WEISSES KREUZ • CROCE BIANCA •

BILANCIO SOCIALE 2017

COLOFONE

Redazione: Reparto Marketing e Pubbliche relazioni
Autori: Markus Trocker, Florian Mair, Prisca Prugger,
Markus Leimegger, Verena Bacher, Angelika Ladurner,
Petra Pichler, David Tomasi.

Immagini: Philipp Franceschini, Kurt Mantinger,
Peter Grund, Karlheinz Röggla
Traduzioni: Pro text s.a.s. Bolzano

Grafica e stampa: Longo SpA, Bolzano
www.longo.media
Maggio 2018

1 SALUTI 7

2 IDENTITÀ 8

3 OPERATORI E DIRIGENTI VOLONTARI 14

4 I NOSTRI SERVIZI 22

A. SERVIZIO DI SOCCORSO
B. FIRST RESPONDER
C. TRASPORTO INFERMI
D. SOCCORSO PISTE
E. SERVIZI DI ASSISTENZA SANITARIA
F. TELESOCCORSO E TELESOCCORSO SATELLITARE
G. SUPPORTO UMANO NELL'EMERGENZA
H. PROTEZIONE CIVILE

5 I GRUPPI GIOVANI 44

6 I SOCI SOSTENITORI 54

7 SOGNI E VAI 60

8 LA NOSTRA RETE NAZIONALE E INTERNAZIONALE 66

9 FORMAZIONE E FORMAZIONE CONTINUA 72

10 PUBBLICHE RELAZIONI 78

11 ORGANIZZAZIONE E FINANZE 84

Soci sostenitori:
121.456

Trasporti infermi:
97.447

Soccorritori volontari attivi:
3.243

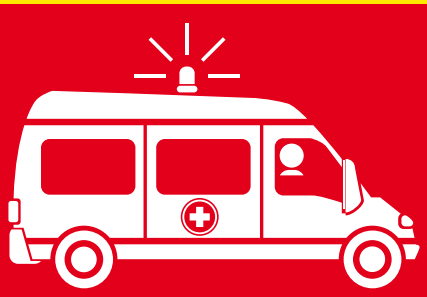
Giovani nei gruppi giovani CB:
1.078

Ore di lavoro volontario:
994.474

Interventi soccorso piste:
3.410

Interventi di soccorso:
56.464

Ore di formazione svolte:
83.583



Chilometri percorsi nei viaggi di servizio:
9.295.259

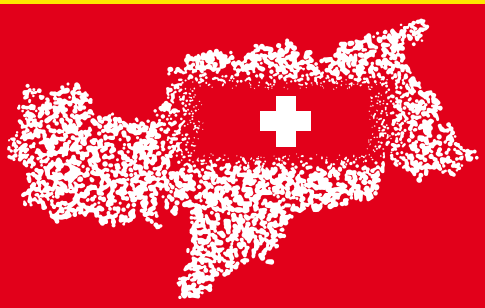
Trasporti infermi coordinati al giorno:
circa 600

Allertamenti pervenuti tramite tele-soccorso e telesoccorso satellitare:
15.827

fans su facebook:
16.255

Partecipanti ai corsi di primo soccorso:
9.033

First Responder:
241



Servizi di assistenza sanitaria in occasione di manifestazioni:
999

Rientro dei soci dall'estero dopo infortuni:
25

PRESIDENTE BARBARA SIRI

Gentili lettori, cari amici della Croce Bianca,

le prime parole di saluto che quest'anno desidero rivolgere per il nostro bilancio sociale 2017 sono parole di ringraziamento, un sentito grazie che voglio esprimere a tutti i collaboratori della Croce Bianca, a prescindere dal settore in cui operano. Infatti, senza i collaboratori, sia volontari che retribuiti, non saremmo in grado di presentarvi una relazione sull'attività svolta così ricca, che ancora una volta documenta quanto siano vari e articolati i settori in cui la Croce Bianca opera. Può suonare come un'affermazione ormai un po' trita e ritrita, ma io considero la Croce Bianca una grande famiglia coesa, in cui tutti agiscono per il medesimo scopo. Cosa ci contraddistingue? Naturalmente la cooperazione tra persone di ogni età perché tutti, giovani e meno giovani, esperti e inesperti, trovano nella Croce Bianca il loro posto. E poi un grazie sincero va rivolto ai nostri soci sostenitori tra la popolazione: con 121.456 famiglie o singoli soci, l'Associazione provinciale di soccorso è riuscita a mettere a segno nel 2017 un nuovo record nella propria storia. Questi soci ci supportano non solo finanziariamente, ma ci danno forza, ci motivano e – aspetto estremamente importante – ci danno fiducia. E il fatto che da anni in tutte le campagne di tesseramento riusciamo sempre a incrementare il numero di soci, dimostra incontestabilmente che la Croce Bianca gode di un'ottima reputazione e soprattutto è sulla giusta via, una via su cui gran parte degli altoatesini l'affianca. Perciò intendiamo proseguire su questa strada e dare il meglio di noi per la provincia e la sua gente.

Vi auguro una piacevole lettura e vi ringrazio per l'interesse mostrato verso la nostra associazione, la vostra Croce Bianca!

Barbara Siri
Presidente

DIRETTORE IVO BONAMICO

Cari lettori,

in qualità di Direttore dell'Associazione provinciale di soccorso vado orgoglioso di tutto ciò che i miei collaboratori – volontari o dipendenti – fanno giorno dopo giorno, settimana dopo settimana e anno dopo anno. Nella Croce Bianca attività dipendente e attività a titolo volontario procedono di comune accordo e le due tipologie di collaboratori si stimano reciprocamente. Non voglio anticipare troppo, poiché le pagine che seguono riferiscono esaustivamente circa l'attività dell'Associazione provinciale di soccorso Croce Bianca. Voglio però attirare l'attenzione su alcune cifre dello scorso esercizio: più di 97.000 trasporti infermi per l'Azienda sanitaria, oltre 56.000 interventi di soccorso e quasi 1 milione di ore di lavoro volontario prestate. Cifre che parlano da sole.
Ma qui non si tratta di fare bella figura con le statistiche. Al contrario! Noi cerchiamo di migliorare costantemente le nostre prestazioni e ciò non accade per caso: ci siamo prefissati severissimi standard qualitativi e ne facciamo verificare il rispetto ogni anno da istituti esterni. Siamo convinti della bontà della strada intrapresa e ci fa molto piacere quando i nostri partner internazionali all'estero ci riconoscono competenze elevate e massima professionalità. Perché sia che si parli di formazione che di equipaggiamento, del benessere dei nostri collaboratori o dei pazienti, nulla per noi è troppo dispendioso e nessuna meta troppo lontana. Per questo da anni guardiamo con interesse al di là del nostro orticello. Unendoci ai nostri partner nazionali dell'ANPAS e ai colleghi internazionali di Samaritan International abbiamo aderito a network di peso. Dello scambio di esperienze con organizzazioni umanitarie estere l'Associazione

beneficia costantemente, cogliendo input che facciamo confluire nella nostra programmazione strategica. D'altro canto ci sono organizzazioni partner che guardano al nostro esempio, a testimonianza delle nostre elevate competenze.

Ma ora basta con i discorsi: sfogliate il nostro bilancio sociale 2017 e vi stupiremo con i servizi che mettiamo in campo.

Dott. Ivo Bonamico
Direttore

IDENTITÀ 2

CHI SIAMO, DA DOVE VENIAMO, DOVE ANDIAMO

Nel 2007 la Croce Bianca ha predisposto delle linee guida che, sotto forma di dichiarazione scritta, illustrano lo scopo dell'Associazione, gli obiettivi che si vogliono raggiungere insieme, valori e principi che ispirano l'agire. Internamente esse devono fungere da ausilio per l'orientamento, verso l'esterno devono far capire lo scopo che perseguiamo. Nel 2017, dieci anni dopo, l'Associazione provinciale di soccorso ha voluto darsi nuove linee guida.

A causa dei mutamenti e delle sfide affrontate negli anni scorsi si è resa necessaria una rivisitazione delle linee guida. A questo scopo nella primavera 2017 il Consiglio direttivo ha invitato tutti i collaboratori attivi dell'Associazione a partecipare attivamente alla definizione di visioni, valori e principi degli anni a venire. Il momento culminante di questo processo è stato il workshop di un'intera giornata a Castel Presule, al quale hanno preso parte oltre 50 dipendenti e volontari.

Ha preso il via un processo di definizione da parte del gruppo di lavoro per lo sviluppo organizzativo e poi l'argomento è stato discusso nel Consiglio direttivo. Infine il testo è stato ratificato da tutte le persone partecipanti alla fase di sviluppo e approvato nell'Assemblea generale del 9 giugno 2017. Il Consiglio direttivo dispone ora di un documento strategico che fissa la direzione da seguire nei prossimi anni ed è condiviso da tutti i collaboratori. Infatti solo grazie a un lavoro di squadra, al reciproco sostegno tra dipendenti e volontari e all'inclusione delle idee e proposte di tutti l'Associazione è in grado di mettere in campo le forze positive che da sempre la caratterizzano.

LINEE DIRETTIVE

Siamo un'organizzazione di sostegno senza scopo di lucro e politicamente indipendente, supportata a livello finanziario e ideale dai propri soci. All'interno della nostra associazione opera un grande numero di collaboratori di tutte le fasce di età, che si compone di volontari, dirigenti onorari, dipendenti e operatori che prestano servizio civile e sociale. La nostra gamma di servizi è variegata e offre l'opportunità di un impegno attivo a favore del prossimo, di crescita personale e di un contributo all'orientamento e all'assetto della nostra organizzazione.

MISSIONE

Siamo operativi principalmente nei servizi di soccorso, di trasporto infermi e di protezione civile. Inoltre, offriamo alla popolazione supporto professionale in ambito sociale fornendo diversi servizi. Promuoviamo corsi interni ed esterni di formazione sul primo soccorso e sull'emergenza, destinati a tutti i tipi di utenti e a gruppi di ogni fascia di età, per garantire una valida catena di soccorso.

VALORI

Ci trattiamo reciprocamente alla pari, a prescindere dal nostro ambito di attività. Riserviamo stima e rispetto a tutti coloro con cui collaboriamo e ai quali offriamo i nostri servizi. Offriamo a tutti, senza pregiudizi, il nostro supporto inteso come un aiuto rapido e professionale, indipendentemente da sesso, età, origine, posizione sociale e religione a chi ne ha bisogno.

OBBLIGO DI QUALITÀ

Promuoviamo e garantiamo un aiuto professionale, 24 ore su 24, rivolto a tutte le persone che versano in situazioni di emergenza medica e di altra natura. Nell'erogazione dei servizi assicuriamo la massima qualità, anche in termini di efficienza ed efficacia. Attraverso la creazione di reti e l'automatizzazione di servizi, apparecchiature e infrastrutture, rispondiamo in maniera rapida a cambiamenti e nuove sfide.

Qualità & Innovazione

indipendente & senza scopo di lucro

Franchezza & umanità

volontario & professionale

responsabile & durevole

SVILUPPO

Cerchiamo di fare in modo che tutti i nostri collaboratori e dirigenti siano quanto più qualificati possibile e sviluppiamo le loro competenze specialistiche, funzionali e comunicative personali mediante offerte interessanti, metodi di apprendimento innovativi e crescita personale mirata. Riconosciamo grande importanza all'affiancamento dei nostri dirigenti e ad una pianificazione regolamentata delle successioni.

COMUNITÀ

Viviamo il senso di appartenenza all'associazione, caratterizzato da uno spirito di apertura e umanità reciproche e lo consolidiamo attraverso la capacità di lavorare in gruppo e la responsabilità del singolo. Abbiamo fiducia nei nostri collaboratori e comunichiamo in maniera rispettosa, motivante e mostrando stima. Per noi è importante adoperarci attivamente per l'acquisizione e la fidelizzazione dei collaboratori e rafforzare il senso di appartenenza all'associazione. Ci sta a cuore una buona collaborazione tra dirigenti onorari e dipendenti, per la quale sono determinanti fiducia reciproca, trasparenza e dialogo costruttivo.

RETE

Promuoviamo attivamente lo scambio di conoscenze ed esperienze con i nostri partner a livello locale, nazionale ed internazionale, pur conservando la nostra indipendenza nella collaborazione con i partner e nella realizzazione della nostra rete.

RESPONSABILITÀ

Siamo parte della società, nei confronti della quale ci sentiamo responsabili. Adottiamo un approccio attento e accurato all'utilizzo delle risorse disponibili. La sostenibilità del nostro operato e la responsabilità sociale sono per noi importanti. Prestiamo attenzione alla salute e alla sicurezza dei nostri collaboratori e dirigenti e le promuoviamo con misure mirate.

A. LA SPINTA A CONTINUI MIGLIORAMENTI

Oltre 10 anni fa la Direzione provinciale ha introdotto per le proprie procedure un sistema di gestione della qualità che nel 2007 le ha permesso di ottenere la certificazione di conformità alla norma internazionale di qualità ISO 9001. Nel 2016 all'Associazione è stato riconosciuto, a seguito del buon esito dell'audit dell'Associazione svizzera per sistemi di qualità e di management (SQS), il marchio NPO Management Excellence. Lo scorso anno il Consiglio direttivo ha deciso di estendere il sistema QM alle sezioni.

Le sezioni Silandro, Merano, Lana, Val d'Adige, Oltradige, Nova Ponente, Chiusa, Bressanone e Vipiteno sono state scelte, nell'Associazione, per introdurvi il sistema di gestione della qualità. Si inizia con il rilevamento dello stato attuale delle procedure adottate nella sezione (ad es. nei settori programmazione del servizio, parco macchine, magazzino, igiene, formazione, abbigliamento, ecc.). Segue poi lo sviluppo condiviso del sistema tenuto conto delle misure richieste e di eventuali ottimizzazioni organizzative. Lo scopo del progetto pilota consiste nell'introdurre entro giugno 2018 un sistema QM orientato alla prassi e utile che rappresenti un valore aggiunto per le sezioni, soprattutto nelle questioni organizzative.

Perché una gestione della qualità nelle sezioni? Estendendo la gestione della qualità alle singole sezioni dell'Associazione provinciale di soccorso si intende innanzitutto garantire una qualità costante del servizio offerto. Ciò significa la possibilità di individuare tempestivamente ed eliminare eventuali fonti d'errore effettive o potenziali, la garanzia di una maggiore trasparenza di tutte le procedure della sezione e il costante miglioramento a medio e lungo termine delle tecniche di lavoro.

Le nostre certificazioni:

- **2010** ISO 9001:2008 Direzione provinciale
- **2014** OHSAS 18001 Direzione provinciale
- **2016** label ONP per Management Excellence come prima NPO dell'Alto Adige
- **2017** adattamento ISO 9001 alla revisione delle norme 2015 (ISO 9001:2015)

„La finalitá del progetto pilota è di introdurre un sistema QM utile ed orientato alla pratica, che offre alle sezioni un plusvalore specialmente per le questioni organizzative.“

Stefan B.

VOLONTARI E DIRIGENTI IN FUNZIONE ONORARIA

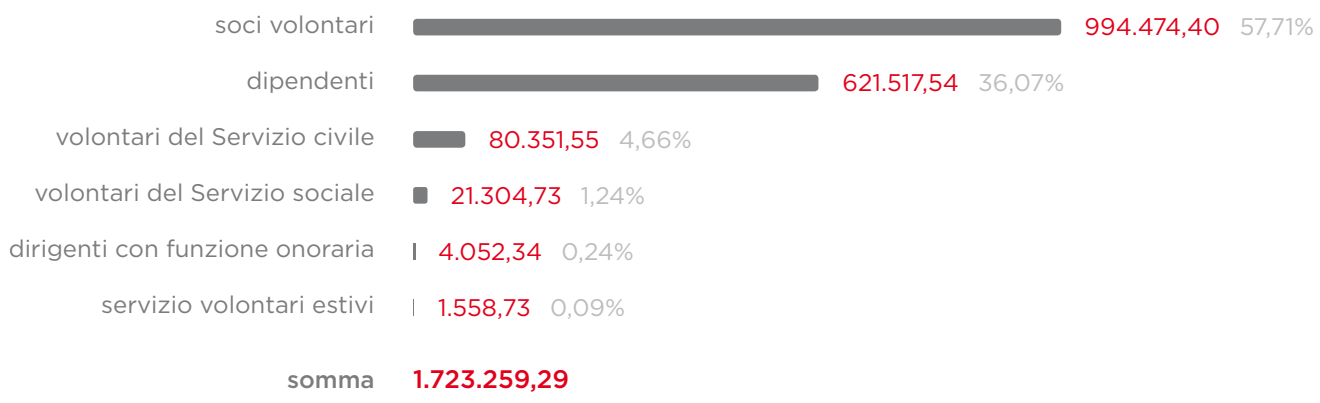
3

LA BASE FORTE DELL'ASSOCIAZIONE PROVINCIALE DI SOCCORSO

La Croce Bianca è la testimonianza per così dire vivente del fatto che volontariato/cariche onorifiche e professionalità non sono antitetiche. Molto più della metà delle ore di lavoro dell'Associazione provinciale di soccorso è prestato anno dopo anno dai volontari. Nel solo 2017 i 3.234 soccorritori volontari hanno prestato quasi un milione di ore di lavoro al servizio del prossimo.

I volontari svolgono attività in quasi tutti gli ambiti in cui opera la Croce Bianca, naturalmente soprattutto nel trasporto infermi e nel servizio di soccorso: senza dubbio sono la colonna portante dell'Associazione, che ha ormai superato il mezzo secolo d'età. Non solo la responsabilità dei vari servizi, ma anche funzioni di responsabilità fino ai vertici della struttura dirigenziale sono affidate a volontari. Questi responsabili – dalla Presidente fino al semplice membro del Consiglio delle sezioni – sono chiamati dirigenti volontari.

ORE DI LAVORO SVOLTE 2017

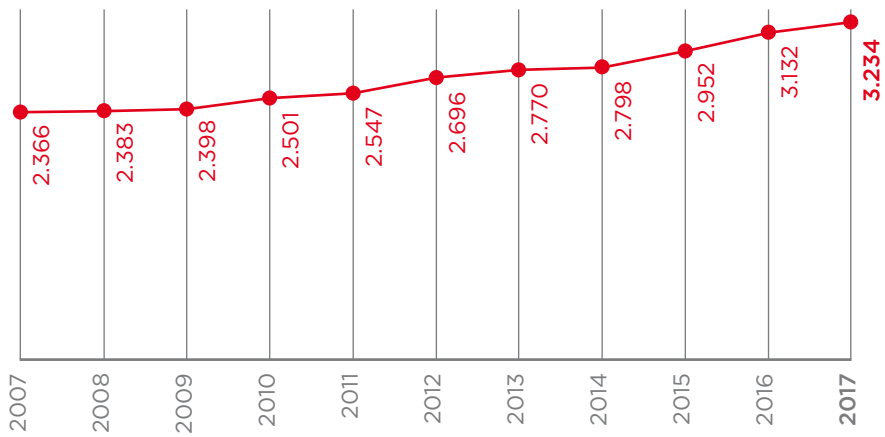


Garantire il servizio della Croce Bianca sarebbe però impossibile senza personale dipendente: perciò l'Associazione dispone, in ambito amministrativo e nelle sezioni, anche di uomini e donne retribuiti. Molti di questi impiegati sono a loro volta impegnati anche come volontari. I collaboratori dipendenti provengono il più delle volte dalle fila dei volontari e quindi conoscono a menadito l'Associazione. Perciò attività dipendente e volontaria nell'Associazione si sovrappongono senza soluzione di continuità – ogni volontario segue lo stesso percorso di formazione e presta i medesimi servizi dei dipendenti.

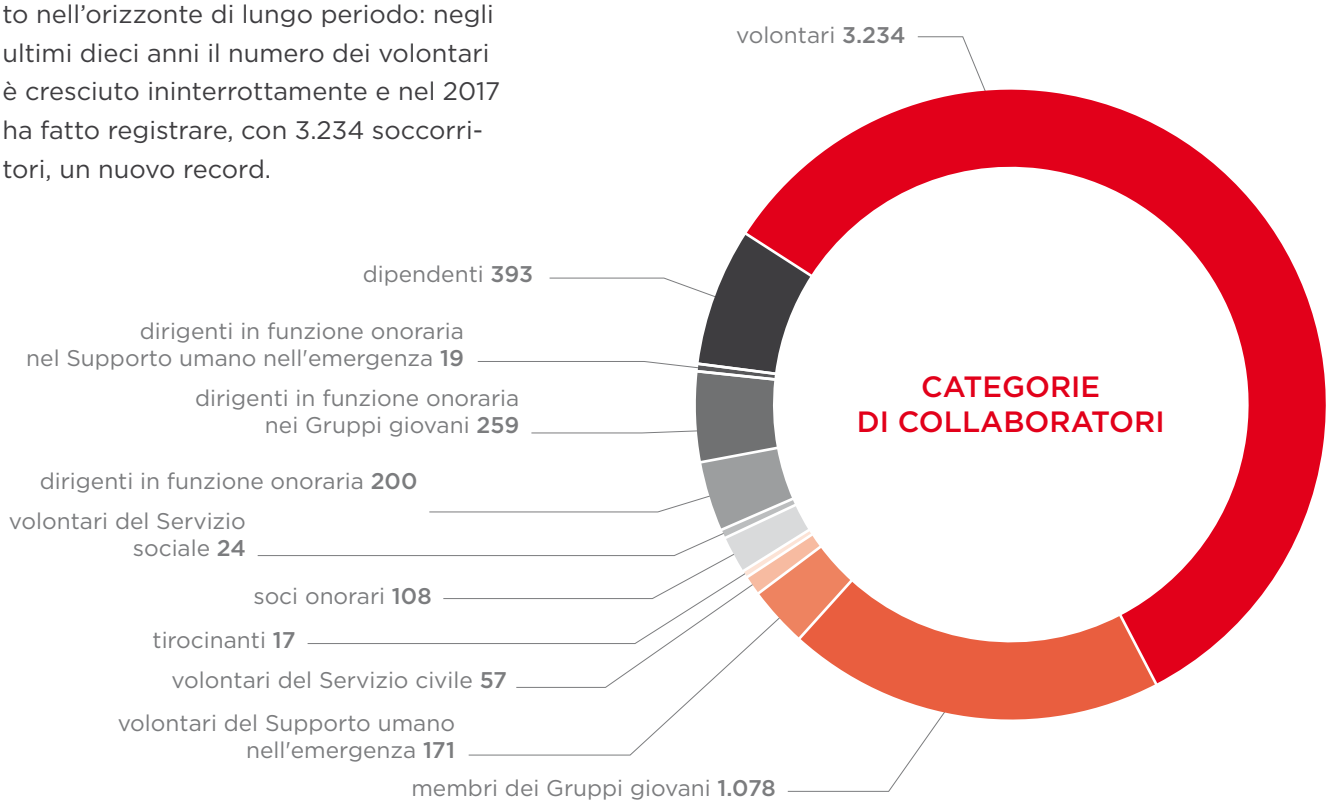
„La Croce Bianca è la testimonianza per così dire vivente del fatto che volontariato/cariche onorifiche e professionalità non sono antitetiche.“

L'attività volontaria non può però essere lasciata al caso, poiché i servizi della Croce Bianca devono essere garantiti anche per il futuro e potenziati. Il sistema di gestione dei volontari introdotto già nel 2012 ha fatto registrare esiti positivi evidenti, sia in termini di reclutamento dei volontari che di loro fidelizzazione e di loro immagine.

SVILUPPO DEL VOLONTARIATO 2007 - 2017



Mediante un pacchetto strutturato di misure e un'opera attiva di reclutamento si è riusciti lo scorso anno ad accogliere nell'Associazione in totale 102 nuovi soccorritori volontari. Dà particolare soddisfazione osservare l'andamento nell'orizzonte di lungo periodo: negli ultimi dieci anni il numero dei volontari è cresciuto ininterrottamente e nel 2017 ha fatto registrare, con 3.234 soccorritori, un nuovo record.



„Il volontariato non può essere lasciato al caso, dato che i servizi della Croce Bianca devono essere garantiti anche per il futuro e potenziati.“

GRANDE ABBASTANZA PER LA CROCE BIANCA

Con la campagna a livello provinciale "Grande abbastanza" la Croce Bianca ha cercato lo scorso anno di tirare a bordo della grande famiglia della Croce Bianca persone con almeno quarant'anni di esperienza di vita alle spalle. Attributi della fascia d'età più avanzata, come la pazienza, l'esperienza di vita e la flessibilità, si integrano alla perfezione con le qualità dei giovani collaboratori. I responsabili della Croce Bianca sono decisamente soddisfatti del risultato della campagna condotta per più settimane: quasi 550 persone – il 62 per cento uomini e il 38 per cento donne – si sono messe in contatto durante la campagna con la Croce Bianca, manifestando il loro interesse a collaborare. Di questi, 326 donne e uomini sono poi stati accolti nel servizio volontario attivo dell'Associazione provinciale di soccorso. L'età media di queste persone è di 41 anni. Il comprensorio di Bolzano e dintorni è quello da cui proviene il maggior numero di nuovi soccorritori. Un ringraziamento va rivolto ai sostenitori dell'iniziativa: la Cassa Centrale Raiffeisen, la Federazione Cooperative Raiffeisen, il quotidiano "Dolomiten", il Südtirol Journal e il Gruppo Despar-Aspiag.

Per inciso, i fotomodelli che si sono prestati per la campagna pubblicitaria provengono dalle nostre fila: Hannah, Patrick, Martina e Daniel sono tutti soccorritori volontari e hanno anche posato davanti alla macchina fotografica per un'intera giornata a titolo volontario.

STRUTTURA PER ETÀ DEI COLLABORATORI

< 30 anni	1.436
31–40 anni	718
41–50 anni	503
> 50 anni	577
totale	**3.234 collaboratori**

WERDE TEIL VON UNS! ☎ 800 11 09 11 www.altgenug.it

WEISSES KREUZ · CROCE BIANCA

Raiffeisen

Dolomiten
TAGESZEITUNG DER SÜDTIROLER

I NOSTRI SERVIZI 4

DALLA A COME ASSISTENZA ALLA Z COME ZAINO DI PRONTO SOCCORSO

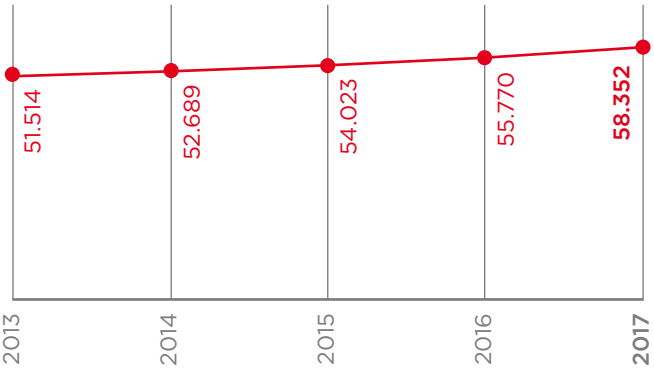
Fin dai suoi esordi nel 1965, la Croce Bianca si adopera per aiutare le persone in difficoltà, rivolgendo sempre la propria attenzione alle nuove sfide emergenti in provincia e ampliando costantemente i propri ambiti di competenza. Sono così sorti nuovi ambiti di servizio e si è deciso di occuparsi di compiti supplementari. Il 2017 ha fatto registrare cifre in crescita in quasi tutti gli ambiti e ha confermato il ruolo della Croce Bianca di moderna organizzazione di soccorso in Alto Adige.

A. SERVIZIO DI SOCCORSO

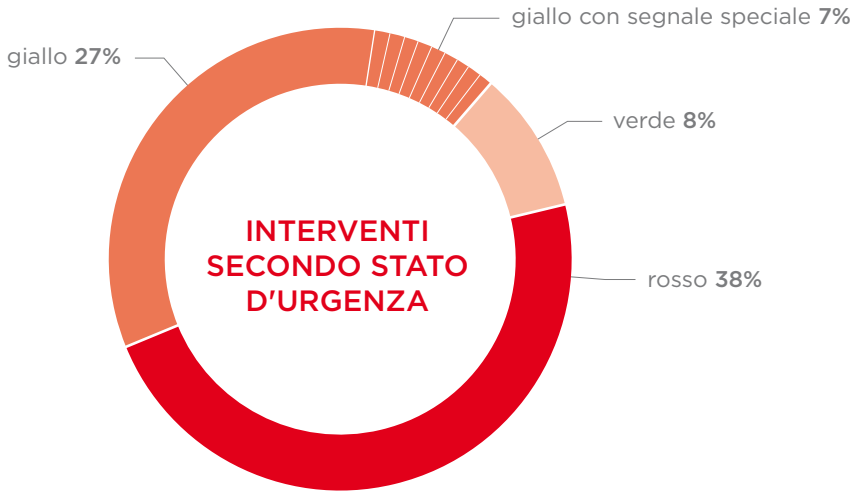
Il servizio di soccorso è senz'altro il compito primigenia che la Croce Bianca si è posta. L'Associazione provinciale di soccorso è stata costituita più di 50 anni fa per rispondere alla necessità di disporre di un'organizzazione di soccorso e per decenni il servizio di soccorso e l'attività di trasporto infermi sono proseguiti di pari passo, senza mai formare ambiti separati. In ogni sezione della Croce Bianca – in Alto Adige e anche nella Provincia di Belluno – è dislocata almeno un'ambulanza convenzionata con l'Azienda sanitaria di competenza – in alcune sezioni anche più di una. Oltre a ciò la Croce Bianca mette a disposizione anche automediche e auto medicalizzate. I medici d'urgenza appartengono all'Azienda sanitaria. In alcuni luoghi sull'ambulanza vengono impiegati anche infermieri, in gran parte dell'Azienda sanitaria. Solo a Bolzano prestano servizio in ambulanza anche infermieri del reparto formazione dell'Associazione. Le richieste d'intervento provengono esclusivamente dalla Centrale provinciale d'emergenza che fa parte del Servizio d'emergenza provinciale. In caso di numero elevato di interventi richiesti o se i mezzi di soccorso convenzionati sono tutti impegnati, può accadere che la Centrale provinciale richieda un'ambulanza che – se possibile – viene messa a disposizione per un intervento. Negli anni scorsi per gli interventi di soccorso e del medico d'urgenza – in breve per gli interventi d'emergenza – si è osservata una tendenza in salita costante.

INTERVENTI 2013 - 2017

PAZIENTI 2013 - 2017



„Ultimamente gli interventi di soccorso sono continuamente aumentati.“

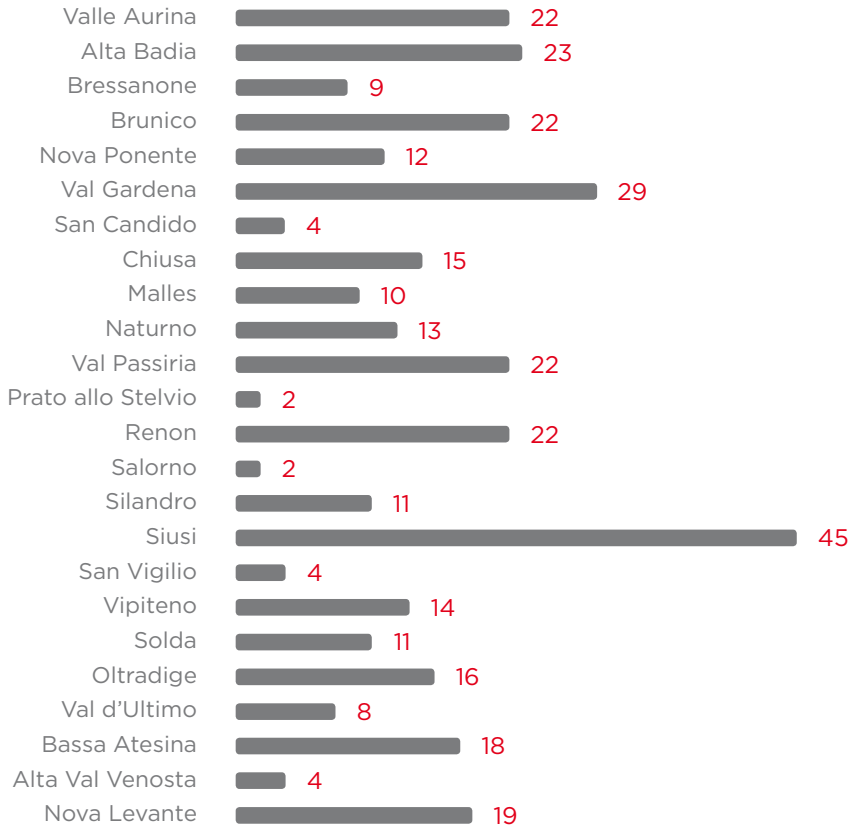


- Rosso: interventi per pazienti con funzioni vitali compromesse
- Giallo: interventi per pazienti con funzioni vitali possibilmente compromesse
- verde: non sussistono alterazioni vitali

Servizio di reperibilità

Il servizio di retroguardia viene attivato ogniqualvolta sono impiegati sia mezzi di soccorso che di trasporto infermi e si verificano altre emergenze. In tali situazioni i soccorritori volontari dell'Associazione provinciale di soccorso sono allertati mentre sono a casa o al lavoro mediante cercapersone o telefono cellulare e, se possibile, si affrettano a raggiungere la sede della sezione, salgono su un altro mezzo di soccorso e prendono in carico il nuovo intervento.

ALLARMI PER SERVIZIO DI REPERIBILITÀ

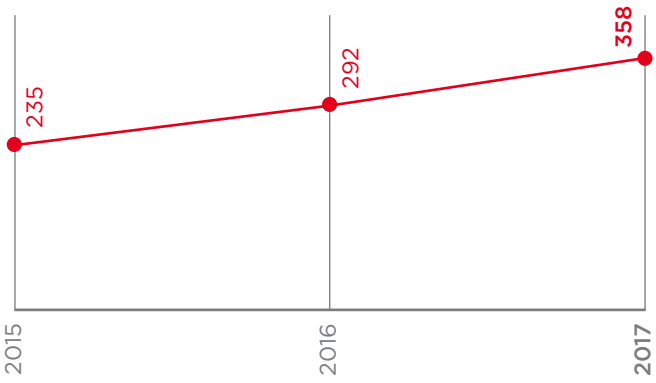


„I volontari dell'Associazione vengono allertati attraverso cercapersone o cellulare a casa o al lavoro."

B. FIRST RESPONDER

I First Responder sono un importante anello della catena di soccorso in Alto Adige, operanti in zone periferiche. Coprono l'intervallo di tempo che intercorre fino all'arrivo del servizio di soccorso o del medico d'urgenza in zone remote. Infatti la legge italiana prescrive per i vari servizi di soccorso tempi massimi d'intervento. Ad esempio, per le aree urbane è previsto che il mezzo di soccorso raggiunga il paziente entro otto minuti, mentre nelle zone rurali il tempo massimo concesso è di venti minuti. Dato, però, che nelle aree montane è praticamente impossibile riuscire a garantire queste tempistiche, la Croce Bianca, in particolare con la collaborazione dei Vigili del Fuoco volontari, ha istituito il servizio First Responder. I First Responder vengono allertati mediante sistemi di comunicazione radio digitale. Alle spalle di questo importante servizio c'è anche il Servizio d'emergenza provinciale che talvolta, persino in interventi dell'elicottero di soccorso, allarma solamente i First Responder e non fa nemmeno partire l'ambulanza. In Alto Adige esistono già ben più di 10 di questi gruppi che ogni anno intervengono in numerosi casi e la tendenza è in aumento. Sono dotati tra l'altro di uno zaino di pronto soccorso e di un defibrillatore semiautomatico (AED). A questi soccorritori è riservato un percorso di formazione specifico.

INTERVENTI DEI FIRST RESPONDER 2015 - 2017



TIPI D'INTERVENTO FIRST RESPONDER

Tipi d'intervento	Interventi
Emergenze mediche	212
Infortuni nel tempo libero	50
Infortuni di bambini	26
Incidenti stradali	21
Infortuni sul lavoro	18
Intervento annullato	11
Diverse emergenze	20

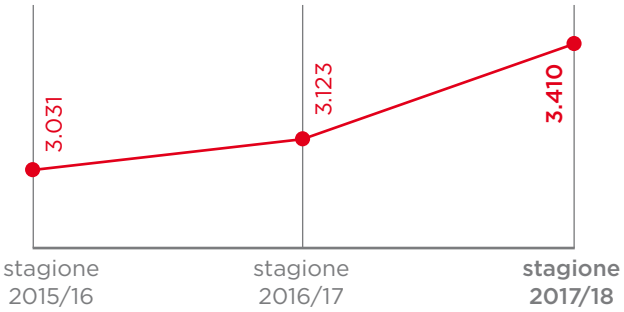
„I First Responder sono un importante anello della catena di soccorso in Alto Adige, operanti in zone periferiche. Coprono l'intervallo di tempo che intercorre fino all'arrivo del servizio di soccorso o del medico d'urgenza in zone remote."

C. SOCCORSO PISTE

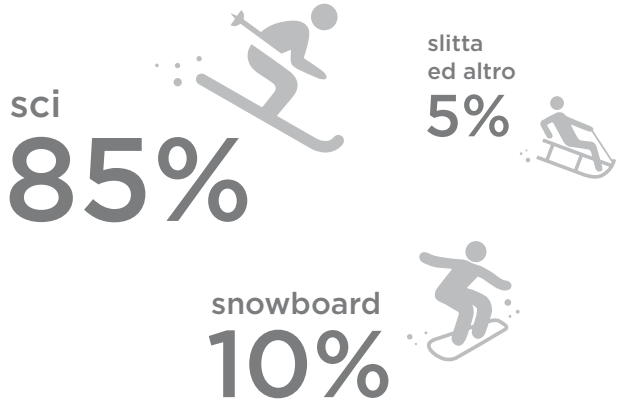
Da circa 10 anni numerosi comprensori sciistici altoatesini – e la tendenza è in aumento – si affidano alle elevate competenze e alla serietà dei soccorritori su pista della Croce Bianca. Oltre a vantare elevati standard di formazione nelle cure mediche d'urgenza, i soccorritori devono saper sciare alla perfezione e naturalmente essere in grado di essere d'aiuto, contando solo su se stessi, in casi d'emergenza sulle piste, come possono accadere in qualsiasi momento. Per il servizio sulle piste la Croce Bianca collabora a stretto contatto con il Servizio d'emergenza provinciale, l'elisoccorso provinciale e con i servizi di soccorso piste del Soccorso alpino, dei Carabinieri, della Guardia di Finanza e dell'Esercito. Grazie ai soccorritori su pista della Croce Bianca il servizio di soccorso sulle piste delle forze dell'ordine può concentrarsi maggiormente sulle attività di rilevamento degli infortuni. Naturalmente i soccorritori su pista dell'Associazione dispongono anche di dispositivi AED con cui in passato si sono potute salvare diverse vite. Inoltre l'Associazione provinciale di soccorso sta predisponendo nei comprensori sciistici, in collaborazione con i vari Comuni e le società degli impianti di risalita, una capillare rete di colonnine AED per rendere la catena di soccorso ancora più efficiente.

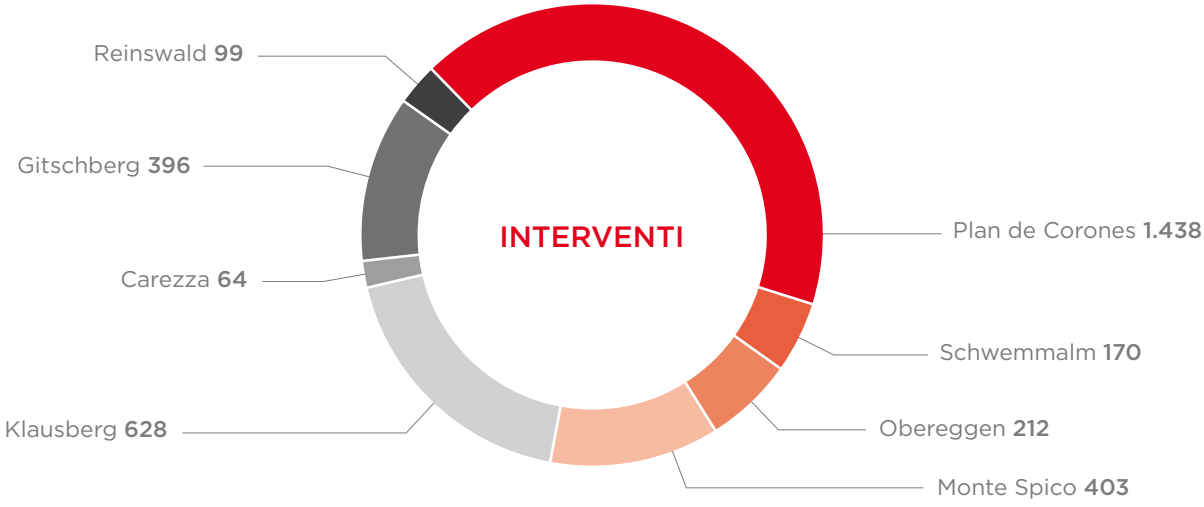
Nella stagione invernale 2017/18 si sono aggiunte al territorio servito due nuove aree sciistiche, Gitschberg-Jochtal e Reinswald. L'Associazione provinciale di soccorso presta dunque ora servizio sulle piste in otto comprensori sciistici.

INTERVENTI DI SOCCORSO PISTE



TIPO D'INTERVENTO



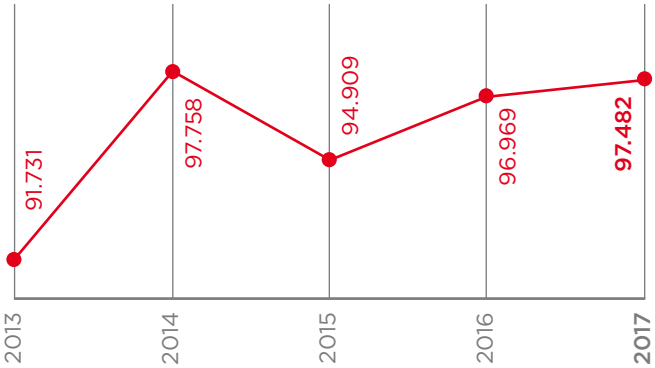


„L’Associazione provinciale di soccorso sta predisponendo nei comprensori sciistici e in collaborazione con i vari Comuni e le società degli impianti di risalita una capillare rete di colonnine AED per rendere la catena di soccorso ancora più efficiente.“

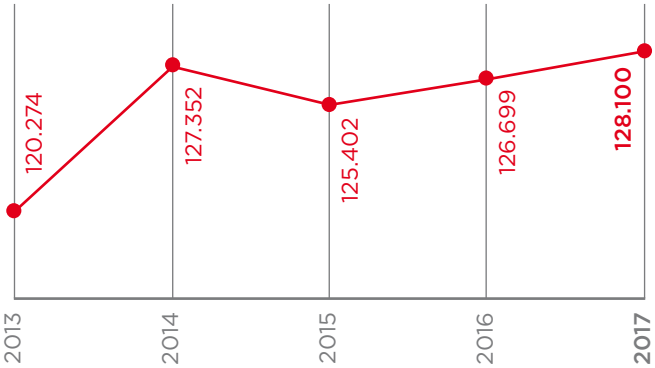
D. TRASPORTO INFERMI

La principale attività che svolgiamo è il trasporto infermi, che accompagniamo e assistiamo tutto l'anno con il servizio trasporto infermi che svolgiamo in primo luogo per l'Azienda sanitaria dell'Alto Adige. I trasporti infermi sono servizi programmati. Statisticamente i trasporti infermi rappresentano più dei due terzi di tutti i trasporti effettuati dalla Croce Bianca. Una delibera provinciale del 1994 stabilisce che i trasporti infermi debbano essere effettuati tramite l'Associazione provinciale di soccorso Croce Bianca o con la Croce Rossa. Si tratta per lo più di trasferte per sottoporsi a visite, terapie o dialisi, anche ben al di là dei confini provinciali. Ma può trattarsi anche di trasferimenti o dimissioni. I costi di gran parte dei trasporti infermi sono a carico dell'Azienda sanitaria in base a un tariffario prefissato. Questi trasporti vengono prescritti dai medici a ciò autorizzati. Si effettuano però trasporti infermi anche per privati e assicurazioni, che in questi casi ne sostengono direttamente i costi. Naturalmente l'Associazione trasporta anche i propri soci. In occasione di elezioni l'Associazione offre, fin dalla sua nascita, un servizio gratuito di trasporto. Tutti i trasporti infermi effettuati da Croce Bianca e Croce Rossa sono coordinati dalla Centrale operativa di Bolzano dell'Associazione provinciale di soccorso. La Centrale è presidiata 24 ore su 24 e garantisce il regolare svolgimento del servizio di trasporto infermi.

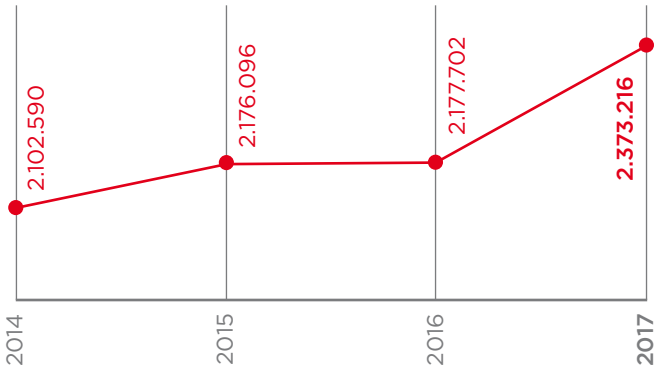
CHILOMETRAGGIO DEL TRASPORTO INFERMI



PAZIENTI DEL TRASPORTO INFERMI



TRASPORTI INFERMI PER PRIVATI E ASSICURAZIONI IN CHILOMETRI



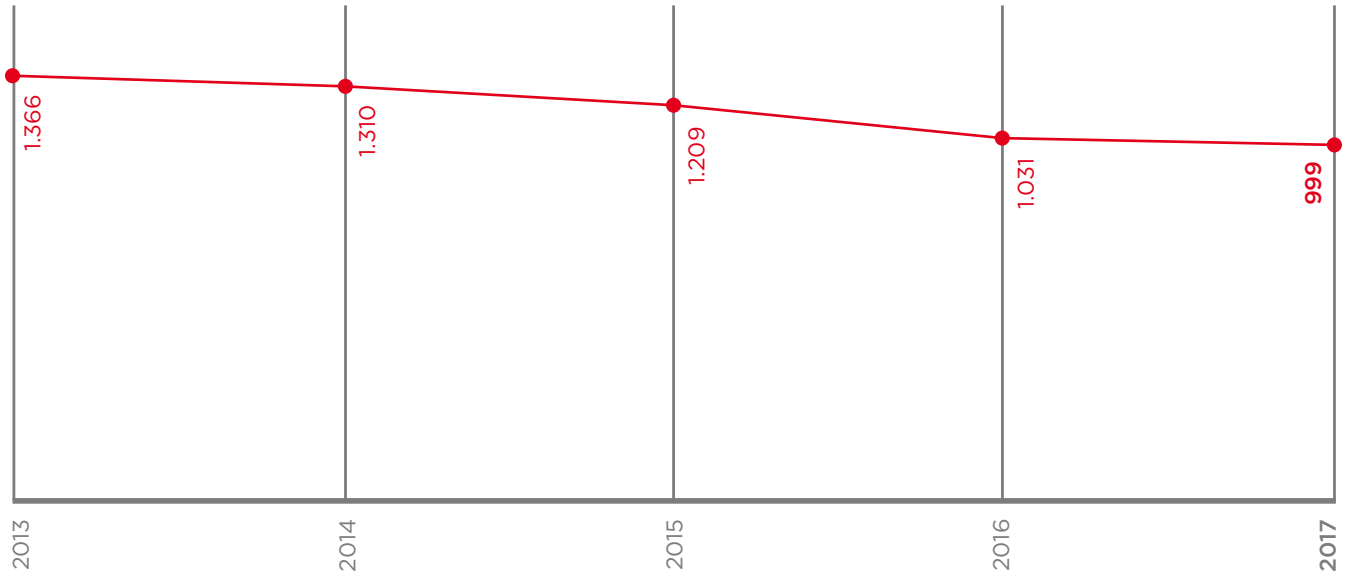
La Croce Bianca da decenni svolge trasporti per L'ADAC (Deutscher Automobilclub), per assicurazioni e persone private. I viaggi si dirigono in tutte le direzioni. mentre i trasporti erano leggermente in calo gli ultimi anni, i chilometri stanno aumentando. Significa che i viaggi si riducono, ma la percorrenza si allunga. Solo nel 2017 sono stati fatti 2.373.216 km.

„In occasione di elezioni l'Associazione offre, fin dalla sua nascita, il Servizio d'accompagnamento gratuito.“

E. SERVIZI DI ASSISTENZA SANITARIA

Da decenni la Croce Bianca offre il Servizio sanitario preventivo in occasione di manifestazioni. Qualche anno fa questo servizio è stato potenziato, migliorato e rinominato in servizio di assistenza sanitaria. Per qualsiasi manifestazione (partite di calcio, concerti o altri eventi pubblici) la Croce Bianca garantisce all'occorrenza le prime cure mediche, coprendo l'intervallo di tempo che intercorre fino all'arrivo del servizio di soccorso. In questo modo è rapidamente disponibile un servizio di primo soccorso ed è così possibile evitare il caos in presenza di grandi assembramenti di persone, poiché sono subito a disposizione soccorritori esperti che prendono in mano la situazione. In tali occasioni è utilizzato anche un container a uso infermeria, che in occasione di eventi con elevato numero di partecipanti supporta il servizio di soccorso regolare e in caso d'emergenza garantisce il necessario standard di assistenza a protagonisti e visitatori. Il veicolo polisoccorso sanitario che, all'occorrenza, accompagna il container, permette di allestire in brevissimo tempo uno spazio idoneo per prestare le prime cure ed è rapidamente disponibile anche in caso di catastrofi. I servizi di soccorso sanitario sono prestati a pagamento e sono a carico degli organizzatori.

ASSISTENZA SANITARIA PRESSO MANIFESTAZIONI

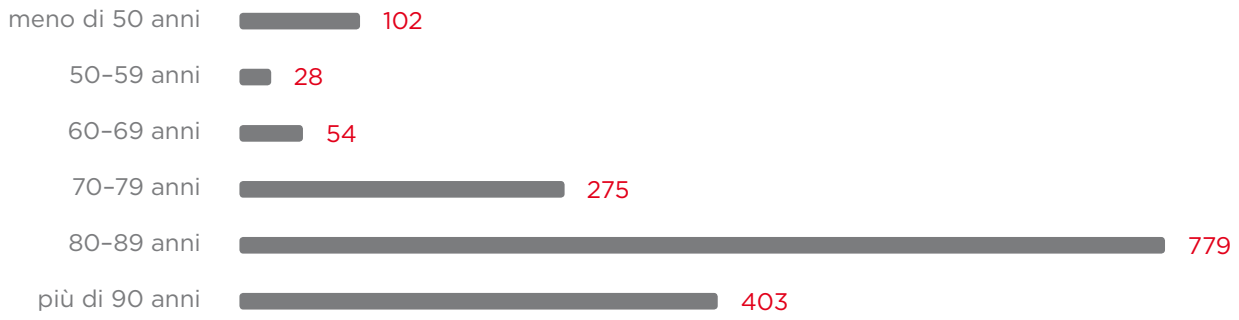


„Da decenni la Croce Bianca offre il Servizio sanitario preventivo in occasione di manifestazioni. Qualche anno fa questo servizio è stato potenziato, migliorato e rinominato in Servizio di assistenza sanitaria.“

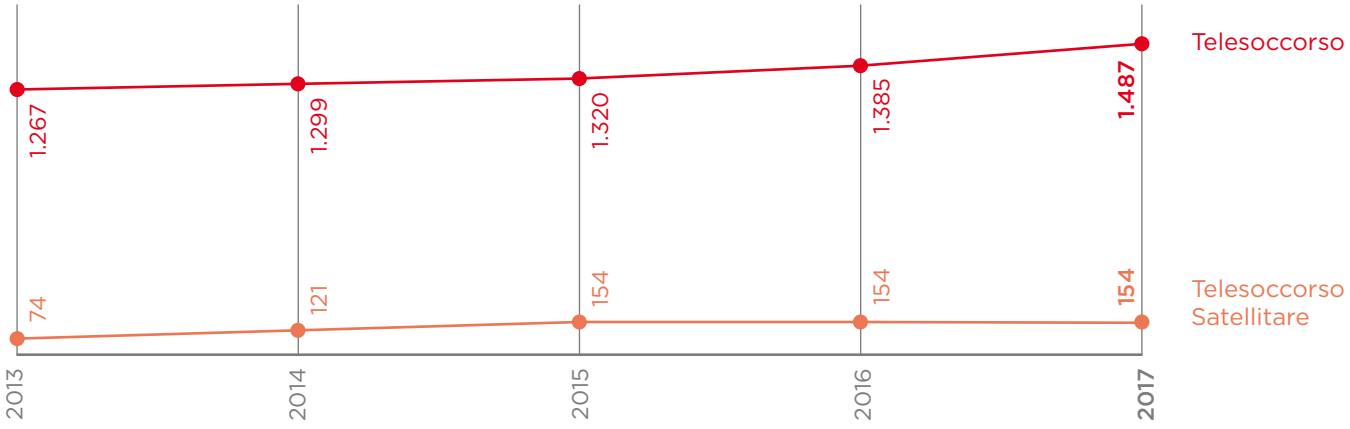
F. TELESOCCORSO/TELESOCCORSO SATELLITARE

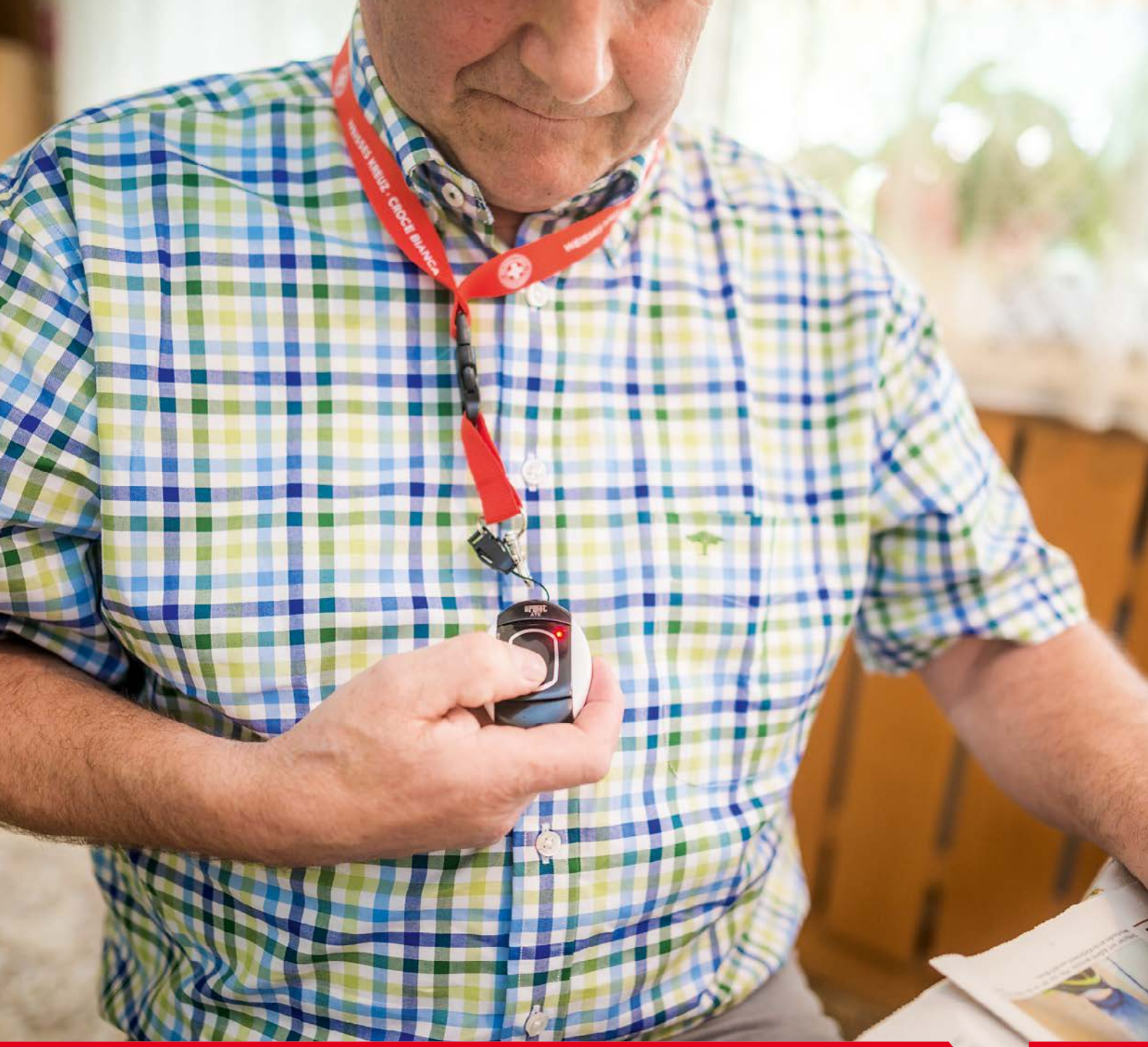
Da molti anni la Croce Bianca offre il servizio di telesoccorso per persone sole, ammalate o disabili. Basta premere un pulsante per ricevere 24 ore su 24 un aiuto rapido e professionale in caso d'emergenza. Inoltre l'Associazione propone da alcuni anni anche il cosiddetto servizio di telesoccorso satellitare, in grado di rilevare con precisione, attraverso un sistema di localizzazione satellitare, il luogo in cui si è verificata l'emergenza. In questo modo il possessore del dispositivo può essere certo che sarà trovato in caso d'emergenza senza perdite di tempo. Quest'ultimo servizio è ideale soprattutto per le persone che ad esempio sono spesso in giro da sole. La Croce Bianca si fa carico dell'intera procedura d'installazione e attivazione del dispositivo e della sua manutenzione. Tutte le chiamate d'allarme sono inoltrate alla Centrale operativa di Bolzano della Croce Bianca presidiata 24 ore su 24, i cui collaboratori analizzano il caso e all'occorrenza lo inoltrano alla Centrale d'emergenza provinciale.

FASCE D'ETÀ DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI TELESOCCORSO



ALLACCIAMENTI TELESOCCORSO E TELESOCCORSO SATELLITARE





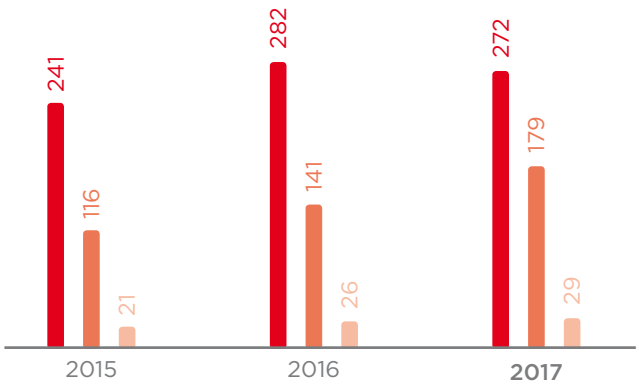
„Basta premere un pulsante per ricevere 24 ore su 24 un aiuto rapido e professionale in caso d’emergenza.“

G. FORMAZIONE

La formazione e l'aggiornamento costituiscono sicuramente un ambito che negli anni e decenni scorsi ha fatto registrare uno sviluppo enorme. Il reparto formazione – in precedenza denominata sezione formazione – esiste da oltre 20 anni.
Il precedente Presidente e direttore sanitario dell'Associazione Georg Rammlmair ha strutturato il reparto sotto la propria guida preparando, insieme al responsabile della formazione – dapprima Reinhard Mahlknecht e poi Marco Comploi – il terreno per il futuro. Nell'agosto 1997 sono stati assunti i primi formatori di professione.

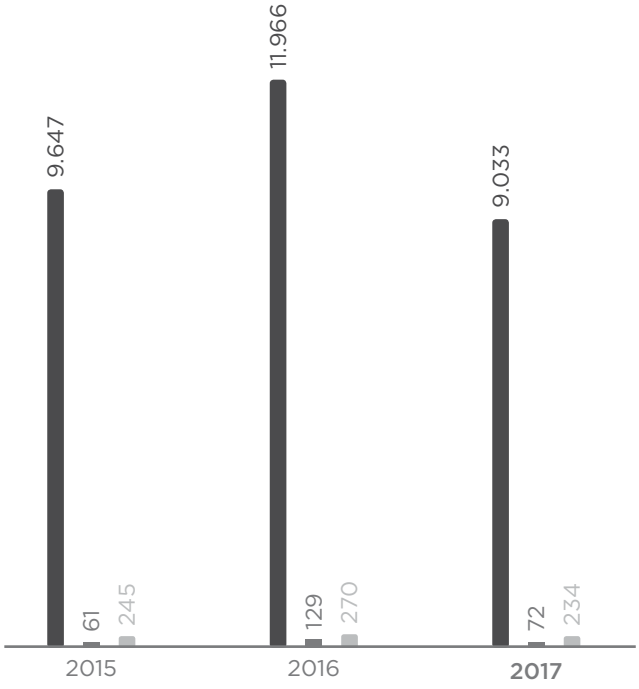
Se agli albori della Croce Bianca venivano organizzati "solo" corsi base di primo soccorso per gli operatori, oggi esiste una legge provinciale che ha istituito 3 livelli di formazione, A, B e C, che formano i candidati per gradi, sia dal punto di vista teorico che pratico.
Un importante pilastro dell'Associazione è la formazione di persone esterne: vengono offerti corsi di primo soccorso secondo le norme di legge per le aziende, corsi per soci, corsi sull'uso di defibrillatori DAE, ecc. La Croce Bianca è sicuramente – anche grazie alle certificazioni – il maggior centro di formazione per il primo soccorso in provincia.

FORMAZIONE INTERNA

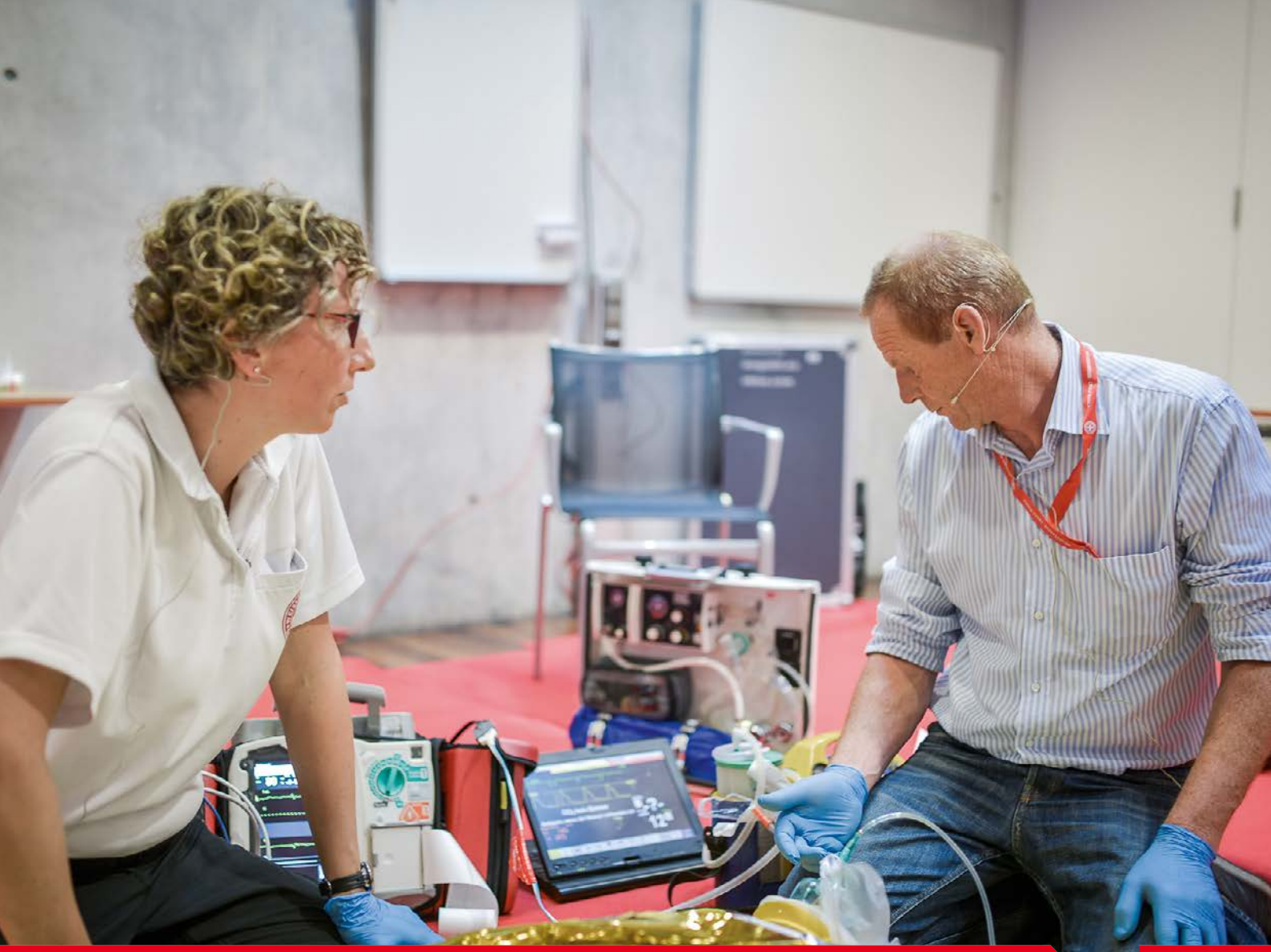


- Numero dei corsi A assolti con successo
- Numero dei corsi B assolti con successo
- Numero dei corsi C assolti con successo

FORMAZIONE ESTERNA



- Numero dei partecipanti ai corsi esterni
- Numero dei corsi DAE
- Numero dei corsi di sicurezza sul lavoro esterni



„La formazione costituisce sicuramente uno degli ambiti nella Croce Bianca che negli anni e decenni scorsi ha fatto registrare uno sviluppo enorme.“

H. SUPPORTO UMANO NELL'EMERGENZA

Un gruppo importante all'interno della grande famiglia dell'Associazione provinciale di soccorso, che lavora sempre in silenzio e ha il compito di assistere persone in momenti di difficoltà, senza distinguere tra le varie confessioni e con grande sensibilità, è quello del Supporto umano nell'emergenza. Il servizio di Supporto umano nell'emergenza della Croce Bianca è stato creato nel 1996 nella sezione di Bressanone come progetto pilota e oggi è diventato indispensabile. Il supporto umano nell'emergenza della Croce Bianca offre supporto umano (qualificato) e spirituale (religioso) e conforto alle persone fortemente scosse a causa di un incidente occorso a un familiare o del suo decesso, fornendo così tempestivamente un aiuto prezioso per affrontare sul posto eventi traumatici. Inoltre gli operatori del Supporto umano nell'emergenza sono aiutati da psicologi dell'emergenza dell'Azienda sanitaria, che non solo assistono e affiancano i gruppi, ma intervengono direttamente per assistere persone in situazioni di forte stress. Gli operatori del Supporto umano nell'emergenza e della psicologia dell'emergenza non solo collaborano gomito a gomito, ma le attività che svolgono si integrano reciprocamente.

STATISTCA DEGLI INTERVENTI 2017

Ore a disposizione:
163.130

Interventi:
377

Persone assistite:
1.476

Sebbene gli interventi e il numero di persone assistite lo scorso anno siano lievemente diminuiti, è cresciuta soprattutto l'assistenza fornita a seguito di tentativi di rianimazione non riusciti in ambiente domestico. Il Supporto umano nell'emergenza rappresenta un importante pilastro dell'assistenza psicosociale nell'emergenza in Alto Adige e anche nel 2018 fornirà il proprio rilevante contributo al superamento sul posto di eventi traumatici.

„Un gruppo importante all'interno della grande famiglia dell'Associazione provinciale di soccorso, che lavora sempre in silenzio e ha il compito di assistere persone in momenti di difficoltà, senza distinguere tra le varie confessioni e con grande sensibilità, è quello del Supporto umano nell'emergenza."

I. PROTEZIONE CIVILE

Colonna d'intervento in caso di catastrofi, colonna di soccorso e colonna di sussistenza: sono le varie denominazioni attribuite al gruppo nel tempo, ma da anni è ormai semplicemente la sezione Protezione civile. Una denominazione che copre tutte le attività prestate dai soccorritori. Infatti la Protezione civile della Croce Bianca si occupa di due specifici ambiti: i volontari forniscono pasti e assistenza alle popolazioni colpite da maxiemergenze e cibo e bevande ai soccorritori intervenuti, anche fuori dai confini provinciali, ma sempre su incarico della Provincia di Bolzano. All'occorrenza i soccorritori allestiscono, in caso di eventi catastrofici locali, anche alloggi d'emergenza come tendopoli o containeropoli oppure in edifici pubblici. Questo servizio è soggetto a forti fluttuazioni, vale a dire che a lunghi periodi di calma possono seguire fasi intense d'intervento, ad es. in zone terremotate.
La sezione Protezione civile ha sede principale a Bolzano, ma dispone anche di una serie di gruppi distribuiti su tutto il territorio provinciale.
Nell'anno scorso la protezione civile ha svolto 42 interventi e prestate 14.870 ore.

„La sezione Protezione civile della Croce Bianca ha la sua sede principale a Bolzano, ma dispone anche di una serie di gruppi distribuiti su tutto il territorio provinciale.“

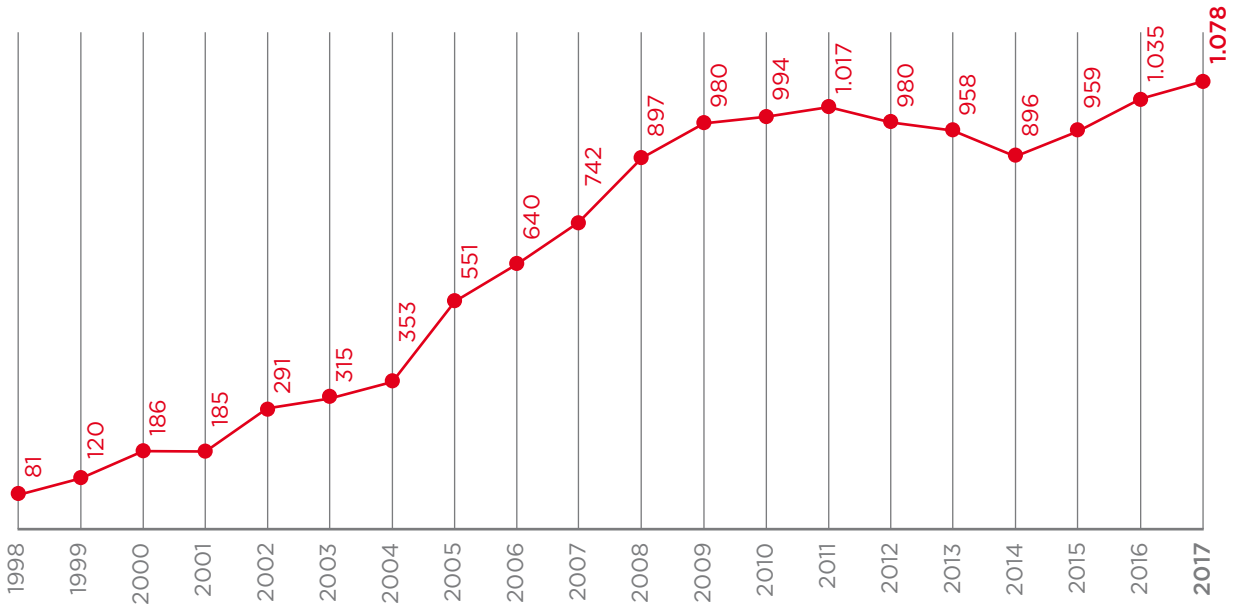
GRUPPI GIOVANI 5

IMPEGNO E RESPONSABILITÀ CONDIVISA

Nella Croce Bianca l'attività giovanile riveste da sempre grande importanza. Impegnarsi nei Gruppi giovani della Croce Bianca è bello: si sta piacevolmente insieme, l'attività di gruppo è varia e si fanno uscite interessanti. Inoltre tutti i giovani svolgono un percorso di formazione in primo soccorso e vengono incoraggiati ad assumersi responsabilità. Attualmente la Croce Bianca conta 30 gruppi giovani in 33 sezioni, con oltre 1.000 membri tra le loro fila.

In questi gruppi i giovani non solo vengono avvicinati all'attività che svolgeranno in futuro, ma fanno anche altre esperienze. L'apprendimento delle manovre di primo soccorso è solitamente in primo piano, ma all'ordine del giorno degli incontri di gruppo ci sono anche tante altre attività. Perciò sta allo staff di assistenti fare in modo di alternare momenti didattici e occupazioni ricreative. Far parte dei gruppi giovani della Croce Bianca imprime una forte spinta allo sviluppo della personalità dei ragazzi, che fin da giovani apprendono come nella vita sia importante assumersi delle responsabilità. E proprio nell'attività al servizio degli altri ci si deve assumere responsabilità per il prossimo. L'attività volontaria e la disponibilità a svolgere mansioni sociali nel gruppo giovani aiutano i giovani adulti ad acquistare consapevolezza delle proprie capacità e talenti. Infatti, provare soddisfazione e gioia nel dare una mano e nell'aiutare fin da giovani costituisce un solido fondamento per l'attività di volontariato da svolgere da adulti.

SVILUPPO NUMERICO DEI MEMBRI DEI GRUPPI GIOVANI

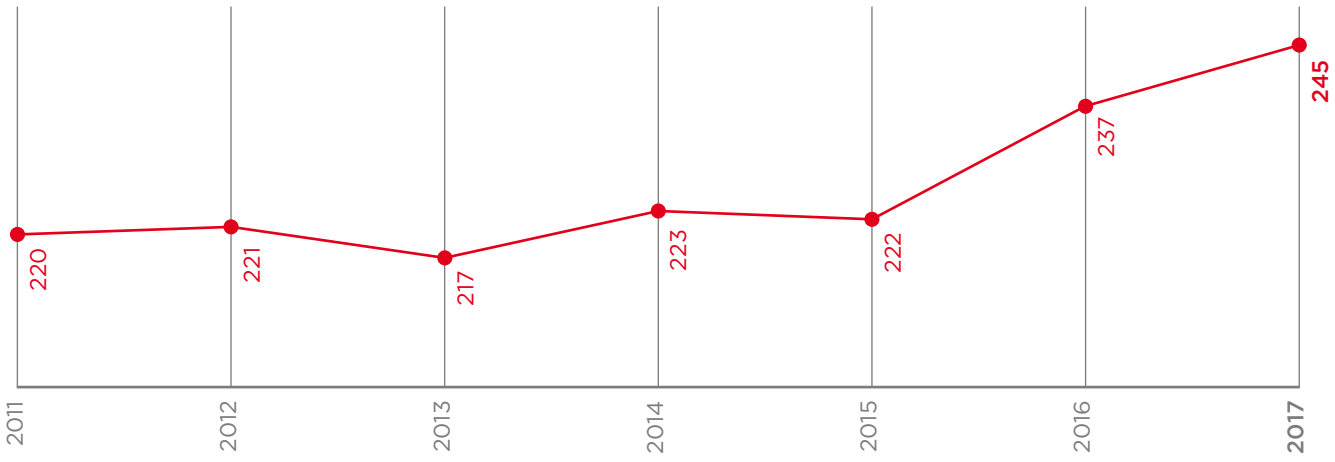


„Attualmente la Croce Bianca conta 30 gruppi giovani in 33 sezioni, con oltre 1.000 membri tra le loro fila.“

Per quanto concerne il 2017, i gruppi giovani della Croce Bianca si sono dedicati con nuova energia alla loro attività associativa caratterizzata da attenzione e accettazione. Molti input, azioni, progetti e manifestazioni caratterizzano questo 2017. L'attività cruciale dei gruppi giovani, vale a dire la trasmissione a bambini e ragazzi delle nozioni relative alle manovre di primo soccorso, hanno formato il tema fondamentale cui i gruppi si sono dedicati. Nel 2017 si sono tenuti in 30 sezioni incontri dei gruppi giovani. In questi incontri periodici si trasmettono nozioni teoriche e bambini e ragazzi possono mettere alla prova in pratica le loro conoscenze in materia di primo soccorso. Gli incontri dei gruppi giovani sono programmati e attuati da responsabili e assistenti volontari. Il loro scopo consiste nell'offrire ai giovani del gruppo un modo interessante e pratico di occupare il tempo libero, cercare di coinvolgerli precocemente nel servizio volontario e continuare ad acquisire nuovi aderenti. Nel 2017 sono stati organizzati e attuati i più vari progetti e uscite a livello di sezione, comprensoriale e provinciale. L'attenzione principale dei progetti è rivolta alla promozione dell'impegno sociale, a "imparare ad aiutare giocando" e in questo modo contribuire a plasmare il futuro e rafforzare le competenze.

Dato che il presente capitolo non dispone di spazio sufficiente per ospitare i numerosi progetti dei gruppi giovani, si presenta solo una selezione delle attività da loro svolte nello scorso anno. Maggiori informazioni si possono evincere dal rapporto sull'attività specificamente predisposto dal gruppo giovani della Croce Bianca per il 2017.

SVILUPPO NUMERICO DEI TUTORI DEI GRUPPI GIOVANI



Gara provinciale di primo soccorso a Lagundo

All'inizio dell'estate dello scorso anno si è tenuta a Lagundo, all'insegna del motto "mettere alla prova capacità e conoscenze" la gara provinciale di primo soccorso. Oltre a 23 gruppi giovani della Croce Bianca con più di 100 partecipanti, erano presenti anche due squadre delle federazioni samaritane dei lavoratori gemellate di Germania e Austria.

I gruppi giovani hanno messo alla prova le loro capacità pratiche e dato dimostrazione di notevoli competenze teoriche. Nelle varie stazioni si richiedeva alle nuove leve grande abilità nella medicina del soccorso e la messa in campo di considerevole destrezza. Esperti collaboratori del reparto formazione della Croce Bianca osservavano gli operatori sanitari di domani e seguivano ogni manovra. I ragazzi hanno mostrato di possedere un elevato livello di competenza, certamente dovuto all'intenso lavoro svolto nei gruppi giovani delle sezioni della Croce Bianca.

Sensibilizzazione dei ragazzi nel Safety Park

Nel 2017 è stata intensificata la collaborazione con il Safety Park di Vadena. Nel 2016 è partito il primo progetto pilota sul tema "guida corretta e sicura nel traffico". Nel 2017 sono stati proposti 6 corsi e anche il prossimo anno il progetto è inserito nel programma dei gruppi giovani della CB. Ai ragazzi è stata offerta l'opportunità di trascorrere una mattinata molto istruttiva e dinamica, non solo all'insegna delle conoscenze teoriche, ma anche di mettersi alla prova nella pratica sotto la competente guida degli istruttori del Safety Park. Si è così centrato in pieno l'obiettivo di sensibilizzare i giovani alla guida sicura facendoli divertire. Anche in futuro i giovani della CB dedicheranno attenzione al tema della sicurezza alla guida, approfondendo l'argomento con conferenze e altre collaborazioni.

Progetto "Sicurezza in montagna" – Collaborazione tra i giovani di CB e AVS

Avvalersi delle competenze degli altri e offrire in cambio le proprie era lo scopo della collaborazione tra le due associazioni, o meglio tra i gruppi giovani di CB e AVS. Lo sfruttamento di sinergie e lo scambio di risorse sono stati resi possibili nell'ambito di un progetto ben riuscito. Il gruppo giovani dell'AVS ha organizzato a maggio due entusiasmanti giornate outdoor a Zannes in Val di Funes. Hanno preso parte al corso 40 giovani delle sezioni della CB di Bressanone, Brunico, Merano, Renon e Vipiteno. L'obiettivo principale del progetto pilota era la trasmissione ai ragazzi di nozioni fondamentali sulla pianificazione di un'iniziativa outdoor e sul come si va in montagna. Oltre a provare il brivido del "ponting", i ragazzi hanno potuto capire l'importanza di un tour pianificato con cura, imparare cosa non deve mancare nello zaino e incrementare le proprie conoscenze di primo soccorso apprendendo le corrette manovre d'emergenza. Le riuscitissime giornate outdoor, con tanti giochi nella natura e molte nozioni sulla montagna, sono la prova di un'attività giovanile ben funzionante e molto varia.

“Cos’è per te la patria?” – Uno scambio internazionale tra il gruppo giovani della CB e il Technisches Hilfswerk (THW; organizzazione federale per il soccorso tecnico in situazioni d’emergenza) della Baviera

Già nel 2015, durante una settimana di workcamp a Oberschleißheim nei pressi di Monaco di Baviera, i giovani del Technisches Hilfswerk (THW) Bayern e quelli delle sezioni della CB della Val Gardena e di Bolzano, avevano costruito tre casette di legno, che poi erano state consegnate a organizzazioni di pubblica utilità, una delle quali era il Südtiroler Kinderdorf di Bressanone. Anche quest’anno la settimana di scambio si è svolta, a San Leonardo di Bressanone, all’insegna dell’“impegno sociale”. L’obiettivo consisteva nel sostenere un progetto permanente di solidarietà e in questo modo lanciare un segnale di amicizia transfrontaliera. Quasi 30 ragazzi e assistenti hanno partecipato alla settimana di progetto incentrata sul tema “Cos’è per me la patria?”, analizzando nel corso di alcuni workshop il significato del concetto di patria. I ragazzi sono stati introdotti alla storia dell’Alto Adige, alle forme di vita rurale e alla convivenza dei tre gruppi linguistici.

Infine i ragazzi e i loro assistenti hanno costruito una recinzione in legno attorno al terreno di circa un ettaro della casa della solidarietà di Bressanone. Gli elementi in legno sponsorizzati sono stati sapientemente assemblati e poi verniciati a colori. Anche nel 2018 si terrà un seguito di questo progetto delle organizzazioni giovanili.

Campagna di sensibilizzazione VIVA 2017

I giovani della Croce Bianca hanno partecipato il 21 e 22 ottobre 2017 alla campagna europea di sensibilizzazione “VIVA”, con la quale in 59 località altoatesine si è cercato di avvicinare la popolazione alle tecniche di rianimazione. Il gruppo giovani della Croce Bianca ha supportato la campagna occupandosi di alcuni stand informativi.

Già negli ultimi anni la rianimazione è stata un tema cruciale. La sensibilizzazione e informazione della cittadinanza sono stati il principale obiettivo di questa serie di eventi della Croce Bianca. La campagna VIVA è un’iniziativa nazionale dell’IRC, società italiana di rianimazione, e si svolge da cinque anni. L’anno scorso oltre 3.000 persone hanno chiesto informazioni e 1.400 hanno provato a compiere le manovre.

„La campagna VIVA è un’iniziativa nazionale dell’IRC, società italiana di rianimazione, e si svolge da cinque anni.“

RETTUNG-SOCCORSO
118
PC ZS0EB

I SOCI SOSTENITORI

6

L'APPOGGIO DELLA POPOLAZIONE

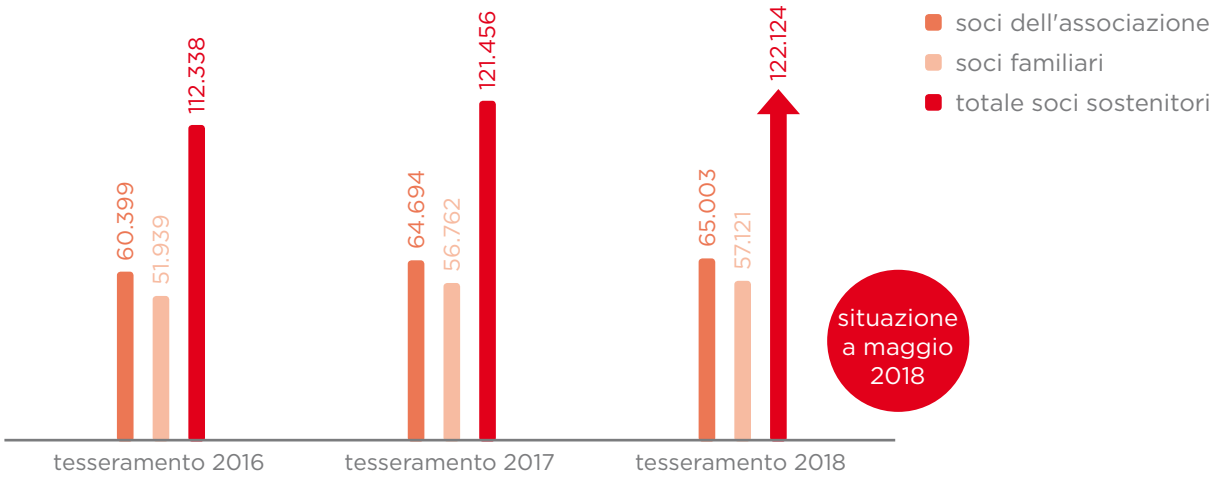
La Croce Bianca è forte ed efficiente nella misura in cui lo sono anche i suoi collaboratori e soci sostenitori. Il numero di soci, in crescita anno dopo anno, rispecchia la reputazione di cui la Croce Bianca gode tra la popolazione. Con 121.456 soci sostenitori, nel 2017 l'Associazione provinciale di soccorso ha messo a segno un nuovo record e può orgogliosamente affermare di essere sostenuta da gran parte della popolazione dell'Alto Adige.

Si considerano soci sostenitori tutti gli operatori e dirigenti volontari e i soci annuali paganti. A essi si aggiungono i soci per tesseramento familiare che beneficiano di tutti i vantaggi della tessera annuale.

I soci possono scegliere tra tre diverse tipologie di tessera, ordinate per gradi cumulativi. La tessera base ALTO ADIGE prevede per ciascun socio diversi trasporti infermi gratuiti o a prezzo ridotto, la frequenza gratuita di un corso di primo soccorso, l'assunzione del ticket per interventi di elisoccorso, interventi di soccorso gratuiti in Italia, l'installazione gratuito del Telesoccorso e il diritto di voto. Le tessere *Mondiale* e *Mondiale Più* prevedono ulteriori vantaggi quali ad esempio il rientro dall'estero in caso d'emergenza, cure ospedaliere e ambulatoriali gratuite, il recupero gratuito e l'accompagnamento a casa dei figli minori in caso d'emergenza. Tutti questi vantaggi si possono estendere a tutta la famiglia o al partner. Dato che la Croce Bianca si è posta l'obiettivo di offrire ai propri soci una protezione a tutto tondo, la gamma dei vantaggi offerti è oggetto di costante ampliamento e ottimizzazione.

I soci sostengono l'Associazione moralmente e finanziariamente. Con una quota associativa variabile in base ai vantaggi ricevuti, i soci finanziano servizi per i quali la Croce Bianca non riceve finanziamenti pubblici. Per motivare e reclutare nuovi soci sostenitori, ogni anno in autunno si organizza una campagna di tesseramento a livello provinciale.

SOCI SOSTENITORI



„Con 121.456 soci sostenitori, nel 2017 l'Associazione provinciale di soccorso ha messo a segno un nuovo record e può orgogliosamente affermare di essere sostenuta da gran parte della popolazione dell'Alto Adige."

DU BIST WIR.
TU SEI TUTTI NOI.
infoline
0471 444 310
www.weisseskreuz.bz.it
www.crocebianca.bz.it
JAHRESMITGLIEDSCHAFT
TESSERAMENTO ANNUALE
2018
WEISSES KREUZ
CROCE BIANCA

DU BIST WIR.
TU SEI TUTTI NOI.
infoline
0471 444 310
www.weisseskreuz.bz.it
www.crocebianca.bz.it
JAHRESMITGLIEDSCHAFT
TESSERAMENTO ANNUALE
2018
WEISSES KREUZ
CROCE BIANCA

DU BIST WIR.
hannomayr.communication
infoline
0471 444 310
www.weisseskreuz.bz.it
MITGLIEDSCHAFT 2018
bedeutet professionelle Hilfe im Notfall,
umfangreichen Schutz im In- und Ausland
und Unterstützung unserer Freiwilligenarbeit.
WEISSES KREUZ
CROCE BIANCA

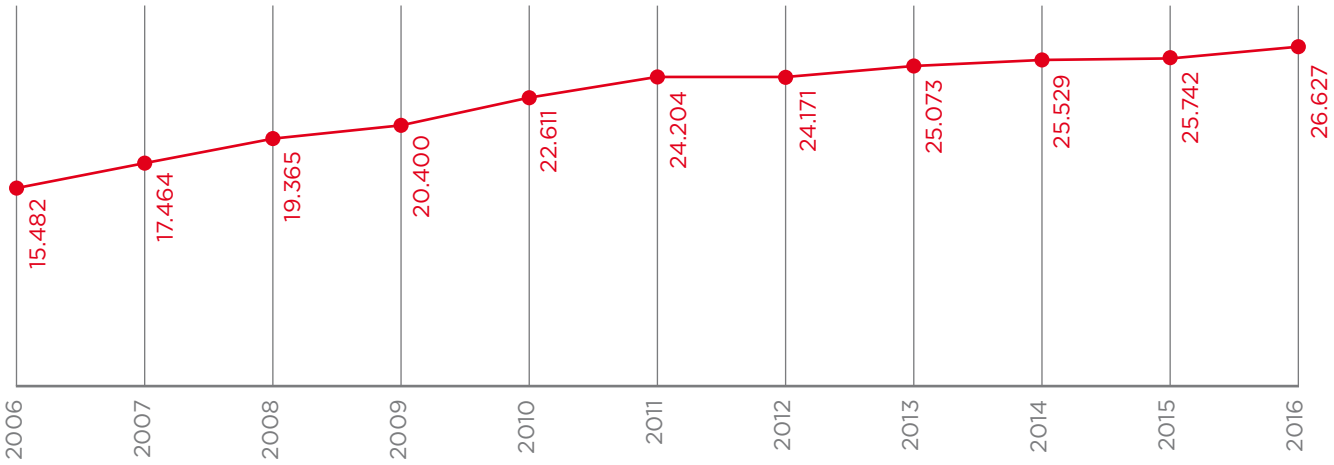
Destinazione del 5 per mille delle imposte sul reddito

Uno speciale indicatore della reputazione e della fiducia della popolazione di cui gode la CB sono i fondi del 5 per mille che annualmente le vengono destinati. Anche lo scorso anno il numero di sostenitori è nettamente cresciuto mettendo a segno, con 26.627 donazioni, un nuovo record. Questi contributi non solo fungono da significativo barometro dell'opinione della gente, ma permettono all'Associazione provinciale di soccorso di mettere in campo e finanziare validi progetti.

Grazie ai fondi del 5 per mille delle imposte sul reddito, nel 2017 è stato possibile realizzare o portare avanti i seguenti progetti:

- installazione di colonnine per la defibrillazione precoce in vari Comuni e comprensori sciistici altoatesini;
- manichini per simulazione per la formazione dei collaboratori;
- generatore d'emergenza per la protezione civile, per l'autonoma fornitura di elettricità a zone abitative e basi d'intervento in caso di catastrofe;
- tre mezzi per il trasporto infermi;
- esercitazione di guida sicura al SafetyPark per i collaboratori;
- filmato di sensibilizzazione per promuovere la formazione al primo soccorso tra la popolazione;
- abbigliamento e accessori per il supporto umano nell'emergenza e i gruppi giovani;
- nuovi accessori sanitari e tecnici per il servizio di soccorso;
- rilevatore di monossido di carbonio per il servizio di soccorso.

DESTINAZIONI DEL 5X1000 DELL'IMPOSTA DEI REDDITI



I SOGNI È VAI
PC ZS0Z5

SOGNI E VAI 7

UN PROGETTO BENEFICO PER L'ALTO ADIGE

Dopo un lungo periodo preparatorio finalmente è giunta l'ora: il 14 dicembre 2017 il progetto "Sogni e vai" ha potuto essere presentato all'opinione pubblica con una conferenza stampa. Già più di un anno fa si era iniziato a preparare, in cooperazione con la Caritas diocesana, il terreno per questo progetto, unico in Alto Adige. Ora il mezzo circola sulle strade per realizzare ultimi desideri.

Da parecchio tempo il progetto "Sogni e vai" sta molto a cuore all'Associazione provinciale di soccorso. A permettere di offrire questo servizio anche in Alto Adige è stata innanzitutto la stretta cooperazione con il Arbeiter-Samariter-Bund (federazione samaritana dei lavoratori tedesca). La cooperazione con la Caritas ha permesso ulteriori sinergie per garantire le migliori condizioni per la riuscita del progetto. Le due organizzazioni, Croce Bianca e Caritas, collaborano già da anni nell'occuparsi di persone gravemente malate: il Servizio Hospice della Caritas accompagnando persone morenti e i loro familiari in quest'ultima fase della vita; la Croce Bianca continuando a occuparsi dei trasporti infermi necessari.

Quando si ricorre all'ambulanza dei desideri? Con questo progetto si soddisfano desideri che stanno molto a cuore agli interessati: visitare un'ultima volta un luogo molto amato, rivedere un familiare o un amico lontani o altro ancora.
Gli interessati e i loro familiari possono avvalersi gratuitamente del servizio una tantum e per la durata di una giornata, la Croce Bianca e la Caritas ne sostengono i costi con fondi propri. Per poter soddisfare i desideri ed effettuare le trasferte necessarie, il progetto si affida alle donazioni e al sostegno finanziario esterno.

L'ambulanza dei desideri è un mezzo specificamente predisposto per questo scopo con un design particolare. Si distingue non solo per l'aspetto esteriore dalle altre ambulanze dell'Associazione provinciale di soccorso, ma anche le dotazioni interne sono realizzate in versione speciale. Tutte le attrezzature mediche d'emergenza si trovano naturalmente a bordo del mezzo, ma sono custodite in vani e scomparti e in questo modo quasi invisibili al passeggero.

„In cooperazione con la Caritas diocesana abbiamo preparato il terreno per il progetto “Sogni e Vai”. Le due organizzazioni sono responsabili per il progetto e per l'effettuazione perfetta dei viaggi.“

Un anno ricco di eventi e le migliori premesse per il futuro

Lo scorso anno con il Servizio Hospice della Caritas sono stati addestrati all'impiego sull'ambulanza dei desideri oltre 30 soccorritori volontari di ogni parte della provincia, dedicando particolare attenzione, oltre alle nozioni tecniche relative al mezzo, all'affiancamento e all'assistenza dei passeggeri gravemente malati.

È stato molto bello assistere alle reazioni dei passeggeri i cui desideri sono potuti esaudire. Trasferte nel Tirolo settentrionale, a Solda o in provincia di Trento sono solo alcuni esempi di viaggi dei desideri finora esauditi e le reazioni dei passeggeri e della gente indicano che con il progetto "Sogni e vai" siamo sulla strada giusta.

Per permettere all'opinione pubblica di conoscere il progetto è stato creato un sito Web dedicato. L'indirizzo è **www.sognievai.it** e il sito contiene informazioni esaurienti sul progetto e sul mezzo, offrendo anche la possibilità di effettuare donazioni online.

„La Croce Bianca e la Caritas sostengono i costi del “Sogni e Vai” con fondi propri, che derivano da raccolte fondi.“

CERTIFICATE
SAMARITAN'S B.E.S.T. 2017
«CROSS-BORDER SAMARITAN FLOOD PREPAREDNESS»
CERTIFICATE
CERTIFICATE

LA CROCE BIANCA IN EUROPA

8

LA CROCE BIANCA IN EUROPA – LA NOSTRA RETE NAZIONALE E INTERNAZIONALE

Non essere soli è un vantaggio sotto molti punti di vista. La Croce Bianca è da decenni membro attivo di grandi network. Per un volontariato attivo questa forma di collaborazione è un grande vantaggio. Sviluppare su larga scala, anche sotto il profilo politico, i valori di una comunità solidale attiva per crescere insieme: ecco cosa ci permettono di fare i network cui apparteniamo. ANPAS e Samaritan International (SAM.I.) sono i nostri due contatti primari. Tramite SAM.I. siamo collegati all'Europa e ANPAS è il nostro forte network nazionale.

Portare avanti iniziative comuni

Tramite Samaritan International possiamo sostenere insieme ad altri partner e in modo coordinato istanze condivise. L'attività di primo soccorso e il servizio di soccorso sono le istanze comuni di cui stiamo parlando. Cooperando a livello europeo si pongono in atto, attraverso lo scambio di esperienze e lo sviluppo condiviso, importanti iniziative. Per la prima volta nel 2017 è stato organizzato il Rescue Camp internazionale. Soccorritori volontari provenienti dai vari Paesi partner si sono riuniti nel periodo estivo in Austria per imparare ed esercitarsi insieme. Un'esperienza entusiasmante e fonte di motivazione per i nostri volontari, che d'ora in poi sarà riproposta ogni due anni.

„ANPAS e Samaritan International sono i nostri due partner primari. Tramite SAM.I. siamo collegati all'Europa e ANPAS è il nostro forte network nazionale."

Cooperazione a progetti

I progetti UE ci consentono di imprimere nuovi impulsi all'attività. Siamo collegati ad altre organizzazioni tramite progetti nei più diversi ambiti, che ampliano così i nostri orizzonti. Specificamente nell'ambito dell'attività giovanile e della protezione civile sono possibili, tramite iniziative cofinanziate dall'UE, esperienze appassionanti che ci preparano ad affrontare al meglio le sfide future. Ne è un esempio il progetto ADAPT, che abbiamo realizzato quale progetto pilota insieme al Comune di Chiusa. Con ADAPT è stata definita una procedura per localizzare velocemente e soccorrere i cittadini in caso di evacuazione.

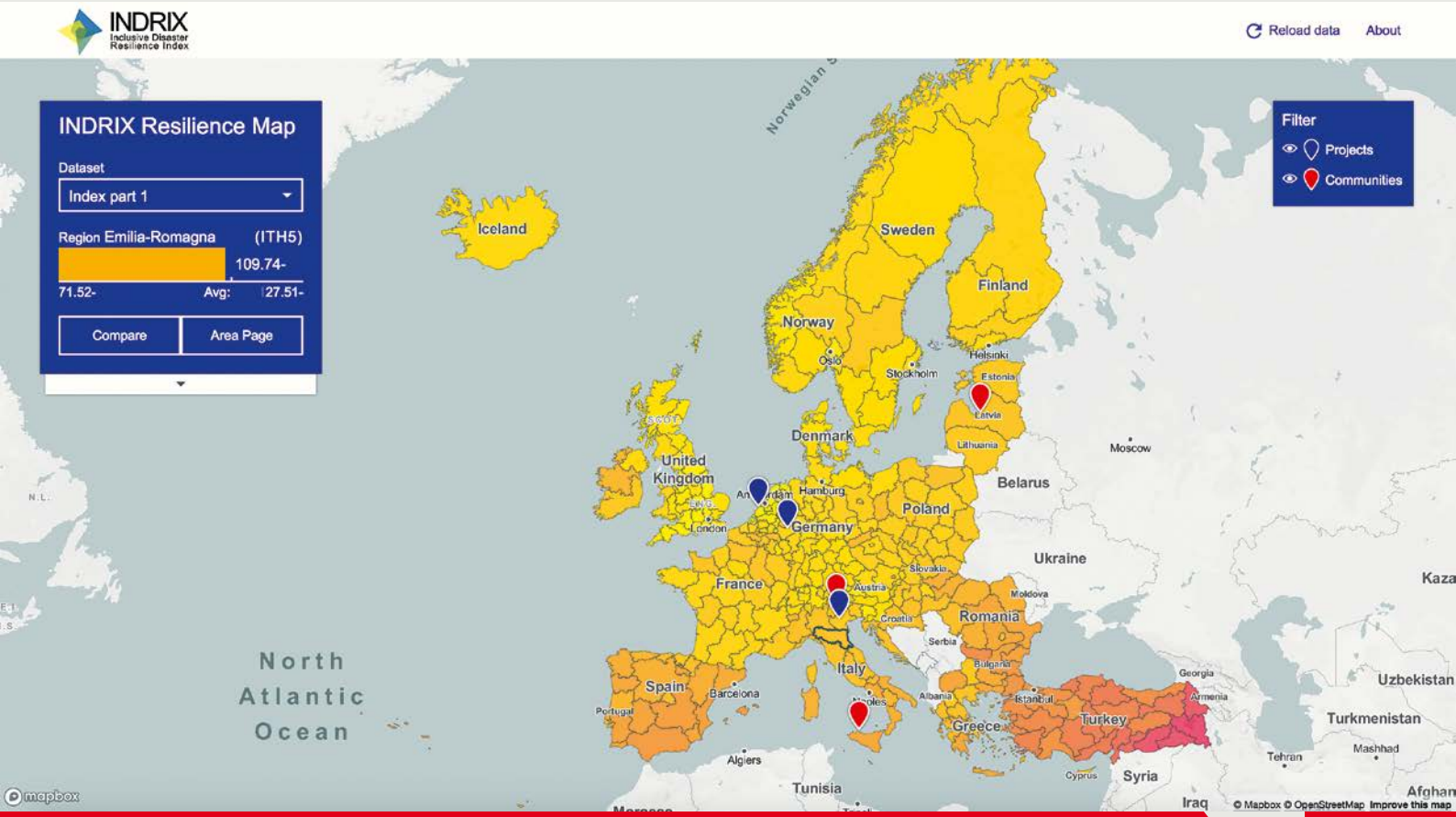
Protezione civile

Il settore della protezione civile si sta sviluppando molto rapidamente. Il nucleo principale dell'attività si sposta sempre più verso la prevenzione. I nostri network ci tengono sempre aggiornati. Con ANPAS seguiamo programmi di formazione congiunti. Le esercitazioni congiunte sono per i nostri soccorritori un'occasione sempre gradita per portare con fierezza l'esempio del volontariato altoatesino fuori dai confini provinciali.

Attività giovanile

Partecipiamo volentieri con i nostri ragazzi alle attività della nostra rete, che rappresentano per i soccorritori di domani una gradita opportunità di scambio. Iniziative come il campeggio collettivo e il Samaritan Contest sono ogni anno momenti clou del programma. Nel 2017 è stato altresì possibile sottoscrivere un accordo di cooperazione con i giovani del THW della Baviera.

Ma non è solo con ANPAS e Samaritan International che collaboriamo al di fuori dei confini provinciali. Con i nostri partner del Verbandsmanagement-Institut (istituto svizzero di ricerca sul management delle associazioni) e la Croce Rossa austriaca e bavarese organizziamo da anni con esiti brillanti un programma di formazione per i nostri collaboratori. È bello vedere come unendo le forze sia più facile portare avanti le nostre istanze. E in questo modo non solo impariamo molto dagli altri, ma osserviamo con piacere che siamo molto avanti in diversi ambiti e possiamo avvicinare altre persone alla nostra attività di volontariato. Questo è vivere l'Europa.



„Esercitazioni comuni sono, per i nostri soccorritori, un'occasione benvenuta per rappresentare il volontariato sudtirolese anche al di fuori del confine dell'Alto Adige.“

FORMAZIONE E FORMAZIONE CONTINUA

9

LA NOSTRA FORMAZIONE PER I COLLABORATORI

L'Associazione provinciale di soccorso Croce Bianca si è posta l'obiettivo di proporre, oltre alla formazione specifica per i collaboratori in materia di soccorso, anche iniziative di formazione e aggiornamento personali e strutturate per tutti gli operatori e dirigenti volontari e i collaboratori dipendenti. Queste proposte del reparto gestione risorse umane sono specificamente incentrate su temi relativi a management, comunicazione e salute e creano le condizioni affinché le posizioni dirigenziali nella Croce Bianca siano ricoperte da collaboratori dipendenti o volontari preparati e in possesso di adeguati requisiti formativi.

Ogni anno il reparto gestione risorse umane attribuisce grande importanza all'offerta di proposte mirate e mette in campo iniziative di formazione professionale continua, in modo da creare un modello di gestione dinamico. Soprattutto l'attività dirigenziale nella Croce Bianca è un compito particolarmente complesso e impegnativo, che richiede un'adeguata preparazione. In questi percorsi vengono potenziate le competenze individuali, tecniche, funzionali e comunicative di ogni collaboratore, che così acquisisce la capacità di avvalersene anche nel lavoro quotidiano. Nelle singole iniziative di formazione vengono riuniti intenzionalmente collaboratori volontari/dipendenti di diverse fasce d'età e ambiti d'attività, allo scopo di incrementare il grado di conoscenza delle varie attività e promuovere così la collaborazione. In questo modo si rafforza anche l'impegno dei volontari e il senso di appartenenza.

GRUPPO ASPIRANTI LEADERSHIP

Dirigenti onori e dipendenti nella nostra organizzazione sono importanti per garantire i molteplici compiti nelle singole sezioni. Così ogni singola sezione ha necessità di collaboratori costantemente competenti e motivati, pronti ad assumere una posizione di leadership. Il supporto mirato dei nuovi dirigenti è quindi una delle caratteristiche essenziali per continuare a svolgere i compiti più svariati nella sezione anche in futuro e per assicurare la successione dei dirigenti onorari.
Il "gruppo aspiranti leadership" è un gruppo di volontari e dipendenti con un interesse comune, cioè di sviluppare le capacità di leadership.
Il gruppo lavora molto orientato all`esperienza e all`autoriflessione, significa che i partecipanti sperimentano e riflettano attraverso gli input teorici ed esercizi pratiche sul proprio comportamento di leadership. Inoltre, i partecipanti avranno l'opportunità di riflettere il proprio sviluppo personale in termini di "leadership". Il profilo di leadership personale è evidenziato e raffinato in esercizi pratici approfonditi. Particolarmente importante è lo scambio d`esperienze tra i partecipanti.

„Specialmente le posizioni dirigenziali nella Croce Bianca hanno mansioni multivalenti ed esigenti ed hanno perciò bisogno di formazioni adeguate“

I corsi del reparto gestione risorse umane vengono adeguati di anno in anno alle esigenze delle sezioni e puntano a sviluppare le capacità più varie, consentire l'espressione delle potenzialità, rafforzare le competenze e scambiare esperienze. Le iniziative di formazione e aggiornamento sono suddivise nei seguenti cinque livelli: corsi base, corsi di approfondimento, specializzazioni, promozione della salute e offerte per gruppi target specifici.

"Il coraggio di osare qualcosa di nuovo, nel quale salvaguardare ciò che già è stato sperimentato e contemporaneamente adattarsi al cambiamento dei tempi", è il tema che ha caratterizzato il programma di formazione continua del 2017, che prevedeva circa 25 proposte. I corsi erano pertanto orientati a far acquisire ai collaboratori fin dall'inizio sicurezza nell'esercizio delle loro funzioni e a supportarli quanto meglio possibile. Proposte come "Obblighi e diritti", "Dirigere una sezione" e "Criteri per la riuscita e l'efficacia dell'attività dirigenziale" hanno fornito, in particolare ai nuovi collaboratori, supporto nello svolgimento delle attività affidate. Nel programma 2017 rientravano anche corsi sulla comunicazione efficace. Particolare rilevanza rivestono sempre i temi concernenti la promozione della salute e la sicurezza dei nostri collaboratori. Corsi come "BurnON e non burnOUT", "Una vita più calma grazie a techniche mentali" e "De-escalation e strategie di protezione dalla violenza" sono stati molto apprezzati e hanno contribuito a promuovere lo sviluppo del personale.

Oltre al programma di formazione e aggiornamento, ogni anno si costituisce un "gruppo di aspiranti leadership ". Si tratta di un gruppo di collaboratori volontari e dipendenti interessati a crescere e a rafforzare le proprie capacità dirigenziali. Lo scopo di questo gruppo consiste primariamente nel rafforzare i giovani collaboratori nello svolgimento delle loro mansioni quotidiane e nell'introdurli all'attività dirigenziale per disporre così di un bacino di nuove leve dirigenziali per la Croce Bianca.

PROGRAMM
PROGRAMMA
2018

Aus- und Weiterbildung der Personalentwicklung

Formazione ed aggiornamento risorse umane

WEISSES KREUZ · CROCE BIANCA

PUBBLICHE RELAZIONI

10

FA' DEL BENE E PARLANE!

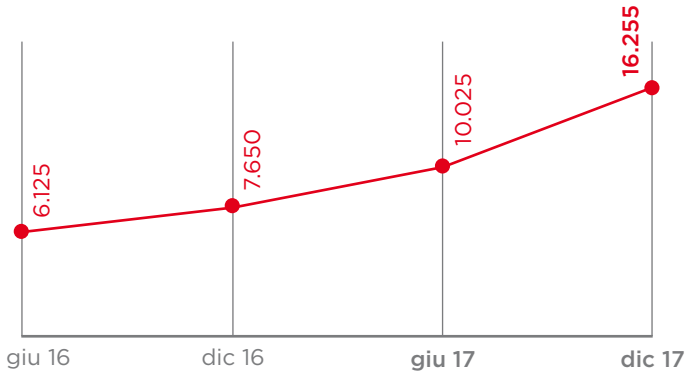
Fa' del bene e parlane: all'insegna di questa regola l'Associazione provinciale di soccorso si adopera costantemente, attraverso un'attiva opera di pubbliche relazioni, per pubblicizzare l'attività svolta, sostenendo innanzitutto con obiettività la posizione della Croce Bianca in relazione a questioni oggetto di pubblico dibattito e cercando sempre di migliorare la propria immagine con un'attività di comunicazione trasparente e professionale.

La funzione di pubbliche relazioni dell'Associazione trasmette a tutti i media altoatesini, su richiesta, comunicati stampa e informazioni, gestisce i contatti con le varie redazioni provinciali e organizza le conferenze stampa. L'anno scorso sono stati spediti circa 20 comunicati stampa che hanno perlopiù riscosso il vivace interesse dei media e sono stati pubblicati nei vari media provinciali. Una conferenza stampa è organizzata ogni anno all'inizio di giugno in occasione dell'assemblea generale e un'altra a metà novembre per il lancio della campagna di tesseramento. Inoltre si organizzano conferenze stampa per l'avvio di progetti o campagne speciali. L'immagine della Croce Bianca restituita dalla stampa è verificata giornalmente con la rassegna stampa, per permettere alla funzione di pubbliche relazioni di reagire prontamente in caso di notizie errate.

„In primis ci adoperiamo a diffondere le posizioni della Croce Bianca in modo corretto e veritiero in relazione a questioni per oggetto di pubblico dibattito e di ottimizzare la sua immagine attraverso una comunicazione trasparente e professionale.“

Un mezzo importante per le comunicazioni dell'Associazione continua a essere quello delle due riviste della Croce Bianca. Il periodico per i collaboratori LIVE è uscito 6 volte lo scorso anno e, in ogni occasione, è stato inviato a 3.500 collaboratori, soci onorari e simpatizzanti dell'Associazione. Molto più elevata è la tiratura del periodico per i soci, che reca lo stesso nome, LIVE: con una tiratura di circa 100.000 copie e la consegna direttamente a domicilio nell'80% dei casi, questo strumento non solo costituisce la spina dorsale dell'informazione di massa da parte dell'Associazione, ma rappresenta anche un importante ausilio per la campagna annuale di tesseramento.

SVILUPPO DEI FAN SU FACEBOOK



Nel mondo digitale il sito web dell'Associazione provinciale di soccorso **www.crocebianca.bz.it** rappresenta la piattaforma principale per ottenere ogni possibile informazione su servizi e attività della Croce Bianca. E per rimanere al passo coi tempi, nell'estate 2017 l'intero il sito è stato ridisegnato e ottimizzato per tutti i dispositivi mobili. Ora il sito può quindi essere consultato comodamente e in modalità user friendly anche dallo smartphone o dal tablet. Lo scorso anno il sito è stato visitato ogni giorno da circa 600 persone e rappresenta un importante punto di riferimento soprattutto per soci e potenziali volontari.

Un pilastro ormai divenuto indispensabile per le pubbliche relazioni sono i vari social network nei quali l'Associazione provinciale di soccorso è attivamente rappresentata. Con oltre 16.000 fan su Facebook e oltre 3.000 followers su Instagram, la Croce Bianca può vantare un gran numero di sostenitori nella community dei social media. Con contenuti molto vari – un buon mix tra intrattenimento e informazione – si cerca di dare spazio nei network ai vari aspetti dell'organizzazione e di generare interazione. A questo scopo nel 2017 sono stati pubblicati su Facebook circa 245 post e condivise su Instagram 218 immagini. A seconda dei contenuti e dei momenti di pubblicazione, si è arrivati a raggiungere 95.000 persone.

„Un pilastro ormai indispensabile per le pubbliche relazioni sono i vari social network nei quali l'Associazione provinciale di soccorso è attivamente coinvolta.“

ORGANIZZAZIONE E FINANZE

11

ORGANIZZAZIONE E FINANZE

La Croce Bianca è un'organizzazione di sostegno senza scopo di lucro e politicamente indipendente, supportata a livello finanziario e ideale dai propri soci. L'associazione fa parte della società, nei confronti della quale si sente responsabile. Per questo adotta un approccio attento e accurato all'utilizzo delle risorse disponibili.

La Croce Bianca punta sul volontariato e sulla professionalità dei suoi operatori. Solo grazie a meccanismi di interazione ben collaudati la maggiore associazione di soccorso della provincia è in grado di svolgere il compito cui è chiamata: contribuire al benessere della popolazione. Ridurre il servizio prestato dalla Croce Bianca a un mero rilevamento quantitativo ne causerebbe lo svilimento. Occorre piuttosto sottolinearne la ricaduta in termini economici generali da un lato e l'aspetto sociale dall'altro. Anche in questi ambiti la Croce Bianca riesce a dare il proprio contributo, senza dubbio impagabile nel senso più autentico della parola.

Il risultato positivo dell'anno 2017 si è potuto realizzare grazie alle prestazioni dei volontari che nell'anno 2017 hanno prestato quasi 60% delle ore complessive e grazie al forte sostengo dei soci con quote associative ed offerte. Inoltre dobbiamo ricordare il sostegno alla Associazione da parte della popolazione tramite la destinazione del 5 per mille sulla dichiarazione dei redditi, che ha reso possibile un importante sviluppo dell' Associazione.

BILANCIO AL 31.12.2017

Conto economico

A. Ricavi dell'attivitá	Importo
Prestazioni di trasporto	21.984.965 €
Contributi associtivi	4.018.342 €
Altre prestazioni	2.238.984 €
Contributi e offerte (incl. contributi 5 per mille)	1.130.705 €
Contributi in c/capitale e offerte mirate	443.789 €
Affitti attivi	14.450 €
Vendite di immobilizzazioni	66.816 €
Sopravvenienze attive	680 €
Risarcimenti danni	68.560 €
Altri ricavi	4.496.464 €
Somma	**34.463.755 €**

B. Costi	Importo
Costi del personale	16.628.267 €
Aquisti di materiale	5.100.820 €
Costi per parco macchine/automezzi (manutenzione, lavori di carrozzeria, assicurazioni)	1.166.356 €
Collaboratori volontari e servizio civile e sociale volontario (incl. assicurazioni)	1.255.691 €
Costi di esercizio (spese viaggio, spese di pulizia, spese di manutenzione e energia, consulenze, costi pubblicitari)	5.937.438 €
Altri costi per servizi	1.114.874 €
Costi per godimento di beni terzi	27.029 €
Ammortamenti	2.363.806 €
Accontamento (incl. contributi 5 per mille)	777.392 €
Altri costi	20.406 €
Somma	**34.392.079 €**

A. Ricavi dell'attivitá	34.463.755 €
B. Costi	34.392.079 €
Differenza tra ricavi e costi	**71.676 €**
C. Provenenti e Oneri finanziari	13.658 €
Risultato prima delle imposte	**85.334 €**
Totale delle imposte sul reddito dell'esercizio, coffenti, differite e anticipate	17.320 €
Avanzo dell'esercizio	**68.014 €**