

importante il coinvolgimento degli "stakeholders" attivato attraverso il confronto e il dialogo, per meglio comprendere i bisogni, gli interessi e le aspettative al fine di costruire insieme le possibili risposte.

4 >>> Gli obiettivi raggiunti "highlights"

I "portatori di interesse" che ruotano attorno alla Croce Bianca Milano Onlus e che l'aiutano a muoversi sul territorio in cui opera determinano un aumento di valore ed il perseguimento della propria "mission" da parte dell'Associazione stessa. Scopo finale della Croce Bianca Milano Onlus è quello di arrivare, attraverso i portatori di interesse, ai cittadini che richiedono il suo intervento, in quanto il motivo fondante dell'Associazione rimane **"la persona prima di tutto"**.

3 >>> Responsabilità sociale

Croce Bianca Milano Onlus ha scelto di fare della Responsabilità Sociale una strategia profondamente integrata nelle scelte associative, che si riflette nella definizione dell'identità e della governance e nella gestione delle attività. Agire in modo **etico e responsabile** nell'ottica di focalizzare i servizi sanitari sui bisogni emergenti dell'utente, è la base di partenza di un sistema in grado di fornire risposte nelle diverse fasi di fragilità, in un continuum assistenziale in grado di non disperdere risorse e garantire unicita' all'azione dei differenti attori dell'assistenza. Agire in modo **socialmente responsabile** significa dunque tenere conto delle ricadute del proprio comportamento nei confronti dell'ambiente e nei rapporti con le comunità locali, i partners commerciali, le istituzioni e gli utenti. Il nostro sistema di responsabilità sociale è uno strumento gestionale - ovvero un insieme di regole e procedure - che abbiamo scelto di adottare per garantire che i nostri servizi siano realizzati; nel rispetto della normativa vigente; nell'integrità della registrazione e presentazione dei risultati finanziari; nell'umanità e qualità dei servizi.

Nell'anno 2010 sono stati raggiunti i seguenti obiettivi organizzativi:

- **D.lgs 81-2008:** completamento della struttura organizzativa e consolidamento delle attività previste in materia di sicurezza. Un'analisi Stress lavoro-correlato svolto su un campione di professionisti ha permesso di avere un confronto oggettivo con la realtà. Si segnala che oltre 1000 ore sono state investite nella formazione del personale dipendente in materia di sicurezza.
- **Formazione quadri associativi volontari:** 550 sono le ore di formazione a carattere gestionale dedicate agli organi operativi preposti. Le relazioni di incontro sono state tenute sia da personale interno che da professionisti esterni.
- **Smaltimento rifiuti speciali:** iscrizione all'anagrafe SISTRI (tracciabilità online dei rifiuti speciali) per le Unità Operative così come previsto dalla normativa Ministeriale.
- **Manutenzione erogazione ossigeno su ambulanze:** iniziato il lavoro per unificare il processo di manutenzione e certificazione degli impianti di erogazione dell'ossigeno secondo le normative UNI vigenti, individuando un unico fornitore.
- **Controllo sulla qualità dei processi operativi:** approvazione di un progetto di verifica dello studio di fattibilità nelle Unità Operative.
- **Aggiornamento database Croce Bianca Milano:**
 1. Creazione di un'area dedicata alle alla parte tecnico-formativa dei soccorritori.
 2. Implementazione dei campi definiti "sociali" volti a raccogliere il maggior numero di informazioni necessarie ai fini logistici.
- **Trenta Volontari di Servizio Civile:** partenza del progetto "Tu chiama, la Croce Bianca corre".



5 >>> La territorialità

Trentaquattro sono le Unità Operative che compongono la Croce Bianca Milano Onlus e che si suddividono territorialmente all'interno di 9 delle 12 province della Regione Lombardia. Nell'anno 2010 quindi il nostro numero è aumentato grazie all'entrata di Mesero come delegazione della nostra Sezione di Magenta. Una crescita associativa costante, la nostra, che ci permette di essere presenti ed attivi sul territorio nonostante un aumento esponenziale negli ultimi anni di associazioni soprattutto nella provincia di Milano. La tabella di seguito esposta riporta la nostra suddivisione all'interno dell'area lombarda:

UNITÀ OPERATIVA	PROVINCIA
Binasco, Carugate, Cassina, Cernusco S/N, Magenta, Melegnano, Melzo, Mesero, Milano Centro, Milano Vialba, Paullo, San Giuliano e Locate	Milano (13)
Besana, Carate, Bovisio, Biassono, Brugherio, Ceriano Laghetto, Cesano Maderno, Giussano e Seveso	Monza e Brianza (9)
Calusco, Ciserano	Bergamo (2)
Landriano, Giussago	Pavia (2)
Mariano Comense	Como (1)
Merate, Missaglia	Lecco (2)
Sant'Angelo, San Colombano	Lodi (2)
Legnano	Varese (1)
Rivolta d'Adda	Cremona (1)

L'Associazione ha coinvolto attivamente nello svolgimento dei servizi complessivamente:

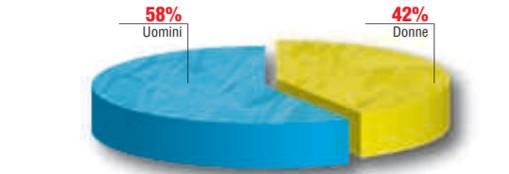
Volontari	Dipendenti	Volontari Servizio Civile
5914	199	30

Importante è riscontrare che a fine 2010 la compagine associativa è rimasta sostanzialmente invariata (si riscontra anzi un leggero aumento), infatti tra i 5914 soci si evidenziano 916 nuovi iscritti a fronte di 729 dimessi con un avvicendamento (turn over associativo) pari al 12,32%.

6 >>> Il profilo dei volontari

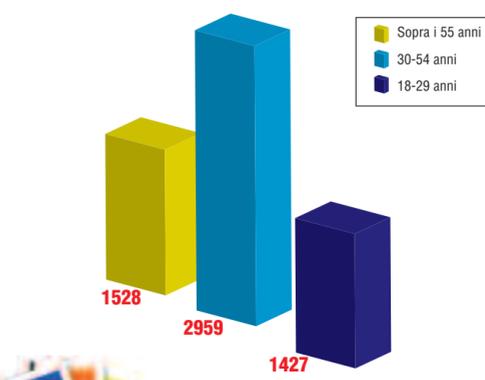
Interessante è analizzare il profilo dei volontari che al 31.12.2010 compongono la Croce Bianca Milano Onlus, in quanto si scopre che si ha una prevalenza di uomini. In termini numerici si tratta di 3.435 volontari (su 5914 complessivi) che rappresentano il 58 % del totale. La composizione per età dei volontari conferma una presenza consistente di persone giovani che rappresenta il 76% del totale. Più precisamente i ragazzi tra i 18 ed i 29 anni incidono per il 24%, il 50% dei volontari è nella fascia di età tra i 30 e i 54 anni e il 26% è invece nella fascia di età sopra i 55 anni.

UOMINI E DONNE IN CROCE BIANCA MILANO



In termini assoluti la quota più consistente di volontari è nella fascia di età tra i 30-54 anni.

VOLONTARI PER CLASSI DI ETÀ



7 >>> Le attività formative

L'ambito formativo presente in Croce Bianca Milano Onlus si divide, da sempre, in:

- Formazione Tecnica
- Formazione Etica

 Due aspetti totalmente diversi, ma complementari all'interno della nostra realtà, tanto da poter affermare che la tecnica serve per formare il corpo e l'etica dello spirito. Il primo è dedicato, infatti, a quell'aspetto della formazione in cui la parte tecnica, ieri e soprattutto oggi, è disciplinato in maniera chiara e precisa al fine di "avere sul campo" persone sempre più preparate nell'ambito socio sanitario. Il Centro di Formazione Riconosciuto ed Accreditato - di seguito CeFRA - nato con il decreto regionale 7474 del 2008 - ha il compito di preparare e formare i volontari per permettere loro di diventare dei soccorritori sia per:

- trasporto sanitario semplice (16h)
- trasporto sanitario (42h)
- soccorso sanitario (120h)

 Nell'anno 2010 il Centro di Formazione CeFRA Croce Bianca Milano Onlus ha prodotto i seguenti risultati:

CERTIFICAZIONI	N. CORSI	N. PERSONE CERTIFICATE
40h	25	365
120h	18	309
Retraining DAE	N/A	1.700
Autista	10	96
Istruttore	N/A	3

8 >>> La flotta automezzi

L'Associazione dispone di un parco automezzi attivi per un totale di **236** mezzi così suddivisi:

MEZZO	TOT	UTILIZZO
MSB Ambulanza	122	Per prestare il primo soccorso all'infortunato
CMR Centro Mobile di Rianimazione	8	Da usare nel caso sia necessario un intervento medico o paramedico e che quindi prevedono a bordo la presenza di figure professionali (medico/infermiere)
PMA Posto Medico Avanzato	2	Veicolo autonomo per le maxi-emergenze dotato di 10 posti letto
Veicoli con dispositivi di emergenza/MSA	12	Mezzi con compiti urgenti che prevedono servizi inerenti a trasporto di sangue e trapianti di organi
Vetture per uso diversificato	45	Impiegate per i servizi vari dell'Associazione
Automezzi trasporto per disabili	44	Dotati di piattaforma che agevola la gestione di pazienti non deambulanti
Caravan	3	In dotazione alle Unità Cinofile

- L'anzianità media del parco automezzi è di **anni 4,87** Turn over totale 6%
 - L'anzianità media del parco ambulanze è di **anni 4,78**

Percorrenza/Indicatori di sinistrosità

Al 31.12.2010 si rileva un calo dei sinistri che scendono dai 73 del 2009 ai 65 così suddivisi:

SINISTRI	QUANTITA'
Attivi	22
Passivi	43

di cui 19 infortunati/feriti

Si evidenzia come anche gli infortuni siano scesi dai 31 del 2009 ai 19 del 2010. **5.588.992** km sono stati percorsi nell'anno e di questi **635.220** per trasporti socio-sanitari. Da sottolineare come l'indice di "sinistrosità" riscontrato, in base al totale dei km percorsi sia, a fronte di 65 sinistri, di: **1 sinistro ogni 85.984 km** percorsi.

9 >>> I servizi offerti sul territorio

In questo capitolo si propongono i servizi offerti dall'Associazione, attraverso la stipula di convenzioni con gli Enti Istituzionali preposti, diversificati nei diversi settori di intervento in cui opera la Croce Bianca Milano Onlus. L'ambito è quello sanitario all'interno del quale noi svolgiamo le seguenti attività così distinte:

CROCE BIANCA MILANO	N. INTERVENTI ANNUALI
Pronto soccorso	60.380
Trasporto pazienti nefropatici	31.633
Trasporti per: Ricoveri-Dimissioni-Trasferimenti-Esami	62.055
Servizi socio-sanitari	35.653
Trasporto organi e sangue	4.200
Manifestazioni sportive	2.251

Il totale dei servizi al 31.12.2010 è stato di **199.365**. Le convenzioni che abbiamo e che permettono lo svolgimento delle nostre attività sopra esposte sono:

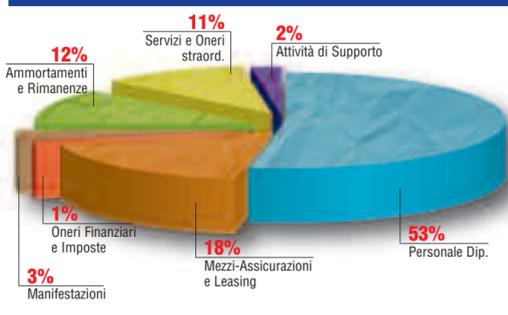
SERVIZI	N. CONVENZIONI
Soccorso Sanitario (h24/h12 continuativi)	23 MSB 5 MSA
Servizio di guardia medica	8
Trasporto dializzati	12
Trasporto sanitario semplice	13
Trasporto sanitario (Ospedali, RSA Compagnie assicurative, ecc...)	24
Trasporto sangue, emoderivati ed organi	5
Servizio di telesoccorso	7

10 >>> Il Rendiconto della Gestione

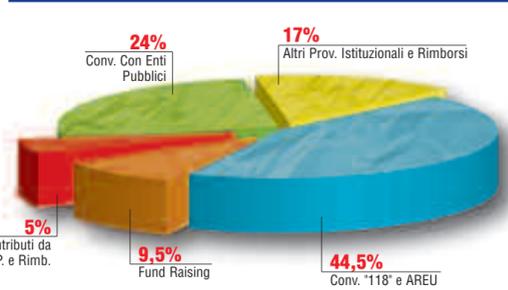
Il rendiconto di gestione ha prodotto i seguenti risultati:

Stato Patrimoniale	
PASSIVO	30.286.010
Patrimonio	10.857.573
Debiti per Gest. e Funz.	1.728.701
Fondi Amm. e Fondi per Pers. Dip.	14.181.182
Mutui Passivi e Finanziamenti	2.365.005
Ratei, Risconti e Rimanenze	219.446
Intersezionali+Tesoreria	934.103
ATTIVO	30.412.460
Immobili	6.411.150
Automezzi	9.642.907
Manut. Straord. Beni Terzi	1.300.072
Disp.tà finanziarie e dep.to TFR	3.926.581
Crediti per Gestione	3.163.841
Ratei, Risconti e Rimanenze	255.258
Ratei, Risconti e Rimanenze	934.103
Altre Immobilizzazioni	4.778.548

ONERI



PROVENTI



11 >>> La raccolta fondi "fund raising"

Termine che sta ad indicare la ricerca e la raccolta di fondi per sostenere finanziariamente le attività di Associazioni che operano senza scopo di lucro, mediante donazioni, contributi offerti da privati cittadini, imprese e istituzioni. Considerata la situazione economica attuale, anche per la Croce Bianca Milano diventa imperativa l'atti-

vità di "fund raising" che risulta essere fondamentale per sollecitare e sensibilizzare il "territorio" su quello che siamo e facciamo. Vi è quindi la necessità di reperire finanziamenti per dare continuità alle diverse attività e permettere all'Associazione di continuare il proprio servizio. Tra i "fund raising" adottati dalla Croce Bianca Milano Onlus ci sono:

- Il 5 per mille
- Organizzazione di eventi sul territorio
- I banchetti di promozione
- Oblazione di privati cittadini
- Oblazioni di imprese

Da sempre il "fund raising" che meglio funziona in Associazione è la nostra **presenza sul territorio** che in oltre un secolo è stata in grado di stabilire con l'utente/sostenitore un clima di:

- fiducia
- trasparenza
- capacità di rispondere al problema per cui è nata
- efficacia organizzativa.

Si ricorda che le donazioni a favore della Croce Bianca Milano Onlus sono detraibili ai fini fiscali (art 13 d.lgs. 460/97), inoltre l'Associazione può accettare donazioni anche secondo quanto stabilito dall'art. 14 del D.L. 35/05, cosiddetta "+ Dai - Versi", approvato in via definitiva con la legge n. 156 del 31/07/2005.



12 >>> L'autoparco storico

Degni di nota sono anche i 19 mezzi che costituiscono la "compagine storica" delle ambulanze che l'Associazione aveva in dotazione nel "passato" e che grazie all'opera di alcuni volontari appassionati di mezzi d'epoca hanno ripreso vita, diventando un valore aggiunto della nostra realtà e contribuendo in modo significativo alla crescita della nostra collettività. L'area espositiva pensata con l'intento di salvaguardare e incentivare in modo nuovo e propositivo l'importante patrimonio storico e culturale, rappresentato da questi mezzi, sorgerà presso la sede di Paullo.



13 >>> La Federazione FAPS

Nell'anno 2010, la FAPS - Federazione Associazioni Pronto Soccorso - si è ingrandita e fortificata, tanto che ad oggi fanno parte della Federazione oltre a Croce Bianca Milano Onlus e Croce Bianca Brescia che sono i soci fondatori, 11 Associazioni: 5 provenienti dal panorama Bresciano, 3 dalla zona di Pavia, 1 da Lecco, 1 da Como e 1 da Milano. Cinque, sono quindi le Associazioni entrate rispetto al 2009 e nello specifico: Croce Azzurra Belgioioso, Croce d'Oro Sannazzaro de' Burgondi, Corpo Volontari del Soccorso Garlaschese, Lariosoccorso e Misericordia di Milano. Una realtà, dunque, nel panorama lombardo del soccorso.

SEDI OPERATIVE

- BESANA BRIANZA**
sede.besana@crocebianca.org
- BIASSONO**
sede.biassono@crocebianca.org
- BINASCO**
sede.binasco@crocebianca.org
- BOVISIO MASCIAGO**
(Delegazione di Cesano Maderno)
sede.bovisio@crocebianca.org
- BRUGHERIO**
sede.brugherio@crocebianca.org
- CALUSCO**
sede.calusco@crocebianca.org
- CARATE BRIANZA**
(Delegazione di Besana Brianza)
sede.carate@crocebianca.org
- CARUGATE**
sede.carugate@crocebianca.org
- CASSINA DE' PECCHI**
sede.cassina@crocebianca.org
- CASTELLO BRIANZA**
(Delegazione di Besana Brianza)
sede.castello@crocebianca.org
- CERIANO LAGHETTO**
(Delegazione di Cesano Maderno)
sede.ceriano@crocebianca.org
- CERNUSCO SUL NAVIGLIO**
sede.cernusco@crocebianca.org
- CESANO MADERNO**
sede.cesano@crocebianca.org
- CISERANO**
(Delegazione di Sede Centrale)
sede.ciserano@crocebianca.org
- GIUSSAGO**
sede.giussago@crocebianca.org
- GIUSSANO**
sede.giussano@crocebianca.org
- LANDRIANO**
sede.landriano@crocebianca.org
- LEGNANO**
sede.legnano@crocebianca.org
- LOCATE TRULZI**
(Delegazione di Sede Centrale)
sede.locate@crocebianca.org
- MAGENTA**
sede.magenta@crocebianca.org
- BOVISIO MASCIAGO**
(Delegazione di Sede Centrale)
sede.bovisio@crocebianca.org
- MARIANO COMENSE**
sede.mariano@crocebianca.org
- MELEGNANO**
sede.melegnano@crocebianca.org
- MELZO**
sede.melzo@crocebianca.org
- MERATE**
sede.merate@crocebianca.org
- MESERO**
(Delegazione di Magenta)
sede.mesero@crocebianca.org
- MILANO CENTRO**
sede.milanocentro@crocebianca.org
- MILANO VIALBA**
sede.milanovialba@crocebianca.org
- MISSAGLIA**
sede.missaglia@crocebianca.org
- PAULLO**
sede.paullo@crocebianca.org
- RIVOLTA D'ADDA**
sede.rivolta@crocebianca.org
- S. ANGELO LODIGIANO**
sede.sangelo@crocebianca.org
- S. COLOMBANO AL LAMBRO**
sede.sancolombano@crocebianca.org
- SAN GIULIANO MILANESE**
sede.san giuliano@crocebianca.org
- SEVESO**
sede.seveso@crocebianca.org

5 PER MILLE A SOSTEGNO DELLA CROCE BIANCA MILANO ONLUS
03428670156
 è il nostro codice fiscale

Progetto ideato e realizzato dagli uffici di Sede Centrale - La creazione grafica è di Daniele Volpi

REPORT

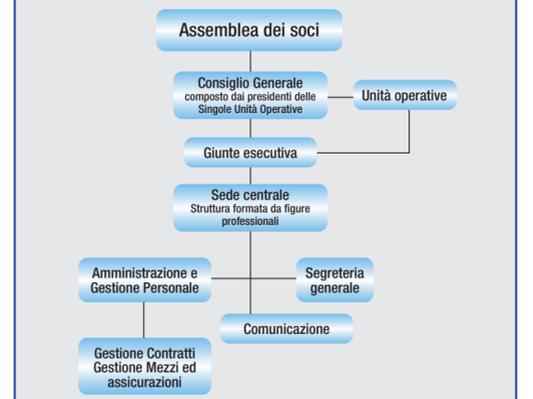
Attività sociale 2010



1 >>> L'identità "image"

L'organizzazione di Volontariato denominata Croce Bianca Milano Onlus (operante dal 1907) è stata strutturata in funzione delle caratteristiche distintive della sua "mission" che è quella di 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 che per essa operano.

Articolazione della Corporate Governance



Questa struttura sopra esposta è formata dunque da tutti i meccanismi necessari a garantire il perfetto funzionamento associativo, infatti, la mancanza di uno di questi porterebbe l'Associazione alla perdita della propria organicità.

La struttura operativa "Sistema di Governance" adottata è finalizzata ad assicurare una gestione efficiente ed efficace al fine di controllare i rischi derivanti dalle diverse attività, favorendo nel contempo la massima trasparenza nei confronti di tutti i portatori di interesse ("stakeholders").

A tal fine l'associazione ha definito un sistema articolato ed omogeneo di regole di condotta riguardanti sia l'organizzazione interna sia i rapporti esterni, che orientano i comportamenti dei suoi componenti, al rigore, alla trasparenza ed al senso di responsabilità morale oltre che etica. L'Associazione è iscritta al Registro Regionale del Volontariato (legge regionale 22 del 1993 poi confluita nella legge 1 del 2008), e in quanto tale è Onlus di Diritto.

2 >>> I portatori d'interesse "stakeholders"

Come tutte le organizzazioni la Croce Bianca Milano Onlus non è un soggetto a se stante: vive infatti di relazioni con una serie di "attori sociali", siano essi singoli individui o gruppi di persone con i quali condivide interessi.



Si tratta di quei soggetti interni ed esterni il cui consenso e la cui fiducia influenzano il funzionamento stesso dell'Associazione. Per la Croce Bianca Milano Onlus è estremamente