



02 Presidio etico-valoriale

Missione e Valori

La missione di Croce Bianca Milano affonda le sue radici nell' Art. 2 dello **Statuto** che afferma i principi cattolici a cui l'Associazione si ispira. Croce Bianca Milano vuole essere pioniera di un'idea di Associazione di volontari, intesa come luogo di incontro, dove le persone esprimono reciprocamente trasparenza, solidarietà e partecipazione, facendo della stessa uno strumento sociale per la promozione di una cittadinanza attiva, solidale e sussidiaria.

Croce Bianca Milano stimola i propri volontari, attraverso il motto *"Ama il prossimo tuo come te stesso"* ed il **Patto Associativo** ad agire in modo **etico e responsabile** nell'ottica di focalizzare i servizi sanitari sui bisogni emergenti dell'utente, per fornire risposte alle diverse fasi di fragilità, in un continuum assistenziale in grado di non disperdere risorse e garantire unicità all'azione dei differenti attori dell'assistenza.

Con la convinzione che una forte presenza del Volontariato costituisca un fondamentale elemento di progresso sociale e civile, Croce Bianca Milano si propone di promuovere, qualificare e sostenere il Volontariato lombardo e di diffondere i valori della solidarietà nella comunità locale, orientando i propri volontari a sviluppare le competenze e l'autonomia necessarie per arrivare ai cittadini che richiedono il suo intervento, in quanto il motivo fondante dell'Associazione rimane **"la persona prima di tutto"**.



Il codice etico

Il Codice Etico Croce Bianca Milano è stato elaborato per assicurare che i principi etici dell'Associazione siano chiaramente definiti e costituiscano l'elemento base dell'attività e lo standard di comportamento di tutti i destinatari dello stesso.

Con l'adozione del Codice Etico l'Associazione intende:

1. riconoscere rilevanza ed efficacia vincolante ai principi etici di seguito descritti anche nell'ambito della prevenzione dei reati previsti dal Decreto 231;
2. definire i principi etici che devono guidare l'attività ed i rapporti con i destinatari del Codice Etico sia soggetti interni all'Associazione (quali: Organi Sociali, Dirigenti, dipendenti) sia soggetti terzi esterni (quali: tutti i soggetti terzi che intrattengono rapporti e relazioni con l'ente ed in particolare collaboratori/consulenti esterni nonché quelli che operano a vario titolo in nome e per conto dell'ente);
3. indicare i principi etici ai quali i destinatari del Codice Etico sono tenuti ad attenersi;
4. definire un apposito sistema sanzionatorio che assicuri l'efficace e concreta attuazione del codice stesso.

L'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (OdV), insediato il 2 dicembre 2014, è composto dal Presidente **Bruno Rossini** e dai componenti **Giovanni Perego - Matteo Ghezzi - Elisabetta Claus**

Nel 2016 l'Organismo di Vigilanza si è riunito 8 volte. Al Presidente Generale dell'Associazione è stata inviata a fine luglio 2016 una relazione sull'attività svolta dall'Organismo di Vigilanza affinché lo stesso, unitamente alla Giunta Esecutiva, ne potesse valutare l'operato.

Sempre nel 2016, a fine novembre, è stato necessario aggiornare il Modello Organizzativo anche alla luce delle no-

vità legislative intervenute successivamente all'adozione del Modello attualmente vigente a partire dall'approvazione avvenuta a marzo 2014.

Il Modello, in bozza, è ancora in fase di approvazione che presumibilmente avverrà in aprile in occasione del Consiglio Generale prima e dell'Assemblea Generale a seguire.

Il lavoro dell' O.d.V. nel 2016 si è concentrato sul controllo ed analisi dei principali documenti associativi sui quali non sono state riscontrate discrepanze rilevanti.

La carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento, nato a fine settembre 2016, con il quale Croce Bianca Milano si assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, le modalità di erogazione, gli *standard* di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Non è una semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra Croce Bianca Milano e i suoi utenti.

Il documento vuole attivare un efficace sistema di informazione sui servizi erogati e le relative modalità di accesso; riconosce inoltre il diritto dell'utente a valutare la qualità del servizio, aprendo in tal modo un dialogo con l'Associazione finalizzato al miglioramento della qualità nell'interesse reciproco.

03 Indicatori chiave del 2016

Questi sono gli **indicatori chiave o key performance indicator (KPI)** che sintetizzano i principali risultati conseguiti da Croce Bianca Milano nel 2016, rispetto al 2015.

Indicatori Sociali:

- N. progetti di servizio civile: +50%
- N. volontari di servizio civile: +40%
- N. trasporti di urgenza-emergenza: +5%
- N. trasporti sanitari/sociali: +15%
- N. manifestazioni sportive: +3%
- N. corsi: +45%
- N. automezzi: 240
- Costituzione della Delegazione di Lodi Vecchio
- Costituzione della nuova sede di Cernusco S/N

Indicatori Bilancio Unitario:

- Patrimonio: +8%
- Donazioni: +6%
- Convenzioni "Enti Pubblici": - 3%

04 Sistema delle risorse umane

Il personale volontario, unitamente ai collaboratori, rappresenta la **principale risorsa** della Croce Bianca

Milano.

I volontari sono il **primo asset dell'Associazione** sia dal punto di vista strategico, che operativo.

Attraverso il personale, la Croce Bianca Milano, dispiega in modo appropriato le proprie caratteristiche di **prossimità** ai bisogni degli utenti, gestendone non solo gli aspetti più urgenti ed emergenti (la cura e l'assistenza), ma anche la **complessità** con cui il bisogno assistenziale si manifesta.

Al **31.12.2016** la compagine sociale di Croce Bianca Milano era così composta:

DESCRIZIONE	2016	2015	2014	2013
<i>Soci-Volontari</i>	4501	4890	4.947	4.909
<i>Soci Sostenitori-Volontari</i>	508	501	473	482
<i>Allievi</i>	318	294	277	270
<i>Servizio Civile</i>	42	30	21	21
<i>Dipendenti</i>	203	206	219	230

Evidenziando i dati riportati nella tabella si nota un una diminuzione di volontari tra il 2015 ed il 2016.

Nonostante la congiuntura negativa, la nostra base sociale si mantiene in "buona salute", dimostrandosi matura e consolidata.

Il **turn over** nell'anno 2016 tra entrati e dimessi è il seguente: Volontari iscritti: 763; Volontari dimessi: 1.058

Di contro si rileva sia un leggero aumento degli allievi da attribuire ad un'attenta politica di avvicinamento all'Associazione che un deciso aumento dei volontari di Servizio Civile che danno un po' di respiro ad un trend di crescita negativo.

Nello specifico i giovani del Servizio Civile per l'anno 2016 sono **42** così suddivisi: **35** dal progetto nazionale con il titolo *"Essere volontario: un impegno sociale"* che si concluderà il 09 ottobre 2017 e **7** dal progetto di Garanzia Giovani di Regione Lombardia con il titolo: *"Volontaria...mente occupati"* che si concluderà il 04 settembre 2017.

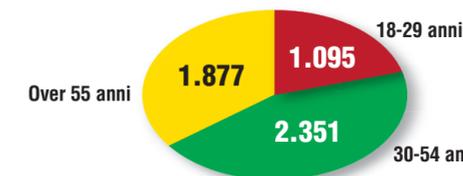
Di seguito una tabella che sintetizza gli ultimi progetti approvati:

Anni	Titoli Progetti Finanziati	N. Volontari di Servizio Civile	N. Domande ricevute
2013-2014	<i>Volontario: il modo migliore è esserlo</i>	24	105
2014-2015	<i>Volontari: portatori sani di altruismo</i>	25	65
2016-2017	<i>Essere volontario: un impegno sociale</i>	35	57

Per quanto riguarda il genere, la Croce Bianca Milano si dimostra da sempre composta in prevalenza da figure maschili che con **3.040** superano di circa il **14%** il numero delle donne che si attestata a **2.278**. Questo discende in buona misura dal tipo di servizi offerti: il primo soccorso e l'assistenza sanitaria in genere, vedono, in tutte le realtà, una prevalenza di uomini per la necessaria forza fisica che, molto spesso, è richiesta.



La fascia di età del Corpo Volontari analizzata dimostra che la quota più consistente è quella compresa tra i 30-54 anni che rappresenta il perno della stabilità.



Per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali, Croce Bianca Milano si avvale anche di personale dipendente che al 31.12.2016 è così composto:

- 189 soccorritori esecutori
 - 14 tecnici amministrativi
- I dipendenti formano un gruppo giovane: la media d'età è infatti di **45** anni. Analizzando un distribuzione per genere, si nota come gli uomini prevalgono sulle donne con un netto 75%.

05 Stakeholders



I soggetti che forniscono a Croce Bianca Milano risorse economiche in modo diretto o indiretto sono:

- I soci
- Amministrazioni Pubbliche (attraverso convenzioni)
- Enti Privati
- Privati

Gli interlocutori con cui Croce Bianca Milano collabora per la realizzazione di servizi, progetti e attività sono:

- Uffici scolastici
- Enti Locali
- Aziende Territoriali Sanitarie

I soggetti beneficiari dei servizi erogati da Croce Bianca Milano sono:

- Cittadini
- Volontari
- Scuole e studenti

06 Formazione

La Formazione riveste, per Croce Bianca Milano, una straordinaria importanza sia sotto il profilo tecnico (acquisizione delle competenze necessarie per il soccorso e l'accompagnamento) che educativo: operare in team e comunicare con gli altri richiede competenze ed esperienze specifiche.

Un coordinamento unico e strategico del piano formativo permette di supportare il lavoro quotidiano e la crescita professionale. Le finalità della formazione in Associazione sono:

- Garantire all'utenza dei servizi di ambulanza, delle cure pre-ospedaliere di qualità da parte di personale volontario appositamente preparato.
- Garantire ai servizi di ambulanza dei collaboratori capaci, da inserire nelle equipe di intervento.
- Sviluppare le competenze specifiche del soccorritore volontario d'ambulanza e di first-responder nella catena del salvataggio.

Croce Bianca Milano sin dal 2008 è stato riconosciuto come CeFRA Centro di Formazione Riconosciuto ed Accreditato attraverso il quale ogni anno si organizzano corsi di livello base e corsi avanzati per i soccorritori che operano nel settore sanitario. Anche per il "sociale" sono previsti momenti formativi relativi alle problematiche delle persone che devono essere accompagnate.

Ogni anno decine di ragazzi e ragazze fanno esperienza di volontariato con un bagaglio di conoscenze adeguato al ruolo che devono svolgere.

La preparazione dei soccorritori è svolta da Istruttori interni della Croce Bianca Milano, anch'essi volontari.

Nel 2016 i risultati conseguiti dal nostro CeFRA FAPS sono stati i seguenti:

Certificazioni	N. corsi	N. Persone Certificate
<i>Operatori certificati 16 h - TSS</i>	9	72
<i>Operatori certificati 46 h - TS</i>	30	623
<i>Soccorritori Esecutori certificati 120 h</i>	20	267
<i>Aggiornamenti Retraining</i>	40	642
<i>Istruttori IREF</i>	4	6
<i>Ope. BLSLD Laici esterni Certificati</i>	194	3.234

In totale nel 2016 sono stati organizzati **297** corsi per oltre **5.200** ore di docenza, pari a circa **11.000** giorni di formazione.

Per quanto concerne il centro di formazione IRC Comunità i risultati raggiunti nel 2016 sono i seguenti:

Certificazioni	N. corsi	N. Persone Certificate
<i>Corsi BLSLD Laici</i>	19	340

07 Attività

La Croce Bianca Milano è un'associazione di volontariato, suddivisa in 37 Unità Operative operanti all'interno di Regione Lombardia, senza fini di lucro, che si

prefigge il perseguimento di scopi solidaristici ed in particolare di sostenere, coordinare, promuovere, creare e dirigere iniziative nel campo sociale, assistenziale e educativo. Organizza, inoltre, corsi informativi per la preparazione teorica e pratica della popolazione al primo soccorso, volti ad acquisire una preparazione di base sufficiente ad affrontare le quotidiane situazioni di emergenza.

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

I dati al 31.12.2016 sono i seguenti:

Croce Bianca Milano	N. Interventi Annuali	Utenti
<i>Trasporti di Urgenza-Emergenza</i>	84.447	84.447
<i>Trasporti Sanitari/Sociali</i>	104.978	154.000
<i>Manifestazioni sportive</i>	2.311	N/A
<i>Prevenzione e Salute</i>	247	4.124

Nello specifico quando si parla di **Urgenza-Emergenza** i settori che vengono coinvolti sono:

- **il soccorso sanitario extraospedaliero (112)**. Un servizio pubblico presente su tutto il territorio nazionale con l'obiettivo di garantire tutto l'anno, 24 ore al giorno, una risposta adeguata alle situazioni di urgenza o emergenza sanitaria e delle maxi emergenze mediante l'invio di mezzi di soccorso adeguati. Il nostro personale volontario e dipendente ha conseguito la certificazione all'esercizio dell'attività attraverso corsi di formazione specifici e periodici aggiornamenti tecnico professionali, finalizzati ad aumentarne le abilità nell'ottica di una

sempre maggiore professionalizzazione in un settore ove conoscenza e specializzazione sono presupposti irrinunciabili.

• **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.

Per **trasporti Sanitari/Sociali** si intendono:

- Trasporti di Anziani/Disabili
- Trasporti di pazienti Dializzati
- Trasferimenti Programmati

Infine nell'ambito della **Prevenzione e Salute** le attività riconducibili a Croce Bianca Milano sono:

- Corso di Manovre per disostruzione pediatrica
- Corso di primo soccorso nelle scuole
- Corso BLS/D Laico



Automezzi

L'Associazione dispone di una flotta composta da **240** automezzi attivi così suddivisi:

AUTOMEZZI	TOTALE
Ambulanze	130
Veicoli con dispositivi di emergenza/MSA	8
Vetture per uso diversificato	43
Automezzi Trasporto Disabili	59

L'età media del "parco ambulanze" è di anni **4,98**

L'età media del "parco automezzi" è di anni **7,24**

Indicatori di sinistrosità

I dati statistici al 31.12.2016 rilevano una diminuzione dei sinistri che scendono dai **74** del 2015 ai **58**, mentre si evidenzia come gli infortuni siano aumentati dagli **11** del 2015 ai **14** del 2016.

La tabella, di seguito raffigurata, rappresenta un confronto fra i due anni presi in considerazione:

SINISTRI	2016	2015
Attivi	22	24
Passivi	36	50
Pari a 1 sinistro ogni 79.075 km.		
Infortunati/Feriti	14	11

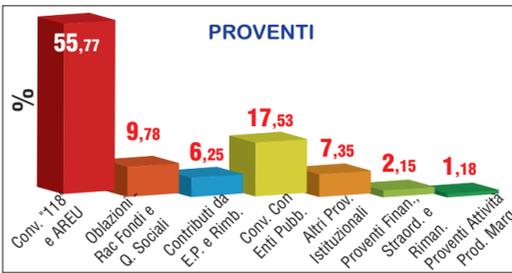
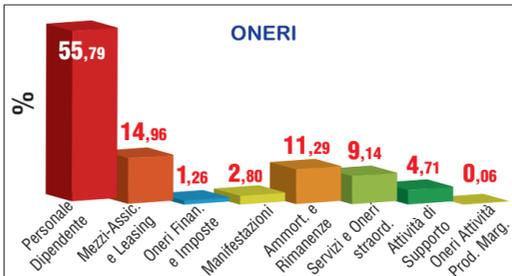
Il totale di questi automezzi ha percorso, nell'anno 2016, **4.586.378 Km**, di cui **1.581.313** percorsi per interventi di 118.



Gestione economica

Nonostante la recente crisi che ha comportato una drastica riduzione delle risorse economiche destinate al sistema no profit, prosegue l'impegno di Croce Bianca Milano nel garantire, sempre, una soddisfacente erogazione dei servizi ai cittadini.

Croce Bianca Milano nel garantire, sempre, una soddisfacente erogazione dei servizi ai cittadini.



Donazione del 5 x 1000

Con lo strumento del 5 x mille ogni contribuente può devolvere alla Croce Bianca Milano, senza alcun aggravio, il 5% dell'imposta sul reddito delle persone fisiche, indicando il codice fiscale dell'Associazione nell'elenco a sostegno delle Onlus.

Nella tabella, il totale dei contribuenti che hanno scelto Croce Bianca Milano e gli importi relativi agli ultimi anni.

ANNO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
N. Firmatari	5.854	5.784	5.706	5.708	5.382	5.528	5.492
Imp. Euro	202.059	199.850	162.512	165.000	159.229	154.277	193.438



La FAPS e le sue maxi esercitazioni

La FAPS – Federazione Associazioni Pronto Soccorso – nata nel 1988 dall'unione di Croce Bianca Milano e Brescia e riattivata nel 2008, al 31.12.2016 racchiude al suo interno 21 Associazioni.

Nel 2013 nasce l'idea di organizzare un evento annuale formativo, non una competizione, con l'obiettivo di fornire ai soccorritori, che operano nell'ambito dell'emergenza extra ospedaliera e facenti parte della Federazione, gli strumenti per affrontare in modo sempre più efficace ed organizzato eventi di dimensioni rilevanti e non routinari. La realizzazione degli scenari simulati offre la possibilità agli equipaggi di ambulanze, unitamente a tecnici professionali del soccorso, di affrontare, secondo i più avanzati protocolli, emergenze extra ospedaliere, operando in un contesto in grado di riprodurre fedelmente la realtà.

Il primo evento è stato organizzato a Brescia, il secondo sul Lago di Garda, il terzo a Carugate in una fabbrica dismessa e l'ultimo nella fermata di una metropolitana a Brescia con tanto di simulazione di un attentato terroristico.



Linee strategiche per il 2017

Croce Bianca Milano quest'anno **celebra 110** anni di vita ed attività ed in vista di questo importante traguardo si pone l'obiettivo di integrare e sviluppare le linee strategiche che finora le hanno permesso di svolgere il ruolo importante, all'interno di Regione Lombardia, di Associazione dedicata al Primo Soccorso ed all'Assistenza Pubblica. **Rispondere** in modo sempre **più innovativo** alle necessità crescenti è dunque la **motivazione** e la **sfida** dell'intervento sociale che si intende attuare. Le linee strategiche per il 2017 sono riassumibili nelle seguenti parole chiave:

1. Identità e territorio – Welfare partecipativo

Tutelare e preservare, valorizzando il capitale umano e l'esperienza certificata in questi anni di attività la presenza provinciale e distrettuale di Croce Bianca Milano affinché sviluppi un sistema di welfare di comunità con gli altri soggetti del territorio.

2. Sostenere e qualificare:

- il volontariato esistente affinché 'non arretri' e sviluppi maggiori attitudini ad affrontare le problematiche emergenti e rimanga proattivo nell'individuazione delle esigenze del territorio e delle analisi dei bisogni in programmazione;
- la comunità, affinché esprima forme di partecipazione ed impegno capaci di integrarsi con gli altri attori sociali nell'affrontare forme di disagio invisibile/vulnerabilità che rappresentano una tematica estremamente complessa;
- la condivisione di strategie e progettualità con soggetti pubblici e privati del territorio, perché il volontariato sia protagonista di innovazione sociale e di un nuovo welfare.

3. Trasparenza e legalità

Promuovere la trasparenza dei bilanci economici, il processo di rendicontazione sociale (es. report sociale, relazione di missione) per favorire comportamenti di corretta gestione.

4. Volontariato giovani

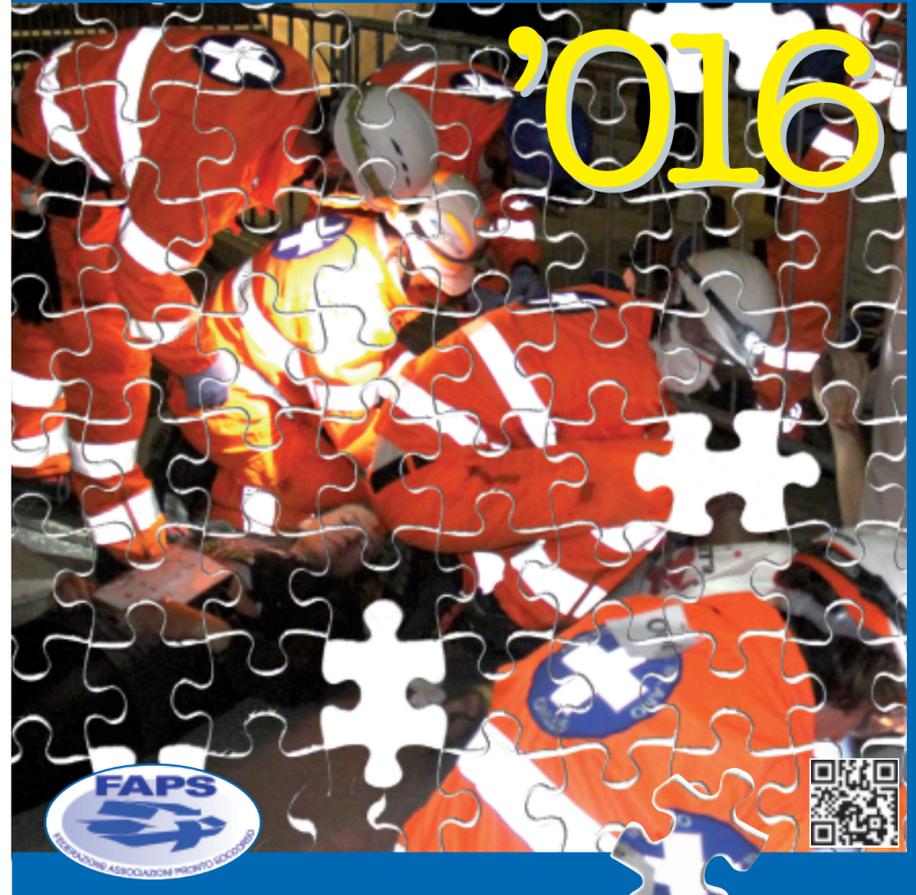
Favorire il ricambio generazionale all'interno di Croce Bianca Milano, strutturando percorsi di accompagnamento dei giovani all'interno dell'Ente anche nei ruoli direttivi. Attivare una pregnante azione di coinvolgimento attivo delle nuove generazioni dove il ruolo di volontario assuma il ruolo di propulsore della cittadinanza attiva.

Il ruolo di volontario assuma il ruolo di propulsore della cittadinanza attiva.



Attività sociale

'016



Bilancio di missione

L'Annual Report che Croce Bianca Milano presenta in questo fascicolo non vuole essere un'occasione per esaltare questa Associazione, né per dimostrare l'efficienza della sua organizzazione, anche se è opportuno riconoscere l'impegno appassionato delle tante persone che sono impegnate in essa. La Croce Bianca Milano è, in primo luogo, uno strumento per la comunità attraverso cui i propri volontari imparano ad esercitarsi nell'aiuto al prossimo. Il testo che presentiamo è da intendersi, quindi, come la relazione di un anno, ordinario e quotidiano, che alla luce delle diverse situazioni, risponde con innumerevoli servizi sempre e comunque rivolti alla comunità in cui operiamo.

Perché un Report dell'attività sociale?

Perché da una parte si intende presentare la struttura e l'organizzazione della Croce Bianca Milano ai cittadini ed alle istituzioni, dall'altra è l'occasione per presentare e rendicontare le attività che l'Associazione ha svolto nell'anno 2016, mettendo in luce sia gli aspetti quantitativi che qualitativi. Alla base di ciò sta la convinzione che riuscire a "scattare" una fotografia attenta ed il più possibile completa, possa diventare un'occasione di crescita per tutti. Questa **ottava** edizione del Report arriva in un momento di grande fermento, sia di bisogni che di servizi. Il periodo attuale è sempre più caratterizzato da una crescente sfiducia nelle istituzioni sia pubbliche che private ed occorre dare risposta alla richiesta, legittima, di trasparenza e serietà espressa da più parti. Questo annual report rappresenta quindi uno strumento per raccontare chi siamo, cosa facciamo, come e perché lo facciamo, quali obiettivi abbiamo raggiunto e con quali risorse. Un modo per analizzare il presente e definire gli obiettivi futuri.



Governance: assetto istituzionale

Organi Obbligatorii

Assemblea dei Soci

E' l'organo sovrano di Croce Bianca Milano, che delibera in sede ordinaria e straordinaria. Vi possono partecipare tutti i delegati designati dei soci. Nei 2016 la convocazione è avvenuta il 03.04.2016 con una presenza pari al 90% degli aventi diritto al voto.

Giunta Esecutiva

Composta da 10 membri, è l'organo collegiale a cui è affidata la

gestione dell'attività sociale della Croce Bianca Milano. È eletta tra i soci dell'Associazione. All'interno della stessa viene nominato il Presidente Generale pro tempore quale Legale Rappresentante dell'Associazione che convoca e presiede le riunioni dell'Assemblea e del Consiglio Generale.

Al fine di garantire la specificità di Croce Bianca Milano e la sua reputazione, lo Statuto prevede che i candidati, soddisfino dei requisiti sociali. Il curriculum dei candidati, infatti, deve comprendere la conoscenza dell'ente ed esperienza diretta all'interno delle sedi operative di cui Croce Bianca Milano si compone.

Di seguito i membri eletti e che sono in carica per il triennio 2015-2018:



Il Collegio dei Revisori dei Conti

È composto da tre membri effettivi e due supplenti eletti tra i soci. Rinnovato anch'esso per il triennio 2015-2018 unitamente alla Giunta Esecutiva ha il compito di certificare la correttezza di quanto riportato a bilancio. Di seguito i 3 membri effettivi del Collegio dei Revisori dei Conti: **Finaldi Emanuele (Presidente) – Cattani Marco – Vergani Ferruccio.**

Il Consiglio Generale

Composto dai Presidenti delle 28 Sezioni, ha poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e si riunisce almeno 4 volte l'anno. **L'Organismo di Vigilanza (ex D.Lgs 231/03 e ss. modifiche ed integrazioni).**

L'Organismo di Vigilanza (OdV) svolge attività di controllo sia in relazione al Codice Etico che al D.Lgs 231/01. Rispetto al Codice Etico, l'OdV ha il compito di promuovere iniziative volte alla sua conoscenza e di vigilare sull'applicazione e sul rispetto dei propri principi, tramite verifiche e appositi sistemi di segnalazione. Rispetto al D.Lgs 231/01, l'OdV ha il compito di accertare l'applicazione e l'osservanza del modello di gestione e controllo, finalizzato alla prevenzione dei reati previsti dal Decreto.