di Supporto	611.001,57
Oneri Attività Comm.li Prod. Marg.	9.696,75
TOTALE	14.336.043,19



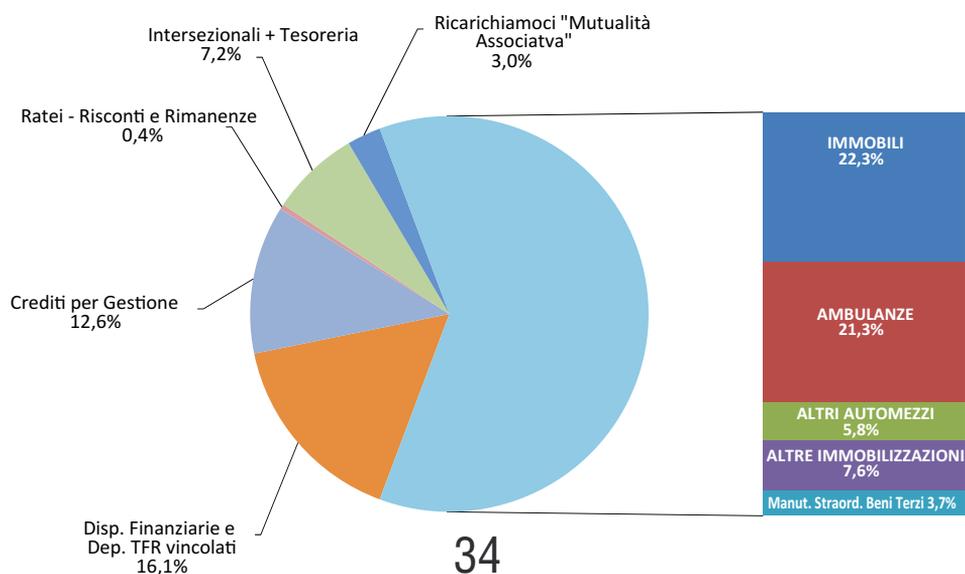
5.1 Le risorse economiche

ATTIVITÀ PATRIMONIALI E FINANZIARIE

Si tratta di attività connesse alla gestione del patrimonio immobiliare.

2019 ATTIVITA'

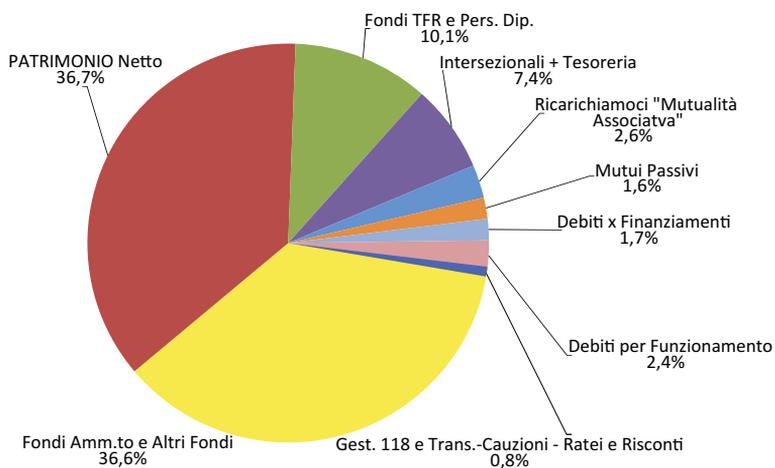
Descrizione	Valore
Immobili	9.489.154,65
Ambulanze	8.871.774,22
Altri Automezzi	2.415.524,74
Altre Immobilizzazioni	3.180.905,25
Manut. Straord. Beni Terzi	1.573.905,78
Disp. Finanziarie e D ep. TFR vincolati	6.698.162,78
Crediti per Gestione	5.043.553,45
Ratei - Risconti e Rimanenze	168.352,86
Intersezionali + Tesoreria	3.023.170,40
Ricarichiamoci "Mutualità Associatva"	1.142.532,38
PATRIMONIO NETTO	1.196.644,64
TOTALE ATTIVITA'	42.803.681,15



5.1 Le risorse economiche

2019 PASSIVITA'

Descrizione	Valore
Fondi Amm.to e Altri Fondi	15.627.775,54
PATRIMONIO Netto	15.642.829,58
Fondi TFR e Pers. Dip.	4.684.800,56
Intersezionali + Tesoreria	3.023.170,40
Ricarichiamoci "Mutualità Associatva"	1.142.532,38
Mutui Passivi	728.079,22
Debiti x Finanziamenti	742.075,11
Debiti per Funzionamento	1.652.973,89
Gest. 118 e Trans. - Cauzioni - Ratei e Risconti	420.021,39
TOTALE PASSIVITA'	42.627.760,43
RISULTATO DI ESERCIZIO	175.920,72



5.2 Campagna 5x1000

Il 2019 non ha visto novità sotto il profilo della campagna di comunicazione dedicata al 5x1000. La campagna di raccolta fondi è stata veicolata, anche per il 2019, attraverso volantini, locandine,

mailing e sito web associativo. Sono stati organizzate, inoltre, iniziative di sensibilizzazione in alcune piazze nei paesi in cui l'Associazione è presente con le sue sedi ed i suoi servizi.

CONTRIBUTO 5x1000

Anno finanziario	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
N. Firmatari	5.706	5.708	5.382	5.528	5.492	5.191	5.067
Imp. Euro	162.512	165.000	159.229	154.277	193.438	188.200	186.730



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.



La nostra rete

SEDE CENTRALE LEGALE

Tel. 02.83121501- Fax 02.58102445
Via Vettabbia, 4
20122 MILANO (MI)
sedecentrale@crocebianca.org
crocebiancamilano@actalis-certmail.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.milano-centro@crocebianca.org

MILANO VIALBA

Tel. 02.3085345 - Fax 02.38004017
Via Ugo Betti, 62
20151 MILANO - MI
sede.milano-vialba@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
Strada Provinciale, 19
c/o Ospedale Delmati
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

7.1 Informazioni di tipo ambientale

Per quanto concerne il bilancio ambientale anch'esso di carattere consuntivo e riferito al medesimo periodo, informa invece sul rapporto esistente tra Croce Bianca Milano e l'ambiente in cui è inserita, e sulle iniziative intraprese per attuare uno sviluppo sostenibile.

A tal proposito si fa presente che:

- Dei 246 automezzi associativi oltre il 90% rispetta gli standard europei sulle emissioni inquinanti a partire dall'Euro 4 fino al 6/D.
- L'Associazione, per quanto riguarda lo smaltimento di rifiuti speciali a cui è soggetta per il tipo di attività svolta (Primo Soccorso ed Assistenza Pubblica), ha in essere dal 2012 un contratto per l'organizzazione, il coordinamento tecnico, amministrativo e logistico, dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti speciali prodotti. Tutte le Sezioni di Croce Bianca Milano, presso le proprie sedi, sono fornite di contenitori da 40 lt e di contenitori per taglienti che mensilmente vengono ritirati e gestiti.

- Nel 2019, sempre nell'ottica di salvaguardia dell'ambiente alla luce anche della normativa plastic free, l'Associazione ha stipulato un contratto per la fornitura di vettovaglie biodegradabili e compostabili da utilizzare durante i propri eventi associativi.

- 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

In tutti questi anni abbiamo cercato di testimoniare il nostro impegno a favore della comunità e del sistema economico locale attraverso una gestione efficiente dei nostri servizi e un'azione costante per migliorarne l'impatto sul piano della sostenibilità economica, ambientale e sociale. In questo nostro impegno abbiamo ottenuto risultati importanti, che, pur lusingandoci, tuttavia non ci appagano; al contrario ci stimolano a migliorare ancora.

7.2 Monitoraggio dell'Organo di controllo

In questa fase di transizione si rende noto che l'Organo di Controllo, nominato nell'anno 2019, ha visionato quanto redatto in materia di Bilancio Sociale.

Premesso quanto sopra certifica che lo stesso è così composto:

- una prima parte che descrive le finalità dell'Associazione Croce Bianca Milano, i presupposti della costituzione della stessa ed il modello di governance;

- una seconda parte nel quale viene esposto il modello organizzativo e gestionale adottato dall'Associazione;

- una terza parte che riferisce circa l'attività istituzionale svolta, riportando in modo dettagliato e con elementi qualitativi, le attività dell'esercizio.

Dichiara, inoltre, di avere profonda conoscenza dell'Associazione, in particolare con riferimento a:

- tipologia dell'attività svolta;
- struttura organizzativa e contabile; e tenendo anche conto delle dimensioni e delle problematiche dell'impresa, confer-

ma che la fase di "pianificazione" dell'attività di vigilanza - nella quale occorre valutare i rischi intrinseci e le criticità rispetto ai due parametri sopra citati - è stata attuata al Bilancio Sociale dell'esercizio 2019 mediante il riscontro positivo riguardo a quanto già conosciuto in base alle informazioni acquisite.

È stato quindi possibile confermare che:

- l'attività tipica svolta dall'Associazione non è mutata nel corso dell'esercizio in esame ed è coerente con quanto previsto dall'oggetto sociale e dalle finalità istitutive.

L'Associazione ha operato nel 2019 in termini confrontabili con l'esercizio precedente sotto il profilo gestionale e di rendicontazione e su tali presupposti si sono svolti i nostri controlli.

Il presente Bilancio Sociale dà atto degli esiti di monitoraggio svolto dall'osservanza delle "finalità civiche, solidaristiche di utilità sociale".

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.



