

## Base sociale

**03** Dalla tabella si evince un incremento nel numero degli "allievi". Esso è da attribuire ad un'attenta politica di avvicinamento all'Associazione che ha favorito un riconoscimento nei valori e negli ideali di Croce Bianca Milano.

	2015	2014	2013
<b>Soci-Volontari</b>	4801	4.947	4.909
<b>Soci Sostenitori</b>	529	473	482
<b>Allievi</b>	308	277	270
<b>Servizio Civile</b>	30	21	21
<b>Dipendenti</b>	214	219	230

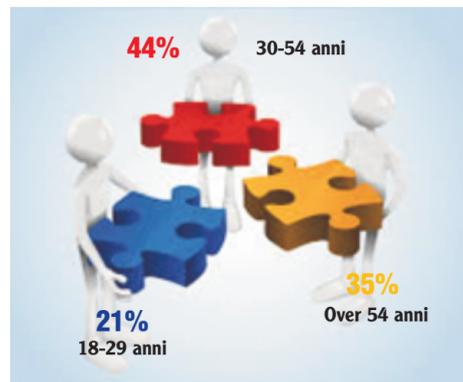
Nella categoria "soci sostenitori" si ritrovano i soci-volontari non più operativi che hanno chiesto la continuazione del rapporto associativo. I giovani del Servizio Civile per l'anno 2015 sono 30 così suddivisi: 25 dal progetto nazionale con il titolo "Volontari, portatori sani di altruismo" che si concluderà il 30 giugno 2016 e 5 dal progetto di Garanzia Giovani di Regione Lombardia con il titolo: "Essere al servizio" che si concluderà il 19 maggio 2016. In questi anni, sui progetti approvati di Servizio Civile Nazionale, si sono avuti i seguenti numeri:

	TITOLI PROGETTI FINANZIATI	N. VOL SERV CIV	N. DOM RICEVUTE
<b>2007-2008</b>	Volontari in Croce Bianca Milano 2007	21	27
<b>2009-2010</b>	Aiutare il prossimo: una straordinaria avventura	34	38
<b>2010-2011</b>	Tu chiama, la Croce Bianca corre!	29	47
<b>2011-2012</b>	Scegliere di essere Volontari	29	65
<b>2013-2014</b>	Volontario: il modo migliore è esserlo	24	105
<b>2014-2015</b>	Volontari: portatori sani di altruismo	25	65

Per quanto riguarda il genere, la Croce Bianca Milano si dimostra da sempre composta in prevalenza da figure maschili con **3118 unità**, il numero delle donne si attesta a **2550 pari al 45%**. 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.



## Dipendenti

Al 31.12.2015 collaborano con noi 214 dipendenti così impegnati:  
 • 200 soccorritori esecutori  
 • 14 tecnici amministrativi  
 Le donne, analizzando un distribuzione per genere, si attestano a **50, pari al 24%**. L'età media dei dipendenti è di 44 anni.

## Mappa degli Stakeholders



I portatori di interesse (stakeholders), sono coloro che condividono la nostra missione ed i nostri valori, che direttamente o indirettamente vengono influenzati dal nostro operato. La natura stessa della Croce Bianca Milano e gli ambiti in cui agisce ne fanno un soggetto intorno al quale si intrecciano numerose relazioni messe in atto da "portatori di interesse" la cui natura e la cui distanza dalla struttura possono essere molto diverse. Il mantenimento di un rapporto di fidelizzazione duraturo con i portatori di interesse costituisce un fattore indispensabile per la realizzazione della strategia e degli obiettivi di una organizzazione di volontariato no profit, allo scopo di ottenere benefici reciproci. Ed è proprio attraverso la redazione del Report Sociale che è possibile curare queste relazioni in modo costruttivo e orientato al lungo periodo, dando voce anche ai soggetti più lontani. Il dialogo e la massima trasparenza nella rendicontazione sociale permettono di attuare cambiamenti organizzativi, creare fiducia tra la nostra Associazione e gli stakeholders, evitando che le informazioni siano unidirezionali.

## Formazione e crescita

Croce Bianca Milano dedica uno sforzo sistematico alla formazione di tutto il proprio personale, utilizzando tutte le opportunità per supportare il lavoro quotidiano e la crescita professionale. Il personale volontario e dipendente che presta attività di servizio all'interno dell'Associazione è adeguatamente formato per assi-

curare un intervento tempestivo durante tutto l'arco dell'anno. Investire sulla formazione, dunque, è un aspetto di fondamentale importanza per fare crescere sia professionalmente che dal punto di vista personale tutti gli operatori che compongono il nostro organico. A questo proposito, Croce Bianca Milano si è dotata di un processo di formazione e qualificazione che, partendo dalla partecipazione a corsi e seminari, permette di rimanere aggiornati e qualificarsi sui principali aspetti in materia. Nel 2015 i risultati conseguiti dal nostro CeFRA FAPS sono stati i seguenti:

	N. CORSI	N. PERSONE CERTIFICATE
<b>Operatori certificati 16 h-TSS</b>	10	24
<b>Operatori certificati 46 h-TS</b>	14	345
<b>Soccorritori Esecutori certificati 120 h</b>	20	265
<b>Aggiornamenti Retraining</b>	19	190
<b>Istruttori IREF</b>	6	12
<b>Ope. BLS-D Laici esterni Certificati</b>	103	2296

In totale nel 2015 sono stati organizzati **172 corsi** per oltre **63.296 ore** di formazione. Per quanto concerne il centro di formazione IRC Comunità i risultati raggiunti nel 2015 sono i seguenti:

	N. CORSI	N. PERSONE CERTIFICATE
<b>Corsi BLS-D Laici</b>	21	495

## La formazione obbligatoria

Durante l'anno, il personale partecipa ai seguenti corsi previsti per legge:  
 • Formazione per addetti Antincendio ed Evacuazione a rischio basso (4 ore)  
 • Formazione obbligatoria in merito a salute e sicurezza in base all'Art. 37 del D.Lgs 81/08 – (8 ore)

Croce Bianca Milano ha pianificato la partecipazione del personale a rotazione, in modo tale che nei servizi la presenza del personale formato sia garantita in ogni fascia oraria.

## Attività di servizio

L'Associazione di Volontariato Croce Bianca Milano Onlus (attiva dal 1907), è strutturata in funzione delle caratteristiche distintive della sua "mission" che è quella di prestare soccorso gratuito agli ammalati ed agli infermi. L'Associazione, dunque, 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 servizi 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 che svolgiamo attraverso le nostre 37 sedi dislocate all'interno di 9 delle 12 province lombarde.

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

I dati al 31.12.2015 sono i seguenti:

	N. INTERVENTI ANNUALI	UTENTI
<b>Trasporti di Pronto Soccorso</b>	83.142	83.142
<b>Trasporto di pazienti nefropatici</b>	29.228	34.700
<b>Trasporti pazienti e socio-sanitari</b>	62.383	100.000
<b>Altre attività</b>	30.920	N.A.

Il totale degli interventi è stato di **205.673**.

## Automezzi associativi

L'Associazione dispone di una flotta composta da 243 automezzi attivi così suddivisi:

	TOT	UTILIZZO
<b>Ambulanze</b>	135	Mezzi di primo soccorso con vari allestimenti: BLS, CMR, ecc.
<b>Veicoli con dispositivi di emergenza/MSA</b>	8	Mezzi con compiti urgenti
<b>Vetture per uso diversificato</b>	42	Impiegate per i servizi vari dell'Associazione
<b>Automezzi Trasporto Disabili</b>	58	Dotati di piattaforma elettroidraulica per la gestione di pazienti non deambulanti

L'età media del "parco ambulanze" è di **anni 5,7**  
 L'età media del "parco altri mezzi" è di **anni 8,4**

## Indicatori di sinistrosità

I dati statistici al 31.12.2015 rilevano un piccolo incremento dei sinistri che salgono dai **69** del 2014 ai **74** così suddivisi:

	2015	2014
<b>Attivi</b>	24	28
<b>Passivi</b>	50	41

## DI CUI

<b>Infortunati/Feriti</b>	11	22
---------------------------	----	----

Si evidenzia, invece come gli infortuni siano scesi dai **22** del 2014 agli **11** del 2015.

Da evidenziare come l'indice di "**sinistrosità**" riscontrata in base al totale dei km percorsi sia: **1 sinistro ogni 66.615 km**.

Il totale di questi mezzi ha percorso, nell'anno 2015, **4.929.461 Km**, di cui **1.761.563** percorsi per interventi di 118.

## Social e la rete

Riuscire a parlare ad un numero più ampio di persone, affinché comprendano l'importanza del volontariato e nello specifico di quello legato a Croce Bianca Milano rappresenta per l'Associazione una delle principali sfide specialmente in un periodo, come quello attuale, in cui la crisi economica sta condizionando profondamente l'opinione pubblica in una direzione di indifferenza verso tutto ciò che non riguarda la sfera materiale. Nel 2015 Croce Bianca Milano ha intrapreso un'attività di miglioramento dei propri canali di comunicazione, a partire da quelli sul web, i quali oggi offrono la possibilità di comunicare in modo sempre più diretto e tempestivo con i nostri stakeholders. Inoltre, gli strumenti di comunicazione su web ci permettono di soddisfare pienamente quel principio di trasparenza che Croce Bianca Milano persegue.



Il sito internet [www.crocebianca.org](http://www.crocebianca.org) è stato completamente ripensato nella sua area pubblica: dall'home page in giù la grafica, la navigazione e la user experience sono state completamente ripensate per semplificare la navigazione, rendere le informazioni più accessibili, e speriamo, migliorare sia quantitativamente che qualitativamente la navigazione. Il nuovo sito è "*nativamente responsive*" e si adatta automaticamente e in tempo reale ai diversi dispositivi sul quale viene visionato: PC desktop, tablet e soprattutto smartphone. Sempre nel 2015 abbiamo implementato la comunicazione sui social network, principalmente Facebook, Twitter e YouTube, grazie ai quali, riusciamo a portare rapidamente all'attenzione degli utenti della rete le notizie di attualità relative ai nostri progetti e le iniziative promosse all'interno delle nostre campagne. Durante l'arco del 2015, sia il sito istituzionale che Facebook e Twitter hanno registrato un enorme successo con un aumento dell'interesse ed una crescita del numero di followers. Un incremento così significativo si deve soprattutto al lavoro sistematico di pianificazione editoriale, per cui si prevede nei prossimi tre anni un'ulteriore sviluppo.

## Obiettivi e progetti

**Gli obiettivi**

- Ripensare l'organizzazione interna e i processi che la supportano per offrire servizi di qualità in relazione al nuovo contesto sociale
- Ampliare l'offerta dei servizi/progetti per rispondere ai nuovi bisogni
- Valorizzare le attività sul territorio, attraverso una comunicazione chiara e trasparente
- Favorire percorsi di formazione e aggiornamento continuo nei soci e collaboratori per garantire adeguati livelli di competenza professionale

**I progetti**

- Favorire la partecipazione dei soci alla vita dell'Associazione, promuovendo un percorso di avvicinamento e di conoscenza della governance.
- Avviare un percorso di riorganizzazione interna con l'obiettivo di rendere Croce Bianca Milano sempre più adeguata e in grado di rispondere ai bisogni del contesto esterno.
- Attivare contatti con aziende del territorio, sensibili alla responsabilità sociale d'impresa, per cofinanziare progetti ed iniziative all'interno dei servizi gestiti dall'Associazione.

**Le politiche**

- Promuovere una politica di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, tendendo anche all'ottimizzazione della struttura organizzativa.
- Sollecitare un confronto partecipato con i soci ed i collaboratori attraverso spazi di condivisione e di ripensamento della storia e delle scelte, a partire dai valori che le hanno orientate.
- Coniugare, con sempre maggiore coerenza, i valori che Croce Bianca Milano esprime con l'agire quotidiano nei servizi: il senso di quello che si fa, infatti, è costruito dalle persone nella loro quotidianità.



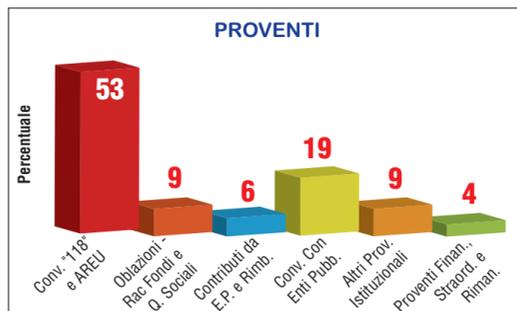
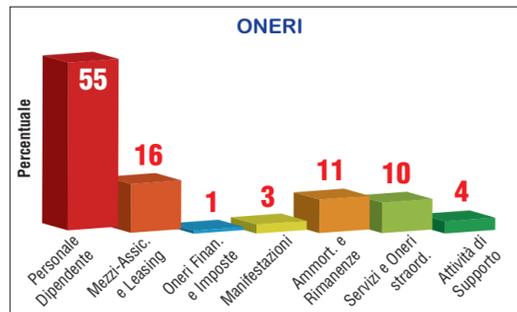
## Rendiconto Economico

Il 2015, nonostante la grave crisi economica che ha colpito in particolar modo il settore del volontariato e della pubblica assistenza, è stato un anno relativamente positivo che ha segnato una lieve crescita rispetto al precedente anno 2014, grazie a una attenta gestione dei costi ed alle attività derivate da EXPO' 2015.

Di seguito il rendiconto di gestione al 31.12.2015 che ha prodotto i seguenti risultati:

RENDICONTO ECONOMICO	
<b>ATTIVITÀ</b>	<b>37.156.574,95</b>
Immobili	8.418.466,97
Altre Immobilizzazioni	3.224.021,61
Automezzi	10.787.279,84
Manut. Straord. Beni Terzi	1.541.718,63
Disp. Finanziarie e TFR vinc.	5.247.312,81
Crediti x Gestione	5.324.011,11
Ratei, Risconti e Rimanenze	308.539,81
Intersezionali + Tesoreria	2.305.224,17

<b>PASSIVITÀ</b>	<b>36.233.802,66</b>
Patrimonio Libero	12.544.463,63
Debiti x Gestione	2.376.582,47
Fondi TFR e Pers. Dip.	4.060.708,03
Fondi Amm. e Altri	13.152.380,83
Mutui Passivi e Finanziamenti	1.365.800,17
Ratei, Risconti e Rimanenze	428.643,36
Intersezionali + Tesoreria	2.305.224,17



## Donazione del 5 x 1000

Tra le risorse fondamentali per l'Associazione si trova la donazione del **5 x mille** che sin dalla sua prima comparsa – Finanziaria 2006 - 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.

Al fine di promuovere le adesioni, negli ultimi 2 anni l'Associazione ha investito in pubblicità sui quotidiani locali. Nel 2015, invece si è deciso di cambiare e di proporre, in esclusiva, la "pubblicità" del 5 per mille sui sacchetti del pane in **135 panetterie** situate nelle zone delle nostre Unità Operative. Si parla di circa **200 mila** sacchetti che sono stati distribuiti nel periodo dal 18 aprile al 18 maggio 2015.

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

LA RACCOLTA PROVENIENTE DAL 5x1000							
ANNO	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
N. Firmatari	5.267	5.854	5.784	5.706	5.708	5.382	5.528
Imp. Euro	179.698	202.059	199.850	162.512	165.000	159.229	154.277

## FAPS: missione e valori

Costituita il 4 novembre 1988 la FAPS - Federazione Associazioni Pronto Soccorso - nasce con il fine di raggruppare le 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, Croce Bianca Milano e Croce Bianca Brescia, che rappresentano rispettivamente la sede operativa e la sede legale, FAPS rappresenta: **21** Associazioni, presenti in **70 sedi** territoriali dislocate in 10 province lombarde, con oltre **8.491 volontari** e **373 dipendenti**. Un gruppo omoge-



neo e ben distribuito pronto a soddisfare le esigenze logistiche ed organizzative del panorama del soccorso lombardo.

Le ultime due new entry del 2015 si chiamano: Pronto Assistenza e Pubblica Assistenza Milanese due piccole realtà del panorama del soccorso con tanta voglia di fare.

Ripercorrendo la strada fin qui fatta vediamo che la FAPS è cresciuta, si è allargata e fortificata, portando al suo interno mediamente, due Associazioni, l'anno.

Di seguito la "costellazione" della Federazione che nel 2014 ha rinnovato anche il proprio sito internet [www.fapslombar dia.org](http://www.fapslombar dia.org).

## Impegni e prospettive future

Il processo di rendicontazione sociale è un processo pluriennale che deve accompagnare la vita stessa di un'Organizzazione.

Grazie ad esso, in questi anni Croce Bianca Milano ha dedicato maggiore impegno ed attenzione alla pianificazione, programmazione, esecuzione e verifica dei risultati raggiunti.

Nell'ambito della comunicazione, sensibilizzazione e controllo di gestione l'obiettivo più importante di Croce Bianca Milano era di migliorare la relazione con i propri stakeholders, incrementando la propria base di sostenitori. Tale obiettivo è stato in gran parte soddisfatto nel corso del 2015 e i prossimi due anni saranno dedicati a rafforzare il legame con i nuovi sostenitori acquisiti e ad aumentare ulteriormente la nostra base di sostegno proveniente dai cittadini ed istituzioni sia private che pubbliche. E' stato ampliato il processo di centralizzazione amministrativa e della tesoreria centralizzata, garantendo puntualità e uniformità dei pagamenti, efficienza e trasparenza nella gestione contabile.

Importante e fondamentale è impegnarsi seriamente affinché gli ideali associativi siano seriamente analizzati, rinvigoriti e fatti propri. E' necessario fermarsi e avviare una seria riflessione su questi aspetti per ripartire con un rinvigorito spirito associativo. In Croce Bianca Milano ci sono tante eccellenze e l'ingresso continuo di nuove energie garantisce il fisiologico ricambio interno; bisogna essere capaci, tutti insieme, utilizzando le esperienze esistenti, di formare le nuove leve che, come dirigenti, dovranno guidare l'Associazione negli anni futuri senza prevaricazione alcuna e per il bene del prossimo.

Per il futuro bisogna lavorare perché " il bene comune, senso di appartenenza" unitamente alla condivisione della visione associativa, diventi una cultura che anima i soci volontari della Croce Bianca Milano.



## "Annual Report"

Questo report annuale è nato perché ci rendiamo conto dei limiti del normale bilancio economico per un'organizzazione non profit come la nostra, il cui fine ultimo non è produrre reddito, ma perseguire finalità sociali, culturali e ambientali.

La parola bilancio richiama un'immagine antica: sui piatti della bilancia, per una questione di giustizia, i beni devono pesare allo stesso modo e quanto si è ricevuto deve essere commisurato a quanto si è dato.

Ciò che offre la nostra Associazione è difficilmente valutabile in termini solo economici: questo percorso ci porta a una nuova forma di rendicontazione, che andrà al di là dei numeri e dei risultati monetari, per misurare e valutare interessi e attese di tutti i soggetti che fanno parte della Croce Bianca Milano e con essa si relazionano.

Questo report annuale rappresenta quindi uno strumento per illustrare 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.

Il Presidente Generale  
Tresoldi C. Vincenzo

## Assetto istituzionale

La Croce Bianca Milano Onlus è nata a Milano nel 1907 per intervenire in aiuto agli ammalati ed agli infermi. Il suo motto "Ama il prossimo tuo come te stesso" unito al "Patto Associativo" racchiude in se tutti i principi che muovono coloro che sono parte dell'Associazione e per essa operano. Fin dall'inizio abbiamo acquisito lo status di **Onlus di Diritto** ai sensi del Decreto Legislativo del 4 dicembre 1997 n. 460. Scopo finale dell'Associazione è quello di arrivare ai cittadini che richiedono il suo intervento perché il motivo fondante resta la "persona prima di tutto".

Gli organi dell'Associazione  
La Giunta Esecutiva rinnovata per il triennio 2015-2018, è composta da 10 membri eletti dai soci dell'Associazione e rimane in carica tre anni. Si riunisce una volta al mese e tra i suoi membri viene eletto il Presidente Generale pro tempore (legale rappresentante) dell'Associazione che convoca e presiede le riunioni dell'Assemblea e del Consiglio Generale. Di seguito i membri eletti:



Il Collegio dei Revisori dei Conti rinnovato anch'esso per il triennio 2015-2018 unitamente alla Giunta Esecutiva, è costituito da 3 membri più 2 supplenti ed ha il compito di certificare la correttezza di quanto riportato a bilancio. Di seguito i 3 membri del Collegio dei Revisori dei Conti: **Emanuele Finaldi (Presidente)** - Marco Cattani - Ferruccio Vergani.

L'Assemblea dei soci, organo sovrano, è convocata – di norma – una volta l'anno. Vi possono partecipare tutti i delegati designati dei soci. Nei 2015 la convocazione è avvenuta il 12.04.2015 con una presenza pari al 90% degli aventi diritto al voto.

Il Consiglio Generale, composto dai Presidenti delle 27 Sezioni, ha poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e si riunisce 4 volte l'anno.

L'Organismo di Vigilanza (ex D.lgs 231/03 e ss. modifiche ed integrazioni). Il Decreto Legislativo n. 231/2001 ha attribuito a Società, Associazioni e simili (gli "Enti") il compito di vigilare sul comportamento delle persone che operano al loro interno. Per quanto riguarda la Croce Bianca Milano, vengono indicati qui di seguito i componenti di detto organismo che sono stati eletti dalla Giunta Esecutiva:

Elisabetta Claus - Matteo Ghezzi - Giovanni Perego - Bruno Rossini (Presidente).