



BILANCIO SOCIALE

Fonti fotografiche

Tutte le fotografie sono di proprietà della Croce Bianca, fatta eccezione per le seguenti:

Philipp Franceschini: Seite 19

Roman Gröbmer: pagina 25 in basso, pag. 26, pag. 27 in basso, pag. 28, pag. 31, pag. 34, pag. 35, pag. 38

Sebastian Habersetzer, THW OV Lindenberg: pagina 32

Susanne Hörle, ASB Deutschland: pagina 43 in basso

Michael Maicovski, ASB Österreich: pagina 27 in alto

Benjamin Mair: pagina 33 in basso

Colophon

Autore/redazione: Stefan Stabler

Redazione fotografica: Markus Leimegger

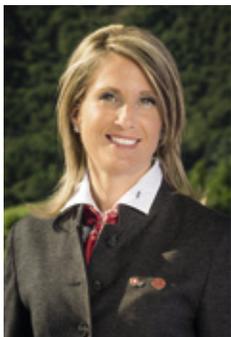
Traduzione e revisione: www.protext.bz.it

Grafica e composizione tipografica: Judith Martini, www.longo.media

Stampa: www.longo.media

Agosto 2015

Stimato lettore, cara lettrice,



il nostro bilancio sociale è stato aggiornato e ora siamo in grado di presentare cifre che Vi sbalordiranno. Ma non sono le cifre a doverVi sbalordire, quanto l'impegno dei miei colleghi attivi nei diversi settori della Croce Bianca, di cui sono orgogliosa. Senza i tanti volontari motivati, i dipendenti nonché i membri del servizio civile e sociale, l'asso-

ciazione non sarebbe in grado di erogare tali prestazioni – che alla fine vanno a vantaggio della popolazione e dei numerosi ospiti della nostra provincia. Ringrazio tutti per il loro impegno ed auguro a Voi, cari lettori, una buona lettura del bilancio sociale. E Vi pregherei di non farVi impressionare solo dai numeri, ma di pensare a tutti colori che nella Croce Bianca prestano servizio per il bene del prossimo.

*Vostra Presidente della Croce Bianca
Barbara Siri*

Stimati amici della Croce Bianca,



sfogliando il nostro nuovo bilancio sociale, mi meraviglio ogni volta come se fosse la prima delle notevoli prestazioni che i/le nostri/e collaboratori/trici garantiscono di anno in anno. Il volontariato, il pilastro portante della nostra associazione, ci permette di offrire i servizi che sono riportati nel bilancio sociale. Per questo vorrei rin-

graziare di cuore tutti quanti. Questo bilancio sociale ci dimostra che anche in questi tempi frenetici, diversi giovani sono disposti a lavorare nel volontariato assumendosi delle responsabilità. Vi auguro una buona lettura e spero, che continuiate a sostenere la Croce Bianca – l'associazione di soccorso più produttiva della provincia.

*Vostro Direttore della Croce Bianca
Ivo Bonamico*

LA NOSTRA IDENTITÀ

Chi siamo?

Siamo un'organizzazione non-profit con la forma giuridica di un'associazione privata iscritta nell'elenco delle Associazioni di volontariato, e pertanto dotata dello status di Onlus. L'Associazione ha sede nella provincia di Bolzano, pur offrendo prestazioni a carattere socio-sanitario anche al di fuori del territorio altoatesino, attraverso convenzioni con la Provincia, con l'Azienda Sanitaria locale e con altre organizzazioni partner. Da un punto di vista strutturale, l'Associazione è articolata in tre comprensori e 33 sezioni. Quest'articolazione ci consente di assicurare una copertura capillare del territorio con servizi erogati da un folto gruppo di volontari, operatori che prestano servizio civile, collaboratori retribuiti e titolari di cariche onorifiche.

“Siamo la principale associazione di soccorso nella provincia di Bolzano.”

STRUTTURA

Rapporto volontari - dipendenti



“Ci impegniamo a fornire il miglior servizio possibile in termini di qualità, nell'interesse di tutta la popolazione altoatesina e di tutti coloro che hanno bisogno di aiuto nella provincia di Bolzano.”

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. All'interno della Croce Bianca gli operatori si dividono fondamentalmente in dirigenti volontari, operatori volontari e dipendenti. I dirigenti volontari sono coloro che cooperano a titolo gratuito nel ricoprire una particolare funzione in un organo dell'Associazione. Per operatore volontario si intende la persona che svolge un'attività operativa a titolo volontario e gratuito. I dipendenti intrattengono un rapporto di lavoro dipendente con l'Associazione provinciale di soccorso. Rappresentano preziosi elementi dell'Associazione anche i volontari del servizio civile e sociale che collaborano in seno all'Associazione in diversi settori operativi nell'ambito di un quadro di riferimento generale fissato dallo Stato o dalla Provincia Autonoma di Bolzano. Le ore di servizio prestate dai collaboratori della Croce Bianca rendono quantitativamente l'idea del valore di quest'attività.

Ridurre il **servizio prestato dalla Croce Bianca** a un mero rilevamento quantitativo ne causerebbe lo svilimento. Occorre piuttosto sottolinearne le ricadute 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.

La **fattiva collaborazione** di tutti all'interno della Croce Bianca e la volontà di perseguire gli scopi sociali costituiscono la premessa di un'opera efficace da parte dell'Associazione provinciale di soccorso. Questa collaborazione e l'impegno di tante persone permettono all'Associazione di svolgere la propria attività nella misura e con la qualità che conosciamo. La difficoltà di

Ore di servizio 2014

979.788,71

Volontari

606.828,58

Dipendenti

77.968,59

Volontari del servizio civile

15.095,9

Operatori del servizio sociale

6.054,4

Dirigenti volontari



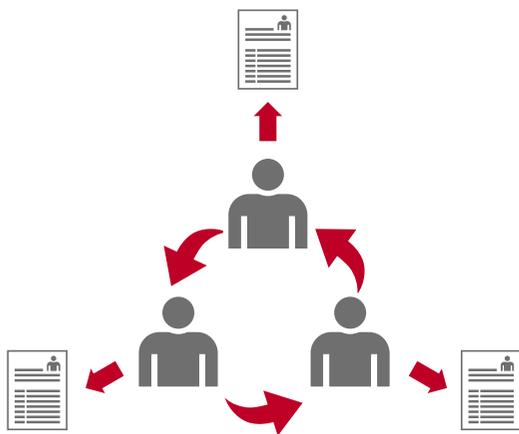
questa collaborazione consiste nel tenere conto delle esigenze e delle aspettative che diverse categorie di operatori esprimono nei confronti dell'organizzazione. Ma com'è possibile che così tante persone, con aspettative tanto diverse nei confronti del rapporto di collaborazione, lavorino insieme e soprattutto con efficacia per il raggiungimento degli scopi dell'organizzazione?



Le **condizioni** che fanno sì che la cooperazione si svolga per quanto possibile senza attriti si realizzano su diversi piani:

- accordi chiari e definizione univoca di competenze e mansioni;
- sensibilizzazione dei collaboratori sul fatto che ogni categoria di operatori ha esigenze e aspettative diverse nei confronti dell'organizzazione e che tutti contribuiscono in ugual misura al raggiungimento degli scopi associativi;
- valorizzazione della cooperazione tra le diverse categorie di operatori in quanto chance, di modo che questa molteplicità sia considerata un plusvalore e non un ostacolo nell'ottica della costante evoluzione dell'Associazione provinciale di soccorso.

La Croce Bianca ha definito **con chiarezza accordi e aspetti relativi alla collaborazione e dettagliate descrizioni delle mansioni**. Al riguardo sono ora disponibili i diversi regolamenti, gli organigrammi e le descrizioni di funzioni e mansioni. Nei numerosi corsi collettivi di formazione e aggiornamento per le singole categorie di



collaboratori si analizzano le diverse aspettative, esigenze e motivazioni, suscitando e favorendo la reciproca comprensione. In tal senso la cooperazione tra i diversi gruppi di collaboratori non è necessaria solo in sede di prestazione del servizio, ma in generale a tutti i livelli.

La cooperazione tra le diverse categorie di operatori è molto preziosa, anche per le numerose competenze, qualifiche ed esperienze messe a disposizione dell'organizzazione. Lo sfruttamento di questo capitale va considerato al tempo stesso un'opportunità e una sfida. Attraverso **comunicazioni interne trasparenti e ordinate** nelle riunioni periodiche, la Croce Bianca ottiene l'impegno dei collaboratori e quindi un fattivo contributo alla crescita dell'organizzazione.



La **cooperazione** tra le **diverse categorie** di collaboratori con i loro differenti interessi, esigenze e aspettative è un impegno costante per ogni organizzazione non-profit. L'Associazione provinciale di soccorso ha raccolto la sfida e ha creato le condizioni necessarie per sfruttarla efficacemente come **opportunità per raggiungere gli scopi associativi**.



SERVIZI

Il campo di attività è definito chiaramente e univocamente nello statuto della Croce Bianca ed è molto variegato. Al centro dell'azione dell'organizzazione di soccorso c'è sempre il **servizio a favore del prossimo**. Entrando nei dettagli, la Croce Bianca svolge le seguenti attività:



- **trasporto** di infermi, inabili, anziani, infortunati e altre persone in situazioni d'emergenza o per altre necessità, trasporto di organi, plasma, farmaci, campioni di laboratorio e relativi referti, materiale e attrezzature sanitarie, generi alimentari e di conforto, con qualsiasi mezzo; servizio di prevenzione e assistenza infortuni in occasione di gare sportive e altre manifestazioni;
- **interventi di primo soccorso**;
- **attività di protezione civile** e di supporto logistico e sanitario in caso di calamità e situazioni d'emergenza;
- **assistenza alle persone anziane e socialmente svantaggiate** in svariate forme, inclusa la teleassistenza e il telesoccorso, il recapito a domicilio di pasti e ausili;
- la **fornitura di mezzi e personale** a favore degli enti pubblici preposti a servizi di assistenza sanitaria e socio-sanitaria;
- il servizio di **assistenza umana e spirituale e di conforto psicologico** nei confronti di persone direttamente

“Cerchiamo di fare in modo che i nostri collaboratori siano quanto più qualificati possibile.”

e/o indirettamente coinvolte in incidenti, calamità ed eventi in genere comportanti ricadute psicotraumatiche e problemi di ordine psicosociale;

- l'opera di promozione e la cooperazione volte allo **sviluppo del sistema sanitario e assistenziale**;
- la **formazione, l'istruzione, l'aggiornamento e l'informazione degli addetti**, dei gruppi giovani e della popolazione in tutti i settori dell'attività istituzionale;
- a **fornitura** di materiale formativo ed informativo.

L'Associazione può inoltre svolgere attività funzionali al conseguimento del bene comune e connesse al proprio scopo istituzionale.



UNA RETE CAPILLARE DI SEZIONI

Quando nel 1965 entrò in attività la prima sezione a Bolzano con i primi volontari, i pionieri dell'Associazione certamente non osavano immaginare che 50 anni dopo la Croce Bianca avrebbe potuto disporre di una rete capillare di sezioni sparse su tutto il territorio provinciale. La scelta delle località sede di sezione non è mai stata casuale, ma suggerita dalla necessità di realizzare le sedi in località strategiche dal punto di vista dei collegamenti. È per questo che oggi la rete di sezioni è omogeneamente distribuita nella provincia.

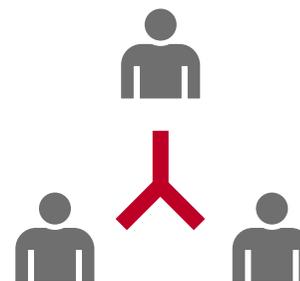
Nella **provincia autonoma di Bolzano** la Croce Bianca dispone oggi di **31 sezioni**. L'Associazione provinciale di soccorso Croce Bianca è articolata in **tre comprensori**: **Bolzano e dintorni**, **Burgraviato-Val Venosta** e **Valle Isarco-Val Pusteria**. Se in precedenza le sezioni extra-provinciali erano diverse, oggi ne sono rimaste due: la storica sezione di Cortina d'Ampezzo e la seconda in servizio ad Arabba da dicembre 2012, che garantisce il servizio nel Comune di Livinallongo. Arabba è quindi la 33a e attualmente ultima sezione aderente alla Croce Bianca.



La Protezione Civile costituisce la 31a sezione operante in tutta la provincia.

ORGANI DELL'ASSOCIAZIONE

“Svolgiamo i nostri compiti in modo efficiente (dal punto di vista economico) ed efficace (rispetto agli obiettivi da raggiungere), in conformità con i criteri di qualità prescritti e nell’ambito di un rapporto di collaborazione attiva con le organizzazioni partner e con altre istituzioni”



Perché un’associazione di queste dimensioni funzioni senza intoppi, organi e struttura devono essere definiti con precisione, sia per quanto riguarda le funzioni che i processi. La Croce Bianca ha perciò stabilito queste regole con grande attenzione e avvalendosi della consulenza di professionisti, adeguandole costantemente alle mutate esigenze. All’interno della Croce Bianca è il gruppo di lavoro statuto, che vede la partecipazione di tutte le sezioni, che su mandato del consiglio direttivo si occupa delle modifiche.

Gli organi associativi della Croce Bianca sono:

- **L’Assemblea generale dei soci**
- **L’Assemblea generale dei delegati**
- **il Consiglio direttivo**
- **il Presidente**
- **il Collegio dei revisori dei conti**
- **il Collegio dei probiviri.**

L’**Assemblea generale dei soci** è convocata una volta l’anno per l’approvazione del bilancio consuntivo e del bilancio di previsione e per stabilire gli obiettivi di gestione. Hanno diritto di voto tutti i soci, a qualsiasi categoria essi appartengano, purché iscritti negli elenchi dei soci, in regola con la quota associativa e maggiorenni. Il consiglio direttivo viene eletto ogni quattro anni dall’**Assemblea generale dei delegati**, precedentemente designati nel corso di Assemblee generali parziali nelle singole sezioni. I delegati sono soci di qualsiasi categoria, esclusi stipendiati e salariati dell’Associazione. Una volta eletti nelle Assemblee generali parziali, ai delegati competono l’elezione degli organi dell’Associazione e altre mansioni di cui all’articolo 6bis dello statuto.

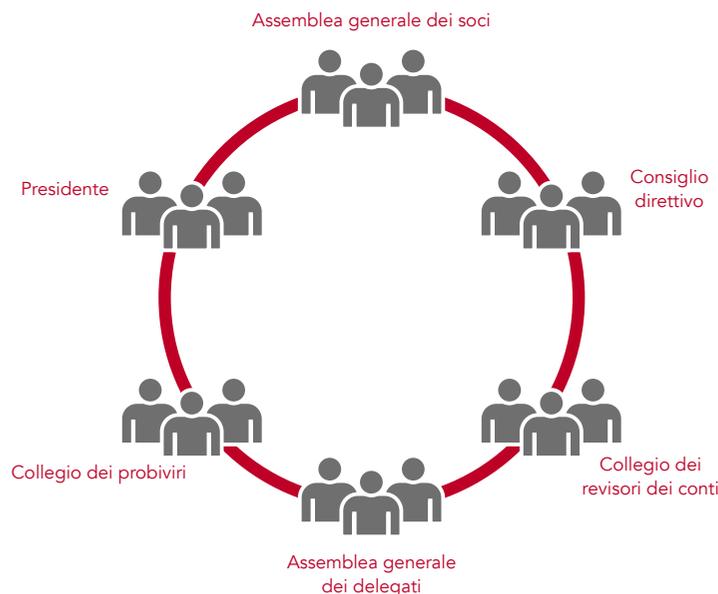
Il consiglio direttivo elegge al suo interno il **Presidente** e il Vicepresidente, che rappresentano l'Associazione verso l'esterno e dinanzi alla legge. I **Revisori dei conti** devono in primo luogo verificare il rispetto delle disposizioni di legge e dello statuto, l'integrità del patrimonio dell'Associazione, la regolarità della contabilità, i contanti e i valori esistenti in cassa.

Nel 2012 i soci della Croce Bianca hanno eletto il **Consiglio direttivo** che rimarrà in carica fino al 2016. Siedono nel consiglio direttivo Georg Rammlmair (confermato alla carica di Presidente nel corso della prima seduta), Kurt Habicher, Barbara Siri (Vicepresidente), Konrad Videsott, Michele Tessadri, Silvia Baumgartner, Helmut Eschgfäller, Klaus Obwegeser e Alexander Schmid. Il Collegio dei revisori dei conti è composto da Oskar Malfertheiner (Presidente), Stefan Fink e Thomas Murr. Alfred Ausserhofer (Presidente), Josef Rottensteiner e Konrad Santoni compongono il Collegio dei probiviri.

Il **Collegio dei probiviri** vigila sull'osservanza dei principi morali e spirituali dell'Associazione, decide in ordine a tutte le controversie relative all'interpretazione dei regolamenti dell'Associazione e funge da istanza di ricorso in caso di provvedimenti disciplinari. Il consiglio direttivo può costituire diversi gruppi di lavoro tematici che lo affianchino nella gestione dell'Associazione con funzioni di consulenza specialistica. Tali gruppi di lavoro si compongono di esperti del settore, che possono essere volontari o dipendenti della Croce Bianca. Ciascun gruppo di lavoro è presieduto da un membro del consiglio direttivo. Le proposte formulate dai gruppi di lavoro sono propedeutiche alle decisioni del consiglio direttivo e ne agevolano quindi l'attività deliberativa.

I **responsabili provinciali dei gruppi giovani** e i **responsabili provinciali del Supporto umano nell'emergenza** sono portatori degli interessi dei rispettivi gruppi all'interno dell'Associazione e rappresentano quindi l'anello di collegamento con il consiglio direttivo.

I **capisezione** rappresentano gli interessi dei volontari nelle sezioni e hanno il compito di coniugare diritti e doveri dei volontari con le esigenze della rispettiva sezione. Su mandato del consiglio direttivo, i capisezione rispondono dell'attuazione dello statuto e del regolamento di sezione.



LA STRUTTURA DELL'ASSOCIAZIONE

LA DIREZIONE PROVINCIALE

La direzione provinciale, composta dal Direttore - massima carica direttiva - e dai responsabili di reparto e di settore, dirige l'Associazione dalla sede centrale di Bolzano. Uno dei suoi compiti principali consiste nel supportare tutti gli operatori fornendo loro informazioni, strumenti di lavoro, indicazioni e comunicazioni, che vengono regolarmente scambiate e trasmesse in occasione di riunioni periodiche.

I **compiti primari** della direzione provinciale sono:

- svolgere tutte le necessarie attività amministrative;
 - individuare le tendenze generali in atto nel campo del soccorso;
 - curare i contatti con autorità e istituzioni;
 - riconoscere per tempo, contrastare e disinnescare i fattori di rischio per lo sviluppo dell'Associazione;
 - avviare iniziative finalizzate al raggiungimento di obiettivi comuni;
 - rafforzare lo spirito di coesione;
 - elaborare linee guida e principi di gestione;
 - offrire supporto;
 - promuovere il tesseramento;
- e altro ancora.

A livello locale ciascuno dei tre responsabili di comprensorio coordina dieci sezioni. I capisezioni (volontari) rappresentano le sezioni verso l'esterno, mentre i capiservizio (dipendenti) ne coordinano l'attività operativa.

LA DIREZIONE

Il Direttore è nominato dal consiglio direttivo e risponde direttamente al Presidente. Dà attuazione alle delibere del Direttivo, assiste il presidente nello svolgimento delle attività sociali, esercita il controllo generale sull'attività operativa e la gestione del personale. Il Direttore è affiancato dal direttore sanitario nominato dall'Associazione. Il

“Siamo una squadra forte e numerosa, in cui collaborano efficientemente volontari, operatori che prestano servizio civile, collaboratori retribuiti e titolari di cariche onorifiche.”

direttore sanitario deve essere abilitato all'esercizio della professione e iscritto all'ordine dei medici ed è responsabile degli aspetti igienico-sanitari. Vigila sul personale addetto al trasporto infermi e adotta i provvedimenti e le misure di controllo necessarie al funzionamento delle postazioni di soccorso e dell'attrezzatura. In seno alla direzione provinciale il Direttore e il Presidente sono affiancati dalla segreteria di direzione, che si occupa di tutte le funzioni amministrative demandate alla direzione e alla presidenza. La segreteria provvede a organizzare gli incontri e le sedute del consiglio di amministrazione e coordina gli appuntamenti del Direttore e del Presidente. Un altro servizio di staff che fa capo alla direzione è la funzione di sviluppo organizzativo e gestione della qualità, che affianca la direzione provinciale nelle questioni organizzative, per esempio stabilendo le procedure operative dei vari reparti della direzione provinciale, ottimizzando l'organizzazione, occupandosi del sistema di gestione della qualità e partecipando ai progetti interni che riguardano l'organizzazione.

Altri servizi di staff sono il controlling, la sicurezza sul lavoro e il marketing, cui competono anche le pubbliche relazioni.

REPARTI DELLA DIREZIONE PROVINCIALE

Reparto trasporti

Il reparto trasporti si occupa di organizzare e gestire le attività chiave dell'Associazione, ossia il servizio di soccorso e il trasporto infermi. Fa parte integrante di questo reparto anche la centrale operativa, presidiata tutti i giorni 24 ore su 24, che provvede a coordinare e pianificare su tutto il territorio provinciale i trasporti infermi richiesti. Inoltre la centrale operativa risponde della gestione dei servizi di telesoccorso e telesoccorso satellitare e dei servizi sociali. Il reparto trasporti si occupa poi di alcune attività integrative come il magazzino, l'officina e le telecomunicazioni.

Reparto formazione

Questo reparto organizza corsi d'addestramento e aggiornamento specifico degli operatori impegnati nel trasporto infermi e nel servizio di soccorso, ma anche corsi per la popolazione e i soci della Croce Bianca, in materia di primo soccorso e sicurezza sul lavoro. Inoltre, il reparto formazione organizza attività per i giovani e per truccatori e simulatori per le esercitazioni ed è responsabile anche del soccorso sulle piste da sci.

Reparto amministrazione

Il reparto amministrazione si compone dei settori contabilità/fatturazione (che provvede a redigere, contabilizzare ed evadere le fatture), IT, acquisti, facility management, protezione civile, servizio antincendio e gestione parco automezzi.

Reparto personale

Questo reparto si occupa di assunzioni e licenziamenti o dimissioni dei dipendenti, di gestione e

sviluppo del personale, della gestione dei volontari e del servizio volontario civile o sociale. Inoltre funge da interlocutore per la formazione non tecnica dei dirigenti retribuiti e volontari (centro risorse), l'Assistenza post intervento e il Supporto umano nell'emergenza.

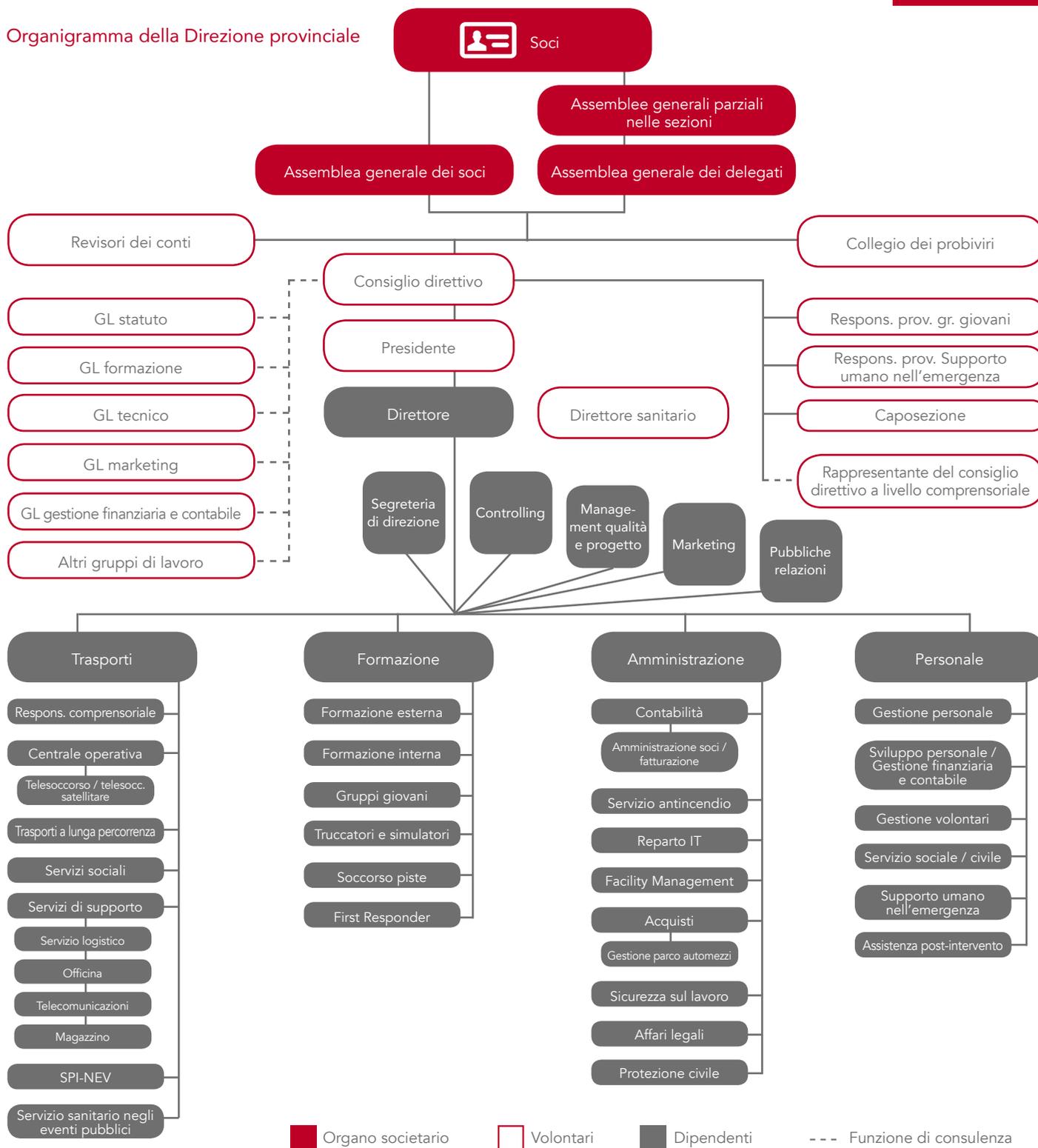
Il management

La nostra Associazione ha un'organizzazione decentralizzata. Il consiglio direttivo, che opera a titolo volontario, si occupa essenzialmente dell'orientamento strategico. La direzione provinciale è invece incaricata dell'operatività. I responsabili comprensoriali e i capi servizio sono responsabili dell'organizzazione e attuazione operativa, i capi sezione della rappresentanza dei volontari e delle relazioni pubbliche a livello locale. Viene assicurata la trasparenza e quindi anche la comprensione degli obiettivi e delle decisioni dell'Associazione. Il nostro sviluppo dipende da un processo di miglioramento continuo all'interno, ma anche da una crescita personale attiva, che contribuisce alla soddisfazione dei pazienti/utenti e alla motivazione dei collaboratori.

La qualificazione

Per poter adempiere in modo ottimale il nostro mandato, dobbiamo poter disporre di conoscenze specialistiche e mezzi finanziari sufficienti, ma soprattutto di risorse umane. Cerchiamo di fare in modo che tutti i nostri collaboratori (volontari, operatori che prestano servizio civile, collaboratori retribuiti e dirigenti volontari) siano quanto più qualificati possibile, puntando a rafforzare l'identificazione ed il legame con l'Associazione attraverso misure ed offerte mirate.

Organigramma della Direzione provinciale



STRUTTURA DELLE SEZIONI

L'Associazione è strutturalmente articolata in Alto Adige in tre comprensori e 33 sezioni o postazioni di soccorso, quasi tutte in provincia di Bolzano. In questo modo la Croce Bianca garantisce un servizio capillare su tutto il territorio.

La sezione è competente in materia di:

- gestione dell'attività della sezione;
- pianificazione dei fabbisogni e delle esigenze e relativa destinazione delle risorse e dei collaboratori in base alle risorse disponibili;
- disbrigo delle mansioni amministrative;
- coordinamento dei collaboratori;
- attività di pubbliche relazioni e informazione in collaborazione con gli uffici centrali;
- osservanza e attuazione delle decisioni e delle indicazioni del consiglio direttivo e della Direzione.

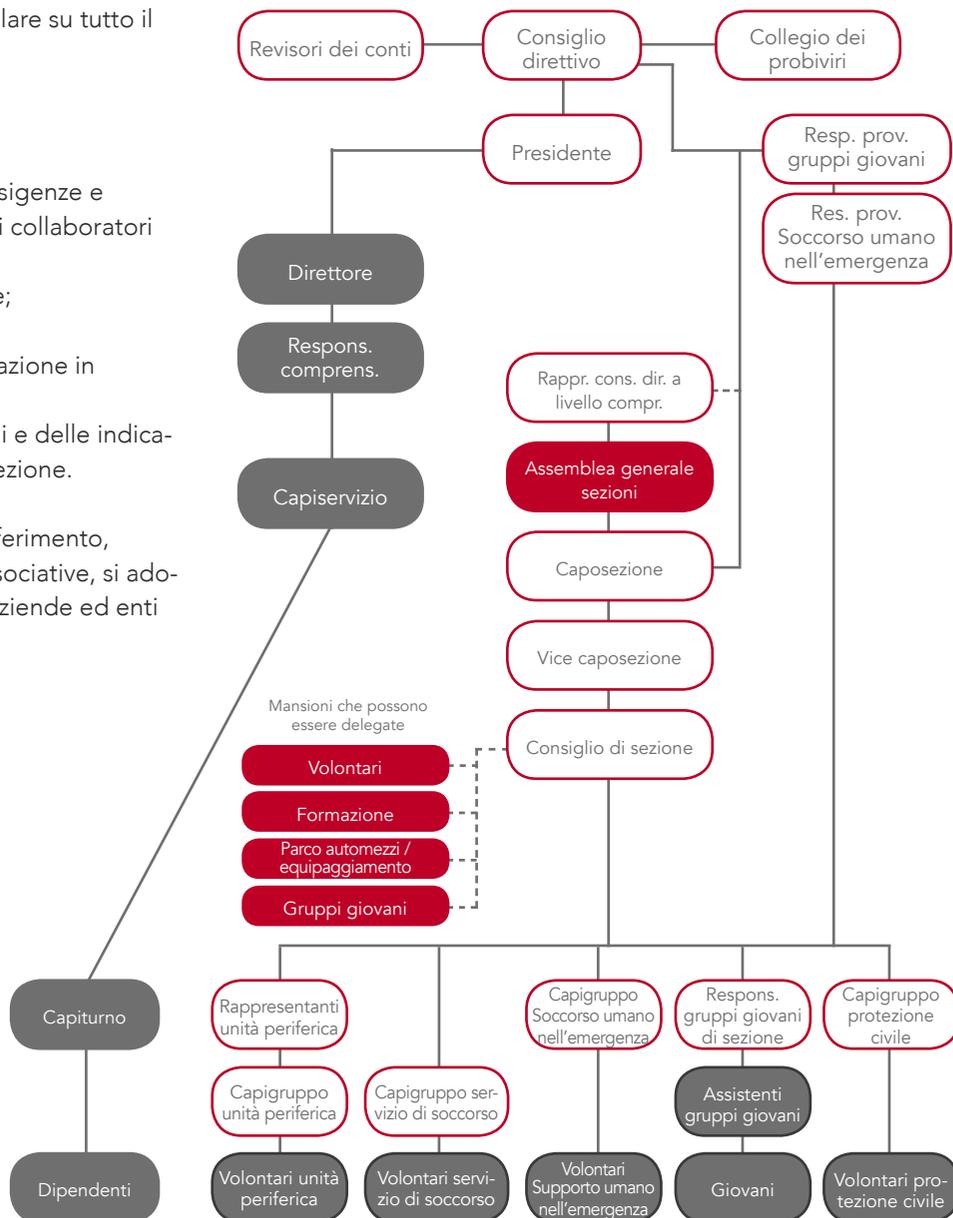
La sezione affianca i soci del bacino di riferimento, collabora alla riscossione delle quote associative, si adopera per ottenere donazioni da privati, aziende ed enti pubblici e organizza manifestazioni.

Sono organi direttivi della sezione:

- il caposezione
- il vice caposezione
- il caposervizio
- il consiglio di sezione

- Organo societario
 - Volontario con mansioni dirigenziali
 - Dipendente
 - Volontario con mansioni operative
- Funzione di consulenza / coordinamento

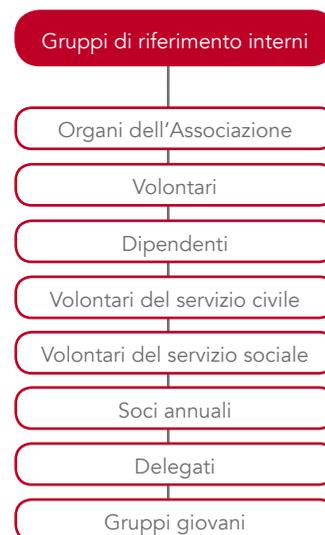
Organigramma della sezione



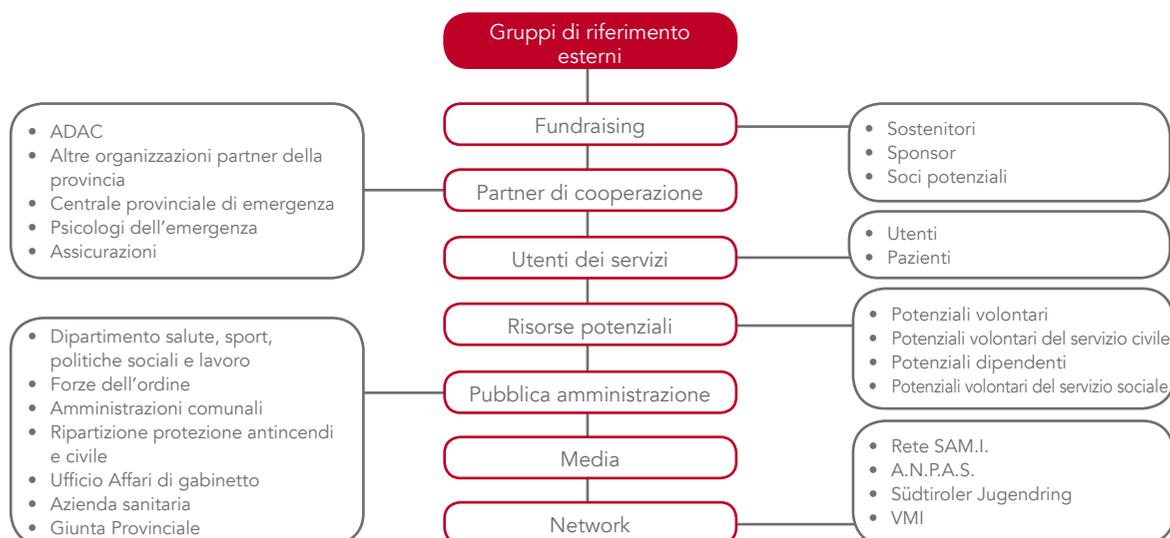
Un'organizzazione come la Croce Bianca si trova a operare in un contesto complesso. La Croce Bianca intrattiene rapporti regolari con una serie di gruppi di riferimento interni ed esterni. Fondamentalmente si può affermare che i suoi **stakeholder** sono tutti i gruppi, le persone e le istituzioni che da un lato **influiscono o possono influire sul raggiungimento degli obiettivi dell'Associazione** e dall'altro sono interessati dalle attività svolte per raggiungere tali obiettivi.

Le tipologie di stakeholder sono diverse e spaziano dai finanziatori, a chi si occupa della mobilitazione dei volontari, dei rapporti con i committenti e dei contatti con i media e con le varie categorie sociali. Tutti questi ambiti richiedono un notevole impegno e talvolta seguono regole proprie.

Gruppi di riferimento interni della Croce Bianca



Gruppi di riferimento esterni della Croce Bianca



I SERVIZI

CROCE BIANCA: PAZIENTI PIENAMENTE SODDISFATTI

Quando qualcuno contatta la Croce Bianca, di solito non si tratta di qualcosa di piacevole. Nessuno vorrebbe rimanere coinvolto in un incidente o ammalarsi e dover essere trasportato con l'ambulanza in ospedale o altra struttura sanitaria. Quindi è molto importante che il personale che interviene in queste situazioni delicate sia in grado di agire con professionalità, sensibilità e cortesia. Tra agosto e **ottobre 2013** la Croce Bianca ha svolto un'indagine sulla qualità dell'attività svolta. I quesiti posti agli interlocutori riguardavano principalmente la qualità del servizio, quindi ad esempio la puntualità, la professionalità o l'insorgere di problematiche durante il trasporto. I pazienti potevano giudicare puntualmente la qualità dell'attività prestata. **600 interviste telefoniche** confermano l'elevato grado di soddisfazione dei pazienti che hanno usufruito del trasporto da parte della Croce Bianca. Il giudizio degli interpellati oscillava in genere tra le valutazioni **"molto buono"** ed **"eccellente"**. Tutti gli intervistati che si sono avvalsi del servizio di trasporto o di soccorso della Croce Bianca si sono detti molto soddisfatti delle competenze tecniche in materia di soccorso e della gentilezza dei sanitari, nonché dell'equipaggiamento tecnico delle ambulanze. Anche la qualità del servizio offerto dalla centrale operativa ha ottenuto giudizi ottimi.

Il nostro mandato

La nostra missione principale consiste nell'assicurare servizi di soccorso e di trasporto infermi in tutto il territorio.



600

Interviste telefoniche

Il grado di soddisfazione degli utenti come emerge dalle interviste

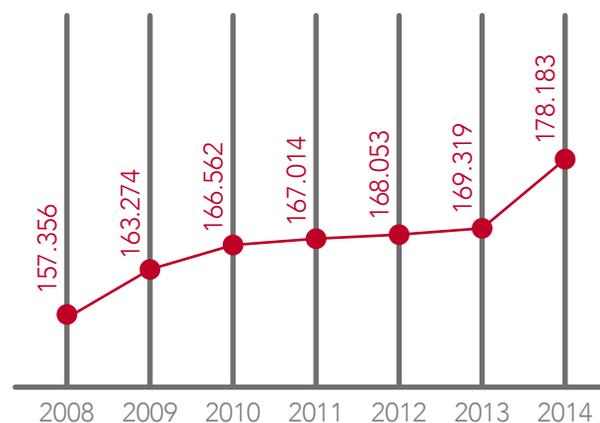
- 9,67** Per la gentilezza e la disponibilità delle persone al primo contatto
- 9,65** Per la conoscenza dei luoghi dimostrata dalla persona in occasione del contatto, quindi per la capacità di comprendere subito dove l'utente si trovava
- 9,60** Per la precisione dell'informazione sul momento esatto dell'arrivo dell'ambulanza
- 9,57** Per la puntualità nell'arrivo dell'ambulanza
- 9,69** Per la disponibilità degli operatori
- 9,70** Per la gentilezza degli operatori durante il viaggio
- 9,61** Per le informazioni fornite
- 9,67** Per la sensazione di sicurezza trasmessa dagli operatori durante il viaggio
- 9,67** Per le modalità di approccio alle esigenze dell'utente
- 9,65** Per le competenze specialistiche degli operatori
- 9,69** Per l'impegno personale dimostrato dagli operatori
- 9,60** Per lo stile di guida del conducente
- 9,72** Per la pulizia dell'automezzo
- 9,61** Per il comfort del passeggero nell'automezzo
- 9,70** Per l'aspetto esteriore degli operatori, ossia l'abbigliamento e il comportamento

TRASPORTI

La Croce Bianca si è sempre adoperata per migliorare e ampliare la gamma dei servizi offerti. L'attività di soccorso richiede un elevato senso di responsabilità, capacità tecniche, flessibilità, disponibilità, competenze sociali, impegno e spirito di squadra.

Nell'attività primaria svolta dalla Croce Bianca rientrano da sempre i trasporti, ossia **gli interventi di soccorso e i trasporti infermi**. I primi sono coordinati dalla Centrale provinciale di emergenza 118, i secondi dalla centrale della Croce Bianca. Dalle statistiche emerge con chiarezza come sia cresciuto il numero di trasporti (interventi di soccorso e trasporti infermi). In particolare nel 2014 ha compiuto un bel balzo in avanti rispetto alle cifre relativamente stabili dei precedenti sei anni.

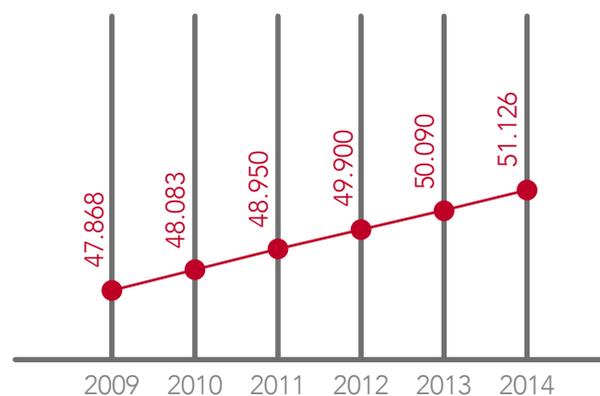
 Andamento trasporti



SOCCORSO

La Croce Bianca è nata come organizzazione di soccorso e anche oggi l'attività di soccorso a terra costituisce il nucleo dell'operatività dell'Associazione. Se con la mente si torna agli albori dell'opera di soccorso a Bolzano (quando ancora ci si muoveva con carrozze e cavalli) e si considerano i rapidissimi sviluppi nei settori degli automezzi, della medicina e della tecnologia, non si può non concludere che l'Alto Adige e la Croce Bianca possono guardare con orgoglio al lungo percorso intrapreso e agli obiettivi raggiunti. Oggi la Croce Bianca è senza dubbio un modello da seguire per tutte le organizzazioni di soccorso italiane. È il servizio di soccorso a terra che, insieme all'elisoccorso, cattura maggiormente l'attenzione dei media ed è al centro dell'interesse pubblico. Attraverso il sistema capillare delle numerose sezioni, nel 2014 sono stati svolti più di 51.000 interventi nella provincia autonoma di Bolzano.

 Andamento interventi di soccorso



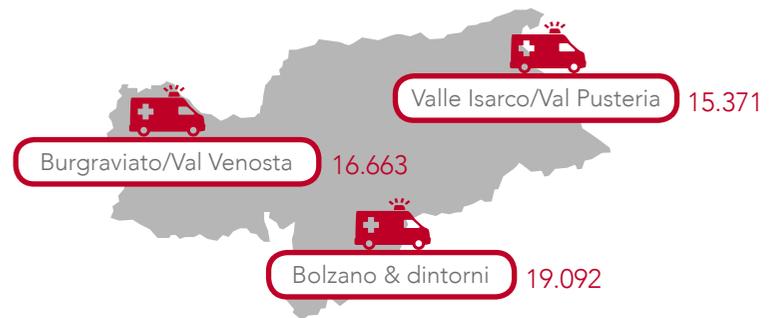
Le richieste d'intervento provengono dalla **Centrale provinciale d'emergenza 118**, che fa parte del Servizio di emergenza provinciale e ha il compito di coordinare gli interventi delle diverse organizzazioni di soccorso che operano sul territorio. Il Servizio di emergenza provinciale fa a sua volta parte dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige. In sette strutture di supporto o sezioni la Croce Bianca gestisce anche un servizio medico d'urgenza, dove il medico non è dipendente della Croce Bianca, ma dell'Azienda Sanitaria Alto Adige.

FIRST RESPONDER

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. Queste unità di primo soccorso sono per la maggior parte composte da membri del corpo dei Vigili del Fuoco volontari che - considerato soprattutto che possono "giocare d'anticipo" rispetto al servizio di soccorso - sono allertati per prestare volontariamente i primi soccorsi. In questo modo è possibile ridurre drasticamente l'intervallo di tempo che intercorre tra allertamento e arrivo dei soccorritori. I First Responder vengono allertati mediante sistemi di comunicazione radio digitale.

La formazione comprende 32 ore di corso in materie di carattere sanitario svolto dalla Croce Bianca. In caso d'emergenza i First Responder sono allertati dalla Centrale provinciale di emergenza 118 o dalla centrale

Interventi di soccorso per comprensorio



d'emergenza dei Vigili del Fuoco 115.

I First Responder sono dotati di uno zaino di pronto soccorso e di un defibrillatore semiautomatico. Se nel 2012 erano attive unità First Responder in cinque località (Collepietra, San Felice, Talle di Scena, Casies e Braies), da inizio 2015 **i gruppi operativi sono dieci** (si sono aggiunti Lauregno/Proves, Avelengo, Verano, Luson e Redagno), con un evidente miglioramento della catena di soccorso.

Distribuzione First Responder



Oltre cento vite restituite

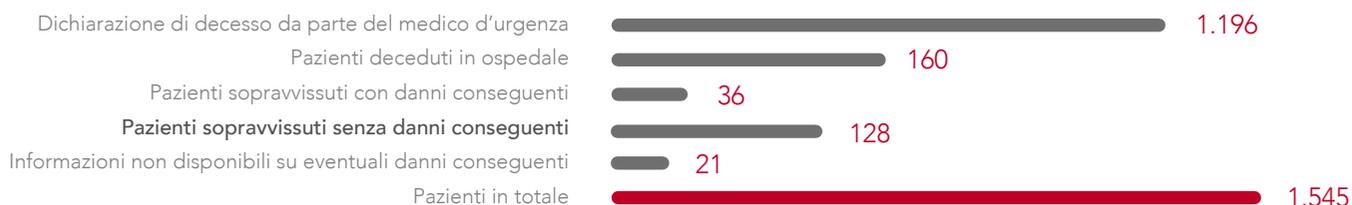
Quando nel 2002 è stato introdotto il **defibrillatore** semiautomatico, non ci è voluto molto prima che si presentasse l'occasione di salvare la vita al primo paziente senza danni conseguenti grazie a questa nuova tecnica applicabile anche da persone non esperte. Ben presto in seno all'Associazione di soccorso si è deciso di rendere quest'apparecchiatura medica un elemento fisso nell'ambito degli interventi di soccorso in Alto Adige. Il defibrillatore semiautomatico è oggi disponibile su ogni autoambulanza, anche grazie al generoso supporto della Fondazione Cassa di Risparmio di Bolzano e alla destinazione del 5 per mille dei contribuenti a questo progetto salvavita, che può essere adottato anche con pazienti pediatrici. Nel 2012 si è arrivati al paziente numero 100 che è sopravvissuto a un evento acuto senza conseguenze neurologiche e ad oggi siamo già a più di 120 pazienti su un totale di circa 1.500 tentativi di rianimazione. Quest'evento acuto è la complicazione più temuta di un arresto cardio-circolatorio, la cosiddetta fibrillazione ventricolare. Grazie al DAE il cuore riprende a battere al suo ritmo naturale. Dato che per l'impiego di questi apparecchi il fattore tempo è determinante, occorre installare nei luoghi pubblici molto frequentati, ad esempio impianti sportivi e ricreativi, DAE che possano essere usati anche dai non esperti, in modo da anticipare ulteriormente la somministrazione di questa scarica salvavita. Infatti il

tempo è il principale nemico in caso di arresto cardiaco e rapidità e proprietà d'intervento costituiscono la migliore garanzia di un elevato tasso di sopravvivenza.

Ora c'è una novità, che consiste nella **collaborazione con** il Verband der Sportvereine Südtirols, in sigla **VSS** (Federazione delle società sportive altoatesine). Il cosiddetto decreto Balduzzi obbliga le società sportive a disporre in loco di un defibrillatore semiautomatico e di personale idoneamente addestrato a usarlo. La Croce Bianca e la federazione VSS hanno individuato, insieme, una soluzione sostenibile per adempiere tale obbligo.



Dati statistici aggregati DAE 2002-2014





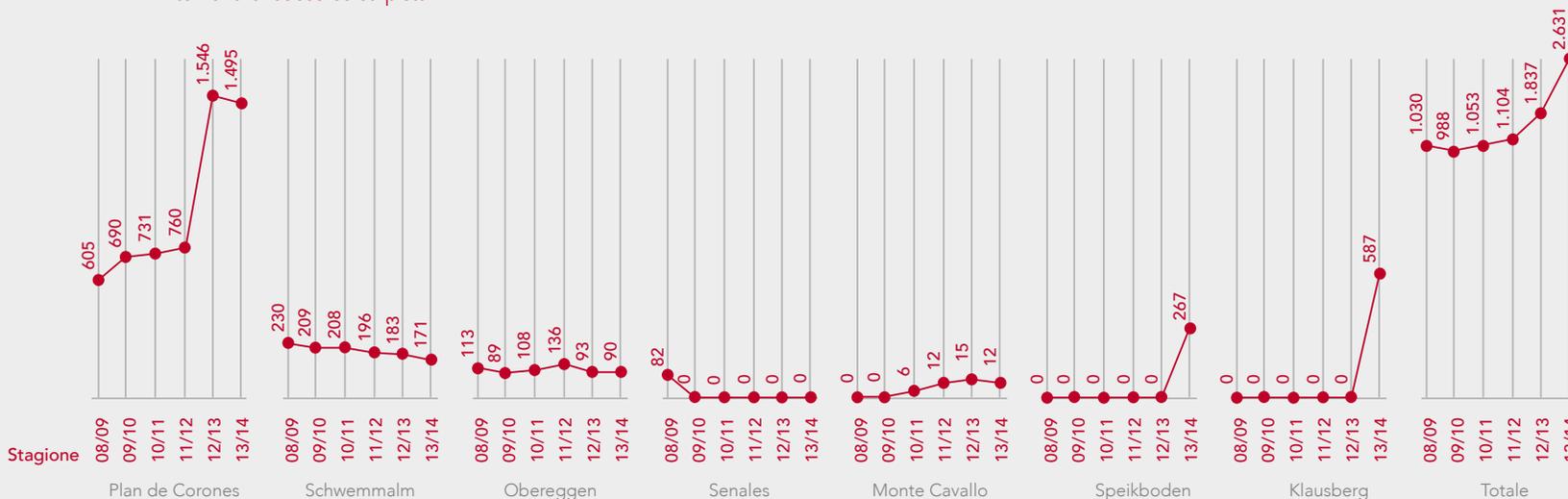
SOCCORSO SU PISTA

Le piste da sci dell'Alto Adige sono frequentate da migliaia di sciatori. Nonostante l'intensa opera di informazione e prevenzione, gli infortuni sono all'ordine del giorno. Su incarico dei gestori degli impianti di risalita, la Croce Bianca svolge **dalla stagione invernale 2008/09**, in alcune località sciistiche altoatesine, il servizio di soccorso sulle piste impiegando personale sanitario appositamente addestrato. Agli storici comprensori sciistici di Obereggen, Schwemmalm, Plan de Corones e Monte Cavallo, dalla stagione 2013/14 si sono aggiunte anche le due aree Speikboden e Klausberg. Quest'evoluzione ha comportato un notevole aumento degli interventi, che per la prima volta hanno superato - e abbondantemente - la soglia di 2.000 (2.631). Dalla stagione invernale 2014/15 la presenza dei soccorritori è garantita anche nell'area sciistica di Carezza. Oltre a essere in possesso dell'attestato di qualifica di soccorritore, i **26 soccorritori su pista** devono frequentare un modulo speciale di formazione di 24 ore in cui acquisiscono conoscenze specifiche per l'attività da svolgere (ad es. l'uso della barella da neve o della motoslitta, ecc.). Ma hanno alle spalle anche una lunga esperienza nel servizio



di soccorso e nel servizio medico d'urgenza. Il soccorso su pista è svolto in collaborazione con Carabinieri, Polizia o Guardia di Finanza, responsabili in prima battuta della sicurezza pubblica, che effettuano anche i rilievi in caso di incidente, e in spirito di fattiva collaborazione con la Centrale provinciale di emergenza e con i servizi di soccorso alpino. Anche in quest'ambito trovano generalmente impiego i DAE, che oggi fanno parte dell'equipaggiamento standard. I soccorritori su pista sono in grado di raggiungere in pochi minuti un paziente nelle aree sciistiche presidiate e porre in atto le prime misure salvavita. Questa rapidità d'intervento salva la vita delle persone, come capita spesso di leggere nei resoconti giornalistici. Le lesioni più frequenti interessano le ginocchia, seguite da contusioni e lesioni alle spalle. Il trattamento che si rende più frequentemente necessario è senz'altro l'immobilizzazione con successivo trasporto. Perché questo servizio possa continuare a essere offerto con professionalità, la Croce Bianca punta sulla sicurezza per i soccorritori, che in fin dei conti va anche a beneficio dei pazienti, per cui l'adozione di **tecnologia all'avanguardia** e la **formazione continua** sono diventate la regola.

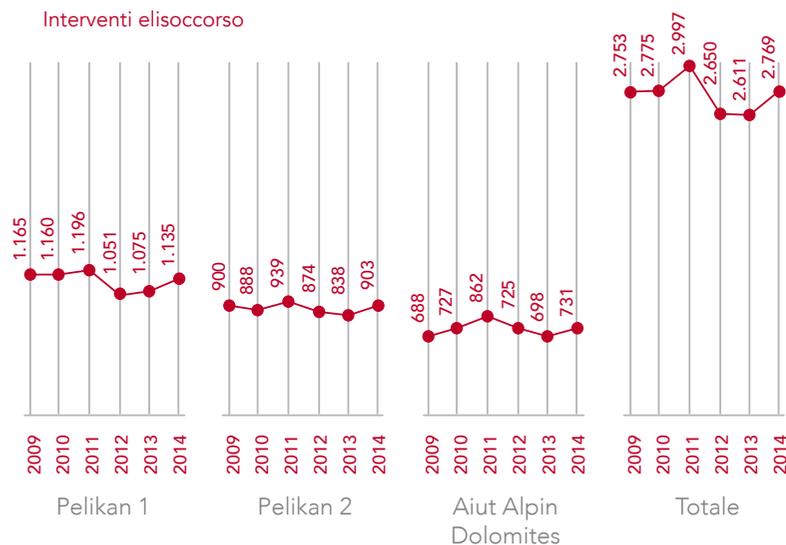
Interventi di soccorso su pista





L'ELISOCORSO

L'elisoccorso è il servizio che da sempre cattura la massima attenzione da parte dei media. Ogni volta che l'elicottero di soccorso si alza in volo, la gente segue a lungo con lo sguardo il **Pelikan 1**, il **Pelikan 2** o l'**Aiut Alpin Dolomites**. Il fattore che ha portato all'istituzione di un sistema di elisoccorso è stata la volontà di assicurare il servizio di medicina d'urgenza quanto più rapidamente possibile anche nelle parti più remote della provincia. La posizione geografica della nostra provincia non permette di raggiungere entro un ragionevole lasso di tempo ogni località con automezzi terrestri. Entro i limiti delle vigenti leggi, il servizio di elisoccorso colma tale lacuna. L'elicottero provinciale di soccorso Pelikan 1 è di base a Bolzano, il Pelikan 2 a Bressanone e l'Aiut Alpin Dolomites a Pontives, all'imbocco della Val Gardena. I tre elicotteri sono utilizzati esclusivamente attraverso il coordinamento della Centrale provinciale di emergenza 118. L'elicottero si alza in volo quasi esclusivamente per emergenze mediche e ogni qual volta è richiesto urgentemente un medico d'urgenza o l'intervento da terra sia impossibile o molto difficoltoso. Sugli elicotteri operano medici d'urgenza, piloti, elisoccorritori e soccorritori per interventi in montagna. L'elisoccorso forma parte integrante del sistema di soccorso (nella Croce Bianca fin dagli anni '80). Nel 1987 è entrata in vigore la legge istitutiva del servizio di elisoccorso. Nel 1992 è stata costituita la Comunità di lavoro per l'elisoccorso provinciale, composta dalle associazioni Alpenverein Südtirol (AVS), Bergrettungsdienst im AVS (BRD), Club Alpino Italiano (CAI) e dal Soccorso alpino e speleologico Alto Adige del CNSAS, di cui la Croce Bianca è fin dalla nascita socio coordinatore. Nel 2010 è stata costituita l'**associazione HELI - Elisoccorso Alto Adige**. Sono cambiati il nome e la forma giuridica, ma lo spirito, la visione e la missione sono rimasti gli stessi del 1987: far giungere velocemente a tutti coloro che si trovano in Alto Adige la migliore forma di aiuto possibile.



“Gli elisoccorritori dell’Alto Adige” alla ZDF

Pubblicità per una buona cosa, di quelle che non si può non volere. Nel 2014 la ZDF ha trasmesso un filmato pilota e successivamente una serie in tre puntate sull’E-lisoccorso Alto Adige, riscuotendo un successo travolgente. Il reportage vede all’opera, sullo sfondo delle montagne altoatesine, gli elicotteri Pelikan 1 e Pelikan 2. L’elisoccorso è costituito, soprattutto in montagna, da un mix di lavoro di precisione millimetrica alla cloche e vera e propria arte medica praticata ai limiti. ZDF-reportage ha seguito il lavoro svolto da medici d’urgenza, elisoccorritori, tecnici di bordo e piloti nelle loro sedi di Bolzano e Bressanone. L’attività inizia al sorgere del sole con il briefing quotidiano e si conclude al tramonto con un minuzioso controllo di ogni elicottero.

Il reportage di Viktor Stauder e Marco Gündel illustra l’opera dei medici d’urgenza, dei piloti e dei tecnici di bordo, e la tecnologia modernissima utilizzata da un affiatato team di soccorritori. Su ZDF.info, invece, la serie in tre puntate intitolata “Gli elisoccorritori dell’Alto Adige” è stata trasmessa nei mesi di marzo e aprile 2014 con i seguenti titoli: “Quando anche i minuti contano”, “Tra la vita e la morte” e “Neve sull’Ortles”.

Nuovo servizio della Croce Bianca

Dall’1 gennaio 2014 a Bolzano è reperibile 24 ore su 24 un responsabile organizzativo (ORG), col compito di attivare, in occasione di interventi di ampia portata e su indicazione del Direttore dei soccorsi sanitari, le necessarie procedure tattiche e garantire la documentazione dell’intervento. È in programma l’estensione del servizio alle sedi di Bressanone, Brunico, Merano e Silandro. Le maxiemergenze con molti feriti (l’abbreviazione è NEV = numero elevato di vittime) sono gestite in base a sistemi che prevedono un andamento quanto più possibile ordinato e strutturato delle operazioni di soccorso, sempre con lo scopo di garantire la migliore assistenza

al maggior numero possibile di vittime.

In questo modo si intende evitare che i problemi connessi a un incidente maggiore/catastrofe vengano semplicemente trasferiti dal luogo d’intervento ai vicini ospedali a causa di trasporti mal coordinati, soprattutto considerato che le capacità di tali ospedali sono limitate. Al responsabile ORG sempre reperibile a Bolzano è assegnato il compito di tradurre in misure concrete la strategia prescritta o i piani d’intervento previsti e garantire la documentazione dell’intervento per avere in ogni momento il polso dell’intera situazione. Il responsabile dell’intervento è il Direttore dei soccorsi sanitari, che decide la strategia globale da adottare ed è responsabile degli aspetti medici. Il responsabile ORG interviene sempre, ad esempio, in caso di incendi nelle scuole, in case di riposo, alberghi, ospedali, di emergenze dovute a fattori nucleari, agenti biologici o chimici, incidenti che prevedono evacuazioni, esplosioni e incidenti con più di cinque pazienti. Il suo lavoro deve non solo migliorare il piano d’intervento, ma anche la relativa documentazione e favorire l’agevole interpretabilità delle informazioni.



Legittima la formazione di livello C

Il 24 febbraio 2014 il Consiglio di Stato di Roma ha depositato la sentenza n. 849/2014 relativa al ricorso contro la delibera della Provincia Autonoma di Bolzano n. 3775 del 18 ottobre 2004, con cui si introduceva e disciplinava il livello di formazione "C". Con questa sentenza il Consiglio di Stato annulla la sentenza del Tribunale Amministrativo Regionale di Bolzano n. 244/2006 e conferma la legittimità della delibera della Provincia. Si tratta di una decisione che la Croce Bianca attendeva da anni e che in questo periodo ha portato a divergenze d'opinione talvolta considerevoli.

Il Consiglio di Stato ha tra l'altro stabilito che la delibera provinciale non introduce una nuova figura professionale autonoma. Si conferma però che il soccorritore non possiede un profilo professionale proprio ma è previsto da diverse norme statali in quanto figura riconosciuta in ambito sanitario.

Perciò non viene introdotta una nuova figura ma disciplinata la formazione di una figura già esistente. È stato inoltre stabilito che l'attività del soccorritore come prevista dalla delibera sopra citata ha carattere meramente assistenziale-organizzativo e lo abilita alle attività previste dalla delibera provinciale, come ad esempio la preparazione di farmaci per il medico d'urgenza.

Questa sentenza conferma pertanto la legittimità della formazione di livello C, che pertanto rimane in vigore.

La sentenza stabilisce anche che la somministrazione di farmaci e l'effettuazione di iniezioni rimangono chiaramente riservati alla competenza degli infermieri, mentre le attività di assistenza, come la preparazione di farmaci su indicazione del medico, non costituiscono esercizio abusivo della professione.

Una divisione delle competenze che la Croce Bianca ha da sempre sostenuto e che conseguentemente attesta da anni attraverso i suoi programmi di formazione.

Pubbliche relazioni

Nell'interesse dell'intera popolazione e di tutti gli operatori ci impegniamo alla massima trasparenza nei confronti dell'opinione pubblica e di ciascun collaboratore. Attraverso un'opera di informazione e pubbliche relazioni aperta e obiettiva facciamo conoscere la nostra attività all'interno e all'esterno.

App di primo soccorso

La Croce Bianca è sempre all'avanguardia in tema di mezzi di comunicazione. Ad esempio mette a disposizione la app di primo soccorso da scaricare gratuitamente nelle versioni per iPhone, iPad e smartphone Android. Le app per le tre categorie target di pazienti, ossia adulti, bambini e lattanti, sono disponibili in tedesco, italiano e inglese. Le app illustrano graficamente le manovre di primo soccorso con l'ausilio di modelli 3D. L'idea di fondo è che tutti dovrebbero conoscere a menadito le manovre di primo soccorso. È interessante osservare da quali Paesi vengono effettuati i download. Oltre all'Italia (Alto Adige incluso) ci sono Stati Uniti, Germania, Canada, Svizzera, Gran Bretagna, Filippine, Australia, Francia, Austria, Arabia Saudita e Hong Kong. Le principali manovre sono illustrate per mezzo di videoclip sonorizzati.

I contenuti delle app sono conformi alle vigenti Direttive dell'ERC (European Resuscitation Council).

Tutte le applicazioni possono essere visualizzate anche sulla piattaforma didattica della Croce Bianca <http://www.first-aid-platform.info> in tedesco, italiano e inglese.

TRASPORTI INFERMI



Negli interventi di soccorso siamo abituati ai lampeggianti blu e alle sirene. Bisogna fare più in fretta possibile, perché ogni minuto può essere decisivo per la vita della persona da soccorrere. Nei trasporti infermi, invece, è quasi sempre tutto diverso, perché si tratta di interventi programmabili e prevedibili e quindi adeguatamente organizzabili. Dal punto di vista statistico i servizi di trasporto infermi rappresentano più dei due terzi di tutti i trasporti effettuati dalla Croce Bianca e in particolare nel 2014 il loro numero è ulteriormente e sensibilmente cresciuto. 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.

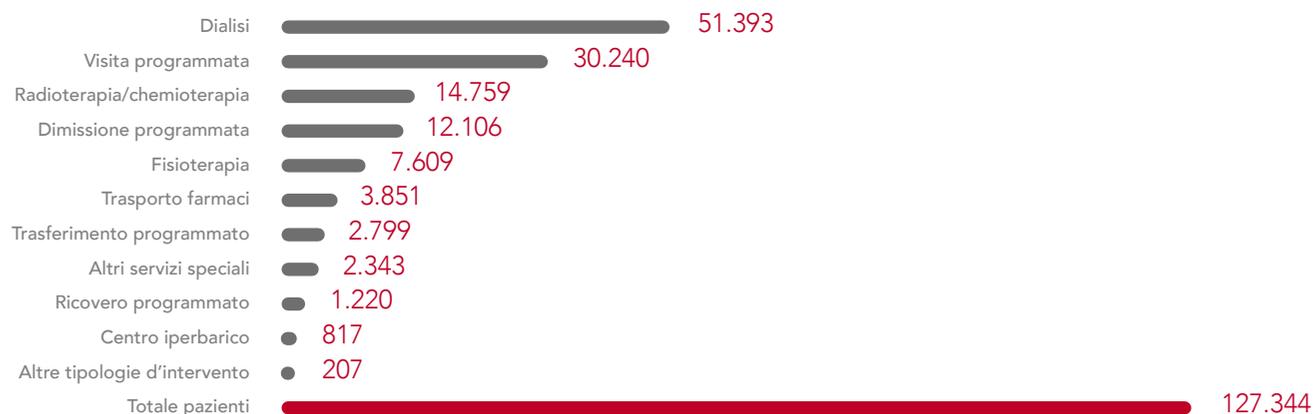
Spesso si tratta di viaggi per persone che hanno bisogno di cure mediche e, a causa delle loro condizioni, di assistenza qualificata. Gran parte dei trasporti è a carico dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige ed è fatturata direttamente a quest'ultima dalla Croce Bianca. Questi trasporti sono prescritti da medici (medico di famiglia, dell'ospedale, ecc.) dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige

in base a specifici criteri. Su indicazione dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige si effettuano anche trasporti urgenti non di persone, ma ad esempio di campioni di laboratorio, sangue e latte materno, utilizzando i mezzi adibiti al trasporto infermi oppure, in caso di particolare urgenza, le unità mobili per gli interventi di soccorso. Anche questi trasporti sono disciplinati da una legge provinciale del 1994.

La Croce Bianca svolge anche il servizio di trasporto in occasione delle elezioni. Alle persone con problemi di deambulazione la Croce Bianca offre, in occasione delle elezioni politiche e di referendum, il trasporto con accompagnamento al seggio o in Comune. Si tratta di un servizio offerto fin dalla costituzione dell'Associazione, organizzato attraverso la Centrale operativa di Bolzano e finanziato con le quote associative.

Inoltre la Croce Bianca si occupa - a pagamento - del trasporto infermi per strutture private, assicurazioni e privati cittadini. Questa parte dell'attività dell'Associazione è attualmente ancora modesta e ammonta a circa il tre per cento del volume totale di trasporti.

Tipologie d'intervento 2014



Uno dei vantaggi per i soci annuali della Croce Bianca consiste nel fatto che è loro riconosciuto il diritto di utilizzare gratuitamente, all'interno della provincia autonoma di Bolzano, sei servizi di trasporti di questo tipo non effettuati dall'ente pubblico.

Le nostre finanze

Non perseguiamo finalità di lucro. Le nostre attività si finanziano attraverso l'offerta di servizi, ma soprattutto, l'Associazione può contare sul supporto finanziario e morale di un numero straordinariamente elevato di soci. Le donazioni, i contributi alla gestione e le altre erogazioni liberali di terzi ci consentono di esplicare efficientemente il nostro compito al servizio della popolazione.

La Croce Bianca effettua anche trasporti di lunga percorrenza, prevalentemente commissionati da assicurazioni internazionali o da privati e riguardanti il trasporto (rimpatrio) di persone infortunate o ammalate da paesi esteri in strutture sanitarie locali. A tale proposito va sottolineata la storica e collaudata collaborazione con l'ADAC (l'automobile club tedesco), attualmente il principale committente della Croce Bianca per questo tipo di servizio. La Croce Bianca effettua per l'ADAC rimpatri, trasporti agli aeroporti, servizi di rimpatrio del mezzo e trasporti con autovettura in tutta Italia e in caso di bisogno in tutta Europa. All'occorrenza la Croce Bianca organizza su richiesta anche trasporti con medico a bordo, che può essere reclutato direttamente dalla Croce Bianca.

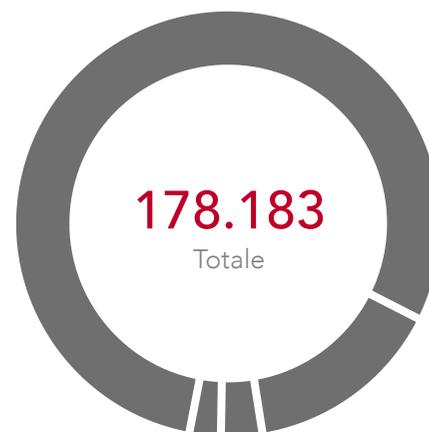
Oltre ai servizi appena descritti, la Croce Bianca svolge anche altre mansioni degne di nota. Si tratta dei servizi di supporto alle attività svolte direttamente o da terzi,

ad esempio il servizio antincendio, il servizio di trucco e simulazione nelle esercitazioni o l'assistenza post-intervento per i soccorritori.

Trasporti suddivisi per committente

148.877 84%

COMPENSORI SANITARI
(Bolzano, Bressanone, Merano, Brunico)



2.720 2%

UNITÀ SANITARIA
BELLUNO/CODIVILLA

21.539 12%

NON FATTURATI (viaggi di servizio,
esercitazioni, servizio assistenza
sanitaria, trasporti soci, ecc.)

5.047 3%

PRIVATI (incl. assicurazioni)

CENTRALE OPERATIVA

17 operatori assicurano, 365 giorni l'anno 24 ore su 24, il regolare svolgimento delle attività della Centrale operativa della Croce Bianca a Bolzano. La Centrale operativa organizza tutti i servizi di trasporto infermi dal 2003. Un'attività per la quale occorre un coordinamento estremamente efficiente.

Circa il 70 per cento di tutti i trasporti riguarda il trasporto di infermi. La Centrale operativa si occupa di coordinare i trasporti infermi svolti dalla Croce Bianca e dalla Croce Rossa Italiana, predisponendo le risorse necessarie.

L'impegno richiesto agli operatori è vario e intenso. Nei giorni feriali vengono ad esempio organizzati 550 trasporti per le sezioni della provincia e per la Croce Rossa Italiana, taluni anche fuori provincia. Nei giorni feriali la centrale telefonica riceve ed evade mediamente 500 richieste. Si tratta prevalentemente di prenotazioni di trasporti e di richieste di informazioni e notizie.

L'attività di organizzazione e coordinamento riguarda anche i trasporti di lunga percorrenza, dove sono richiesti elevati standard qualitativi. La Centrale operativa gestisce mediamente 1.800 di questi trasporti l'anno. Si occupa anche di coordinare gli interventi dei medici e della fatturazione dei trasporti di lunga percorrenza. La Centrale operativa si occupa degli allertamenti relativi al telesoccorso e al telesoccorso satellitare, che all'occorrenza sono inoltrati alla Centrale provinciale di emergenza 118. Dal 2013 la Centrale operativa evade anche tutte le chiamate al numero verde del CAR SHARING Alto Adige al di fuori degli orari d'ufficio.

I nostri punti forti

La struttura della nostra Associazione è garanzia di flessibilità, rapidità e coordinamento, oltre ad assicurare un'offerta di servizi di qualità su tutto il territorio. Le nostre risorse umane, motivate e qualificate sia sotto l'aspetto umano sia tecnico, ci consentono di erogare servizi efficienti, grazie anche alle risorse tecniche moderne (equipaggiamento) di cui dispone l'Associazione. Siamo molto apprezzati dalla popolazione altoatesina, il che si traduce per noi in un impegno ad erogare servizi della massima qualità.

I nostri punti di forza poggiano sulla condivisione delle esperienze e delle forze all'interno di un gruppo solido e attento ai risultati, ma anche sull'utilizzo congiunto delle competenze tecniche e umane.

DALLE LINEE GUIDA DELLA CROCE BIANCA

Accordo con la casa editrice Tabacco

Le organizzazioni di soccorso della provincia, la Provincia Autonoma di Bolzano e la Casa editrice Tabacco hanno stipulato una convenzione in base alla quale anche la Croce Bianca può utilizzare le notissime cartine Tabacco in formato digitale. Soprattutto la Centrale operativa utilizza questo materiale topografico sempre aggiornato per programmare i trasporti di infermi.



SERVIZI DI ASSISTENZA SANITARIA NEGLI EVENTI

Assistenza sanitaria negli eventi in occasione di manifestazioni

La Croce Bianca garantisce il servizio di pronto intervento sanitario in occasione di partite di calcio, concerti e altre manifestazioni pubbliche. Con rapidità e competenza i soccorritori volontari forniscono assistenza a feriti e infermi, soprattutto nei fine settimana. In tali occasioni è utilizzato anche un container ad 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. L'unità mobile attrezzata 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.



ASSISTENZA POST-INTERVENTO PER SOCCORRITORI

I membri operativi dei servizi di soccorso sono sottoposti a notevoli stress psicologici. Il servizio di Assistenza post-intervento per soccorritori li supporta nell'elaborare il vissuto e impedire così eventuali complicazioni, come ad esempio l'insorgere di effetti post-traumatici. Esperti nelle materie psicosociali e operatori specificamente addestrati (peer supporter) affiancano in tali frangenti i soccorritori.

I "peer supporter" assolvono le seguenti funzioni:

- rielaborazione di interventi particolarmente gravosi;
- prevenzione dello stress traumatico;
- mitigazione delle reazioni traumatiche da stress nelle persone coinvolte;
- promozione del benessere e della salute del personale di soccorso.



Altri servizi

Offriamo inoltre diverse forme di servizi di pronto intervento per diversi tipi di utenti, quali organizzatori di eventi, imprese, organizzazioni ed aziende. Dirigiamo inoltre la Colonna di sussistenza della Protezione civile, nell'ambito del servizio di Protezione civile della Giunta provinciale.

Siamo disponibili nei confronti di tutti, senza pregiudizi, ed offriamo il nostro aiuto in conformità con il nostro mandato.

- comunicare, in collaborazione con le autorità, la notizia della morte di una persona;
- assistere i familiari nel momento del commiato dal defunto;
- mettersi in contatto con le famiglie, gli amici e chi fornisce supporto spirituale a seguito di eventi luttuosi;
- procurare strumenti e servizi di supporto psicosociale.

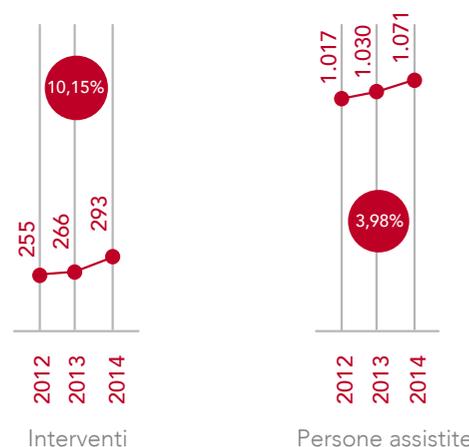


SUPPORTO UMANO NELL'EMERGENZA

Gli operatori del servizio di Supporto umano nell'emergenza forniscono aiuto in momenti difficili. Questo servizio della Croce Bianca è stato istituito nel 1996 nella sezione di Bressanone come progetto pilota. 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.

Ecco quali sono i **compiti** affidati al Soccorso umano nell'emergenza:

- assistere i superstiti dopo un tentativo di rianimazione non andato a buon fine;
- assistere persone coinvolte in gravi incidenti stradali o infortuni sul lavoro ma non rimaste ferite;
- intervenire in caso di infortuni occorsi in attività ricreative o di emergenze pediatriche (morte improvvisa del lattante);
- assistere i familiari di un suicida;
- assistere il personale di soccorso a seguito di incidenti occorsi in servizio;
- fare in modo che i morti siano trattati con rispetto e dignità;



Ad oggi sono dieci le sezioni che dispongono di un gruppo di Supporto umano nell'emergenza: Bressanone, Brunico, San Candido, Vipiteno, Merano, Silandro, Bassa Atesina, Renon, Siusi e Bolzano. In Alto Adige i volontari qualificati per svolgere questo servizio sono in tutto 160.

SERVIZIO ANTINCENDIO ELISOCCORSO

Dal 2006 la Croce Bianca svolge il servizio antincendio per l'elisuperficie di Bolzano avvalendosi esclusivamente di personale dipendente. Il servizio antincendio deve coprire tutte le fasce orarie in cui l'elicottero è in servizio, ossia tutti i giorni da mezzora prima dell'alba fino a mezzora dopo il tramonto, e prevede la presenza costante di due operatori che osservano ogni movimento e sono dotati di grandi estintori a schiuma e idranti. Inoltre gli addetti al servizio antincendio fanno sì che durante le fasi di decollo e di atterraggio dell'elicottero nessuna persona non autorizzata si avvicini all'elisuperficie.

SQUADRE DI PRONTO INTERVENTO

Le squadre di pronto intervento in caso di maxiemergenze con molti feriti (in sigla NEV) sono operative a Silandro e Brunico, e con loro i nuovi veicoli polisoccorso appositamente attrezzati per l'impiego in caso di incidenti maggiori e catastrofi, finanziati in parte con i fondi del 5 per mille raccolti negli ultimi anni. Con questi nuovi veicoli e attrezzature si colma una lacuna in tema di dotazioni. Finora, infatti, solo nel capoluogo provinciale era disponibile un'infrastruttura mobile con cui fornire adeguato supporto in caso di maxiemergenze con elevato numero di vittime (ad es. incidenti ferroviari o con pullman).



Aiuto sociale

Offriamo inoltre aiuto e sostegno ai bisognosi e alle categorie socialmente più deboli. Questi servizi comprendono il Supporto umano nell'emergenza ma anche il servizio di telesoccorso, di cui si avvalgono soprattutto gli anziani che vivono da soli. Inoltre, offriamo agli anziani e ai bisognosi diversi servizi di assistenza.

DALLE LINEE GUIDA





TELESOCORSO E TELESOCORSO SATELLITARE

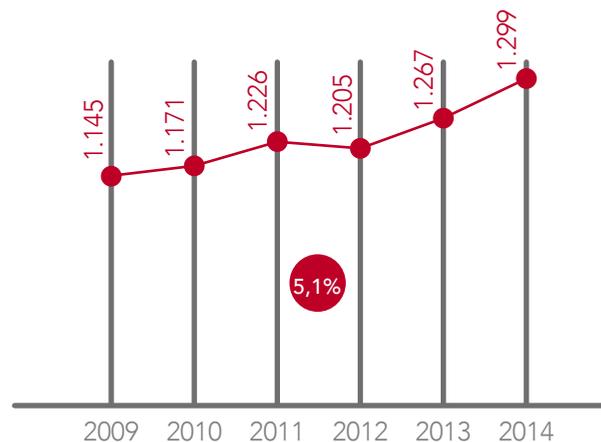
Basta premere un pulsante per ricevere aiuto

L'idea alla base del telesoccorso consiste nell'offrire la possibilità di chiedere aiuto autonomamente e senza difficoltà in caso di emergenza. Un'opportunità che dà sicurezza e tranquillità a casa propria, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno.

Il telesoccorso permette di vivere da soli più a lungo e senza problemi, ma fa vivere tranquilli anche i familiari, garantendo aiuto solo premendo un pulsante. Un tecnico del servizio di telesoccorso della Croce Bianca provvede a installare il dispositivo, all'incirca delle dimensioni di un telefono, nell'abitazione dell'utente e lo collega alla linea telefonica e alla rete elettrica.

Per poter usufruire di questo servizio occorre disporre di una linea telefonica fissa, altrimenti viene fornita una scheda SIM.

Allacciamenti telesoccorso



Inoltre è possibile lasciare una copia delle chiavi di casa alla più vicina sezione della Croce Bianca, di modo che i sanitari possano accedere tempestivamente all'abitazione in caso di emergenza (servizio chiavi). In questo modo è garantito che il personale possa accedere quanto più rapidamente possibile all'abitazione, per una maggiore sicurezza dell'utente. Un altro servizio offerto consiste nella cosiddetta chiamata di cortesia, che prevede che gli operatori della Croce Bianca a intervalli regolari, stabiliti dall'utente, verifichino che quest'ultimo stia bene.

Telesoccorso satellitare

Alle persone piace potersi muovere liberamente. Perciò la Croce Bianca offre ora, oltre al servizio di telesoccorso, un dispositivo mobile delle dimensioni di un telefono cellulare con il quale si può lanciare l'allarme anche trovandosi all'aperto. Quest'apparecchio non è studiato solo per le persone anziane, ma anche per pazienti a rischio e per categorie professionali i cui appartenenti lavorano da soli, ad esempio agricoltori, personale in servizio di guardia o cacciatori.

L'offerta di base è analoga a quella del telesoccorso, ossia la possibilità di ricevere un aiuto tempestivo semplicemente premendo un pulsante, con la sostanziale differenza che questo nuovo dispositivo è piccolo come un cellulare e può essere portato con sé ovunque si voglia. Si tratta di un ulteriore contributo alla mobilità delle persone, un dispositivo mobile per le chiamate d'emergenza e la localizzazione delle persone che garantisce un elevato livello di sicurezza.

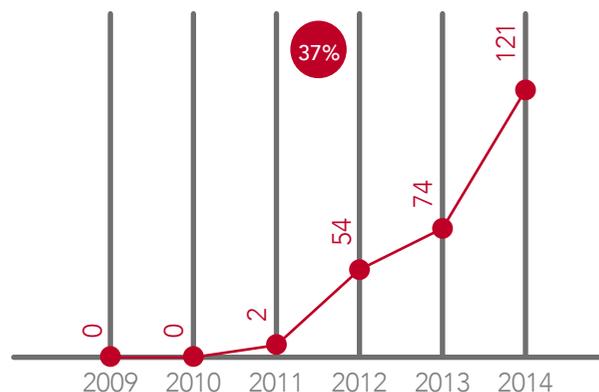
Attraverso un sistema di localizzazione satellitare è possibile individuare l'esatta posizione dell'utente, inviandogli con precisione l'aiuto necessario senza perdite di tempo dovute a operazioni di ricerca.

Una volta scattato l'allarme, l'ubicazione dell'utente viene individuata attraverso il GPS. Nel caso non sia possibile individuare la posizione esatta dell'utente, ad esempio all'interno di un edificio, l'apparecchio trasmette l'ultima posizione nota.

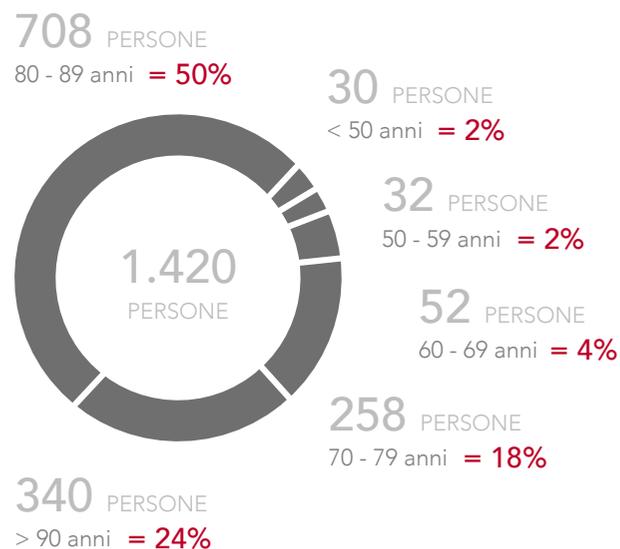
Campi di impiego:

- come sistema mobile di telesoccorso con o senza localizzazione satellitare;
- come normale dispositivo di telesoccorso con telecomando da allacciare al polso o al collo;
- nelle abitazioni prive di allacciamento alla rete telefonica fissa;
- come dispositivo mobile di telesoccorso da usare in edifici o abitazioni di grandi dimensioni o in giardino.

Allacciamenti telesoccorso satellitare



Fasce d'età per telesoccorso e telesoccorso satellitare





I GIOVANI NELLA CROCE BIANCA

Una cifra che ci rende orgogliosi: sono quasi **1.000 i membri** dei gruppi giovani della Croce Bianca, giovani di età compresa tra 13 e 18 anni che si adoperano in **30 sezioni** a favore del prossimo. I gruppi giovani sono nati grazie all'impegno su base volontaria di responsabili e assistenti.

In generale, attraverso i gruppi giovani l'Associazione provinciale di soccorso Croce Bianca intende perseguire questi obiettivi:

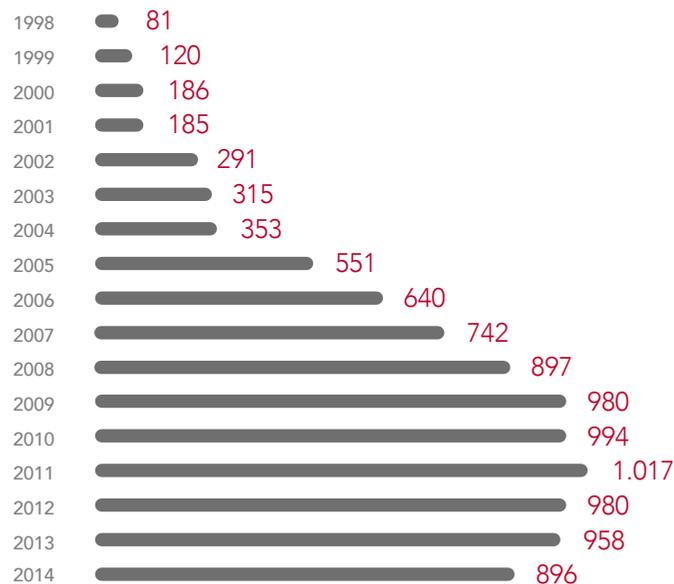
- promuovere nei giovani lo sviluppo di una personalità responsabile;
- trasmettere ai giovani un atteggiamento positivo verso la vita;
- incoraggiarne il senso di corresponsabilità sociale e spingerli a impegnarsi per il bene sociale;
- convincerli a mettersi volontariamente al servizio delle persone in difficoltà;
- trasmettere ai giovani le conoscenze di base in campo sanitario e promuoverne la formazione in materia igienico-sanitaria e di primo soccorso;
- offrire loro un modo utile di occupare il tempo libero;
- sensibilizzarli verso problematiche ambientali e sociali.

Con i gruppi giovani l'Associazione provinciale di soccorso Croce Bianca si aspetta in particolare di riuscire:

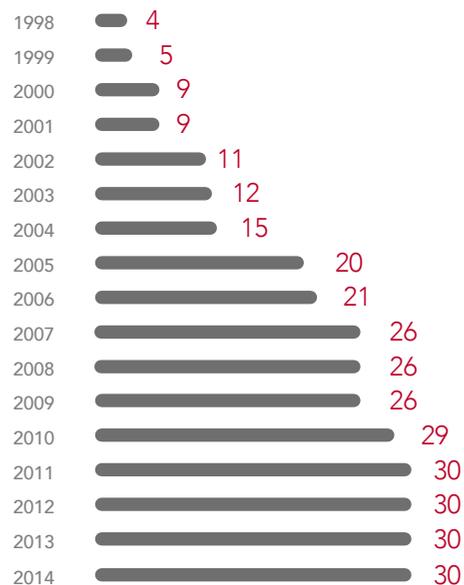
- a sensibilizzare i giovani nei confronti delle attività di volontariato;
- a formare nuovi operatori del soccorso e promuovere la formazione su larga scala.

Ai gruppi giovani è affidato il compito di diffondere tra i giovani, coltivare e mettere in atto la filosofia della Croce Bianca. Quest'obiettivo si raggiunge facendo in modo che i giovani partecipino allo svolgimento dei servizi della Croce Bianca (a favore del prossimo, di carattere sanitario e sociale e di informazione generale). I gruppi giovani della Croce Bianca organizzano, sia inter-

Membri dei gruppi giovani



Gruppi giovani



namente all'Associazione che nell'ambito di altre attività giovanili, azioni formative, campagne e programmi per un utile impiego del tempo libero.

I gruppi giovani della Croce Bianca collaborano con altre organizzazioni giovanili e aderiscono al Südtiroler Jugending, perseguendo lo scopo di rappresentare gli interessi dei giovani nei confronti dell'opinione pubblica.

DALLE LINEE GUIDA

L'attività per i giovani

Attraverso l'attività giovanile promuoviamo la crescita dell'Associazione e lo sviluppo individuale dei giovani. È nostro intento aiutarli a sfruttare le loro capacità ed abilità, ad utilizzarle in modo mirato e a farle crescere all'interno dell'Associazione.

È così che interpretiamo il nostro mandato sociopedagogico nei confronti dei giovani.



Ai giovani è pertanto dedicata un'opera di sensibilizzazione verso tematiche ambientali e sociali e di incoraggiamento a impegnarsi nel sociale. Al tempo stesso seguono un percorso completo di formazione di base in materia di primo soccorso. In questo modo sono messi nelle condizioni di agire in maniera appropriata in situa-

zioni di emergenza. Altre ricadute positive dell'attività giovanile svolta nella Croce Bianca consistono nell'apprendimento da parte dei giovani dello spirito di squadra e nella promozione del coraggio civile.

In occasione dell'Assemblea generale dei gruppi giovani della Croce Bianca a fine 2014 è stato eletto anche il nuovo consiglio provinciale dei gruppi giovani. Kurt Nagler è stato rieletto responsabile provinciale. Al suo fianco è stata eletta, come sua sostituta, Stefanie Hofer di Vipiteno. Gli esiti delle votazioni nei tre comprensori hanno portato grandi cambiamenti. Nel comprensorio del Burgraviato-Val Venosta Thomas Lesina Debiasi è stato eletto responsabile comprensoriale, con Janina Torggler come sua sostituta. Nel comprensorio Valle Isarco-Val Pusteria è stata eletta responsabile Karin Pescoll, con Philipp Pitscheider come suo sostituto. Le sorti del comprensorio di Bolzano e dintorni saranno invece rette da Marco Insam e Maria Kerschbaumer.

Campagna "Servizio h 24"

I gruppi giovani della Croce Bianca vogliono mostrare, con il loro progetto "Servizio h 24", come funziona nella realtà il servizio di soccorso. Lo scopo del progetto consiste nel dare ai ragazzi la possibilità di toccare con mano l'opera svolta dai soccorritori volontari della Croce Bianca. In tale occasione vengono simulate in modo quanto più possibile realistico le più diverse situazioni di emergenza: dall'incidente col trattore, all'infarto cardiaco, all'ictus, alla puntura di un'ape. Gli assistenti dei gruppi giovani predispongono, con la collaborazione di molti altri volontari, la simulazione di queste situazioni di emergenza. Per rendere la scena quanto più possibile realistica, al progetto "Servizio h 24" hanno aderito anche le organizzazioni partner della Croce Bianca. Proprio come se si trattasse di una vera emergenza. Perciò, per taluni interventi è stato ad esempio richiesto il supporto dei Vigili del Fuoco volontari, del Soccorso acquatico, dell'unità cinofila, del Soccorso alpino, dell'elicottero dell'Aiut Alpin Dolomites e delle autorità. In collaborazione con le organizzazioni di soccorso, i giovani hanno potuto mettere alla prova le loro capacità e conoscenze.



LA PROTEZIONE CIVILE NELLA CROCE BIANCA

I **160 volontari** della protezione civile della Croce Bianca si occupano di fornire **vitto e alloggio in caso di catastrofi**. Le cucine da campo permettono di rifocillare ogni giorno migliaia di persone. All'occorrenza, diverse centinaia possono essere provvisoriamente ospitate in strutture messe a disposizione, ad es. scuole, tendopoli o containerpoli. La sezione protezione civile vanta inoltre collegamenti a livello internazionale, il che fa sì che in poco tempo sia possibile mobilitare anche unità delle associazioni partner. Nei periodi non interessati da catastrofi, il mantenimento della capacità di pronto intervento delle squadre è garantito da maxiesercitazioni.

Il 7 gennaio 2015 l'amministrazione provinciale e l'Associazione di soccorso hanno sottoscritto una convenzione per la gestione del servizio di sussistenza per il triennio 2015-2017. Si tratta dell'attuazione di una parte del più ampio piano d'intervento nei casi di calamità, i cui singoli servizi sono stati appaltati; la Croce Bianca si è resa disponibile ad occuparsi del servizio di sussistenza. La convenzione con l'amministrazione provinciale altoatesina copre circa la metà delle spese dell'ambito della protezione civile della Croce Bianca, mentre l'altra metà è a carico della stessa Associazione provinciale di soccorso, che vi provvederà con le quote dei soci e i fondi del 5 per mille.

La convenzione impegna la protezione civile della Croce Bianca a garantire, con un preavviso di tre ore, la fornitura di almeno 1.000 pasti caldi e bevande analcoliche per almeno 24 ore. Con un preavviso di 12 ore, l'Associazione deve essere in grado di fornire prima colazione e due pasti caldi con bevande analcoliche a 1.600 persone per almeno dieci giorni. Il servizio di sussistenza viene attivato solo nel caso in cui ne abbiano bisogno almeno 100 persone.

Gli impegni che la protezione civile della Croce Bianca dovrà affrontare prossimamente riguardano il potenzia-

47

interventi

12.948

ore di servizio prestate

42.702

chilometri percorsi



I "committenti" degli interventi

17 Croce Bianca

15 Vigili del Fuoco volontari

11 Altri (soccorso acquatico, organizzatori di eventi)

4 Comuni

mento della capacità ricettiva degli alloggi d'emergenza, anche in previsione dell'accoglienza di rifugiati interni. Nella protezione civile della Croce Bianca operano 160 volontari e due dipendenti.

Oltre al reparto logistico centrale di Bolzano, le squadre della protezione civile della Croce Bianca sono presenti su tutto il territorio provinciale, con i gruppi di Brunico, Vipiteno, Bressanone, Lana, Naturno, Bolzano, Val Sarentino, Oltradige ed Egna, e con le squadre di pronto intervento (SPI), composte da 10 persone ciascuna, a Silandro e Brunico. Gli interventi sono rapidi e tempestivi, come nel caso della colata detritica in Val di Vizze nell'estate 2012, ma possono prevedere anche una pianificazione a lungo termine, come a seguito del sisma che ha colpito L'Aquila nel 2009.



Formazione responsabili d'intervento nella protezione civile



Protezione civile internazionale - maxiesercitazione Alpine14, Anterselva

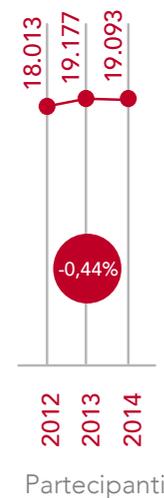


IMPARARE A SALVARE VITE



Particolare valenza riveste in seno alla Croce Bianca l'**attività interna ed esterna di formazione e aggiornamento**, proposta da un team di undici dipendenti e oltre 100 collaboratori esterni (personale sanitario, infermieri e medici). La gamma dei corsi proposti spazia dalla regolare opera di formazione dei soccorritori, attuata in conformità alle direttive provinciali e internazionali emanate in materia, ai corsi annuali di aggiornamento e perfezionamento dei dipendenti, miranti ad agevolare l'attività dei volontari e l'esercizio delle funzioni direttive.

Dal 2007 la Croce Bianca dispone di un proprio **centro di simulazione**, dove si utilizzano modernissimi simulatori con registrazioni audio e video per rendere le esercitazioni quanto più possibile realistiche.





I nostri collaboratori

La nostra colonna portante sono le risorse umane, e nella fattispecie con il loro impegno e le loro competenze umane e tecniche, ma anche i collaboratori retribuiti, che operano su basi di uguaglianza e di fiducia reciproca.

Promuoviamo l'impegno di operatori volontari, operatori che prestano servizio civile, collaboratori retribuiti e dirigenti volontari. Ci prefiggiamo di legarli sempre più all'Associazione attraverso offerte interessanti e una crescita mirata.

Per noi è importante che operatori volontari, operatori che prestano servizio civile, collaboratori retribuiti e dirigenti volontari contribuiscano all'orientamento e all'assetto dell'organizzazione. Attribuiamo pertanto la massima importanza ad una formazione mirata, nonché ad un continuo aggiornamento professionale, in modo da creare un modello di gestione dinamico. Così facendo facciamo crescere e sviluppiamo le competenze specifiche, funzionali e comunicative di ognuno.

GESTIONE VOLONTARIATO

Il volontariato non può essere lasciato al caso, perché i servizi della Croce Bianca devono essere garantiti anche in futuro e, se possibile, potenziati. Nel 2012 la Croce Bianca ha fissato standard ancora più elevati di professionalità nella gestione dei volontari, riscuotendo evidenti successi. Ora la Croce Bianca è in grado di operare avendo riguardo dei mutati contesti e delle esigenze di ogni singolo volontario.

Stiamo parlando innanzitutto dell'opera di **reclutamento dei volontari**, che non è più casuale e svolta a livello locale, ma **mirata** e **consapevole**. Attraverso un catalogo strutturato di misure e campagne di reclutamento, l'Associazione è riuscita a spingere molti a cooperare, partecipare attivamente alla vita della comunità e impegnarsi a favore del prossimo. Ma non dimentichiamo che anche la fidelizzazione dei volontari, ossia il rafforzamento del loro legame con l'Associazione, assume sempre maggiore rilevanza.

I volontari hanno la possibilità di manifestare le loro aspettative nel corso di colloqui periodici di incentivazione. Con i loro coordinatori, i responsabili di gruppi e sezioni, si cercano e si individuano sempre soluzioni idonee. In materia sono offerte interessanti iniziative formative ed è organizzata e seguita la possibilità di passare ad altre attività. E tutto ciò accade in loco, nei luoghi in cui i volontari svolgono la loro attività, quindi nelle sezioni della Croce Bianca, dove oggi la loro opera è valutata e **riconosciuta** in modo non più casuale, ma strutturato e ritualizzato.

Ai vertici della Croce Bianca è altresì chiaro che occorre favorire anche la formazione di nuove leve dirigenziali. Perciò è stato costituito un gruppo di **aspiranti leadership**, grazie al quale gli operatori interessati a occupare posizioni di responsabilità vengono formati e incentivati in modo mirato e in un orizzonte temporale di lungo termine attraverso serie di seminari. In

tali seminari l'attenzione è prevalentemente dedicata all'individuazione di potenziali innovativi, alla riflessione individuale sull'assunzione di responsabilità, all'individual coaching, ecc.

Premio per la Croce Bianca

I riconoscimenti che vengono dall'esterno fanno sempre piacere. Se poi provengono da una platea internazionale la soddisfazione non può che risultarne accresciuta. In occasione del settimo Forum di SAMARITAN INTERNATIONAL, circa 120 aderenti hanno discusso di cooperazioni internazionali, assegnando un riconoscimento alla Croce Bianca per la sua attività di volontariato. Il **premio "SAMARITAN's B.E.S.T. local"** è stato assegnato per la campagna di reclutamento dei volontari della Croce Bianca "Diventa uno di noi".

L'evento ha visto la partecipazione di cooperazioni politiche e di progetto di 15 Paesi. Insieme ad altri ospiti appartenenti a organizzazioni e



network europei della società civile, i circa 120 rappresentanti delle organizzazioni europee associate a SAMARITAN hanno parlato di "Qualità nel volontariato", "Volontariato attivo nella protezione civile e nella gestione delle emergenze" e di "Impegno civile nelle pratiche di assistenza domiciliare", stabilendo i successivi passi da compiere verso un approfondimento della reciproca collaborazione.



SERVIZIO CIVILE

Dare e ricevere è il motto del servizio civile. Giovani che si mettono volentieri al servizio degli anziani o degli ammalati e che si impegnano nel sociale. Un campo dove oltre alla formazione scolastica sono richieste sempre più frequentemente, per entrare nel mondo del lavoro, esperienze concrete. Le esperienze della Croce Bianca con i volontari del servizio civile sono sempre state molto positive, per cui il progetto viene riproposto anno dopo anno.

Con la legge statale del 6 marzo 2001 n. 64 sono state gettate le basi del **servizio civile volontario**, che offre ai giovani la possibilità di mettersi per un anno al servizio di bambini, ragazzi e anziani o di impegnarsi in attività sociali, culturali e ambientali, che possono costituire una preziosa esperienza professionale e lavorativa. L'impegno della Croce Bianca in ambito sociale e sanitario permette a coloro che prestano servizio civile volontario di maturare esperienze sempre utili nella vita. In particolare, il volontario del servizio civile collabora all'attività di trasporto degli infermi e svolge mansioni di supporto fornendo assistenza e conforto ai pazienti trasportati.



WERDE ZIVI UND ZEIG' WAS IN DIR STECKT ...

Du bist auf der Suche nach einer spannenden, sinnvollen Aufgabe? Dann bewirb dich jetzt als **Zivildienstler** beim Weißen Kreuz und arbeite mit uns ein Jahr lang als Sanitäter.

www.weisseskreuz.bz.it

☎ 800 11 09 11



DIVENTA VOLONTARIO DEL SERVIZIO CIVILE E FAI VEDERE QUELLO CHE VALI...

Sei alla ricerca di un'attività interessante e utile cui dedicarti? Chiedi di svolgere il servizio civile presso la Croce Bianca e lavora con noi per un anno in qualità di operatore sanitario.



SERVIZIO SOCIALE

Oltre ai volontari del servizio civile, prestano il loro servizio alla Croce Bianca anche volontari del servizio sociale. Operano soprattutto nell'ambito del trasporto degli infermi, rendendo un servizio molto prezioso a favore del prossimo, accompagnando, assistendo e sostenendo i pazienti durante il trasporto. Il servizio sociale volontario è pensato per le persone di età supe-

riore a 28 anni e di grande esperienza di vita che hanno il coraggio di raccogliere una nuova sfida. Supportano il team in particolare con la loro maturità professionale e personale e il loro buon senso, contribuendo così con la loro esperienza a creare le condizioni ideali per l'accompagnamento di persone inferme. Questo servizio è svolto in 30 sezioni della Croce Bianca.



CAMPAGNE DI TESSERAMENTO SOCI E 5 PER MILLE

Un importante elemento della grande famiglia della Croce Bianca sono i soci che ogni anno vengono motivati, attraverso una campagna di tesseramento effettuata a livello provinciale in autunno, a sovvenzionare la Croce Bianca e in particolare l'opera dei volontari e i progetti sociali. La Croce Bianca può a ragione andare orgogliosa dei 56.000 soci tesserati annualmente in Alto Adige, che con il loro contributo sostengono l'Associazione. La Croce Bianca ha predisposto un dettagliato programma di agevolazioni dedicate ai soci tesserati annualmente.

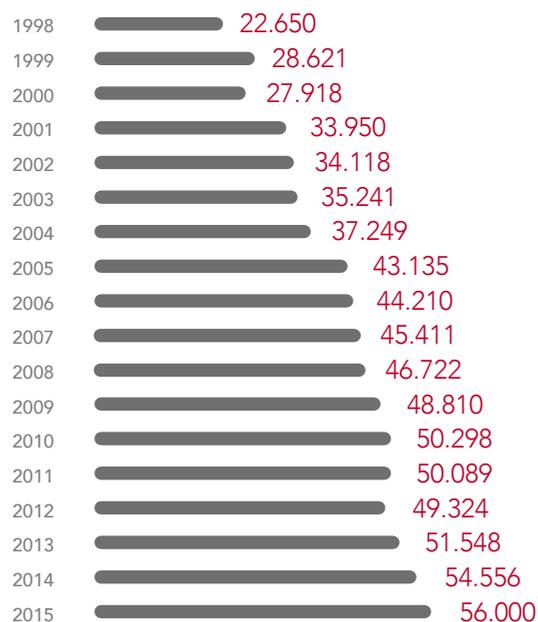
Oltre al tesseramento, per la Croce Bianca costituiscono un'importante fonte di finanziamento di particolari progetti dell'Associazione anche i contributi del 5 per mille. A livello nazionale la Croce Bianca è una delle organizzazioni che beneficia di generose elargizioni in questo senso, che sono convogliate principalmente nei servizi di soccorso e di trasporto infermi, nel servizio di assistenza sanitaria, nei gruppi giovani della Croce Bianca e nella formazione (manichini da esercitazione e app di primo soccorso). Con i fondi raccolti più recentemente sono stati ad esempio acquistati veicoli speciali per trasporti plurimi di persone su sedia a rotelle e un camion per il servizio di assistenza sanitaria, utilizzabile anche in caso di catastrofi. Per rafforzare il senso di coesione nei gruppi giovani, sono state acquistate giacche uguali per tutti. Nel campo della formazione la Croce Bianca può ora avvalersi, nelle simulazioni, di manichini di ultima generazione. Per il gruppo target dei bambini in età prescolare è stato realizzato, con un'autrice di libri per bambini, un libro sul primo soccorso. Nell'app di primo soccorso è stato aggiunto l'argomento dei defibrillatori semiautomatici (DAE), mentre saranno predisposti un libretto tascabile sulle emergenze e un nuovo programma di e-learning per i partecipanti ai corsi di livello A e B.

PER SENTIRSI PROTETTI.
Diventa socio 2015
 Rinnova adesso la tua fiducia nella Croce Bianca ed aiutaci a sostenere il nostro impegno quotidiano e quello dei numerosi volontari. **Aderisci ora!**

infonlines
0471 444 310/313
www.crocebianca.bz.it

ASSOCIATIONES KREUZBLAU
 CROCE BIANCA

Soci



LA NOSTRA RETE

Per la Croce Bianca rivestono un'importanza sempre maggiore i contatti con Roma e Bruxelles, tanto più se si considera che le decisioni essenziali per il settore del soccorso vengono prese sempre più frequentemente anche fuori dall'Alto Adige. Perciò è opportuno cercare l'intesa con quanti sono "sulla stessa lunghezza d'onda" e unire le forze. Per questo la Croce Bianca aderisce all'ANPAS (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze) e a SAMARITAN INTERNATIONAL, in sigla SAM.I.

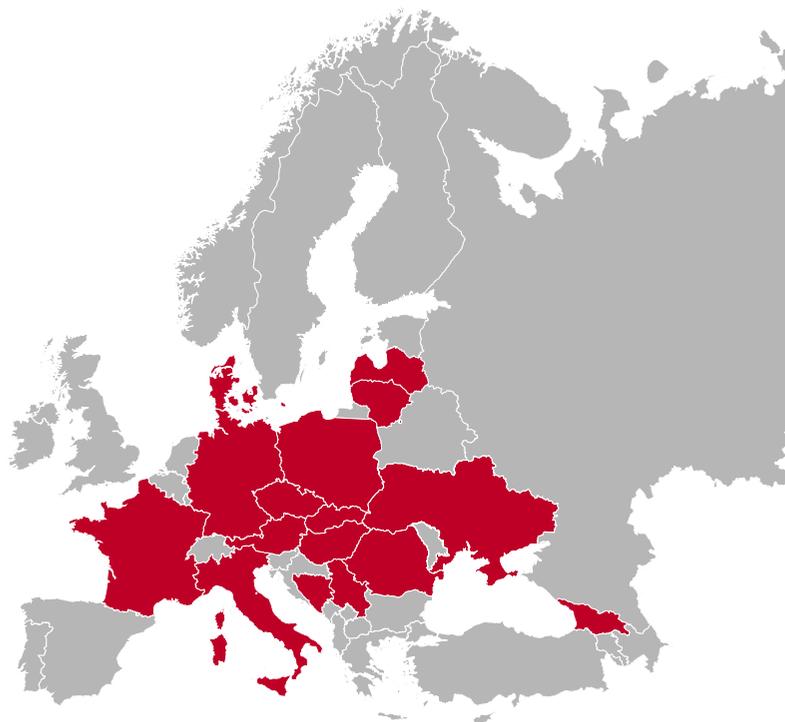


ANPAS, Italia
 ASB, Germania
 ASBÖ, Austria
 ASCR, Repubblica Ceca
 ASSR, Slovacchia
 CB, Francia
 DKFH, Danimarca
 FSR, Romania
 IDC, Serbia
 LSA, Lettonia
 LSB, Lituania
 SFOP, Polonia
 SSK, Georgia
 SSU, Ucraina
 USB, Ungheria
 WK, Alto Adige
 ZSU, Bosnia-Erzegovina

Le nostre cooperazioni

A livello locale, nazionale ed internazionale siamo in contatto con diverse organizzazioni, che ci aiutano nel raggiungimento dei nostri obiettivi e nell'espletamento dei nostri compiti. Ci adoperiamo attivamente per la creazione di questa rete, pur conservando la nostra indipendenza. A questo proposito, le chiavi di volta sono la comunicazione ed un dialogo costruttivo.

DALLE LINEE GUIDA



17 MEMBRI, 16 PAESI = UN'UNICA FEDERAZIONE



SAMARITAN INTERNATIONAL è una rete europea di organizzazioni non governative orientate al perseguimento del bene comune e non aventi scopo di lucro, apolitiche e aconfessionali, che con la partecipazione democratica di molti cittadini in veste di soci, operatori volontari e promotori nell'ambito delle organizzazioni di primo soccorso si attivano in situazioni di emergenza e malattia e che si riconoscono nello storico movimento samaritano. SAMARITAN INTERNATIONAL aderisce a sua volta anche a SOLIDAR, una rete europea di ONG dedita alla promozione dell'equità sociale in Europa e nel mondo. Tutto ebbe

inizio quando l'11 agosto 1994 quattro storiche associazioni di Germania, Austria, Danimarca e Francia si associarono fondando l'organizzazione internazionale non governativa SAMARITAN INTERNATIONAL e.V. A inizio 2015 questa federazione contava **17 organizzazioni associate**, tra le quali l'italiana ANPAS, entrata a far parte di questa rete per il tramite della Croce Bianca, e la stessa Croce Bianca. Quasi **tre milioni di soci**, **130.000 operatori volontari** e **30.000 collaboratori dipendenti** formano la base su cui poggia SAMARITAN INTERNATIONAL. SAM.I. è presente nei seguenti **16 Paesi europei**: Bosnia, Germania, Georgia, Italia,

Lettonia, Lituania, Austria, Polonia, Romania, Ucraina, Ungheria, Repubblica Ceca, Slovacchia, Francia, Danimarca e Serbia.

Da anni la **Croce Bianca** è **membro attivo** di questa federazione europea e in questo modo intende essere parte, fornendo il suo fattivo contributo, di un ideale di unitarietà a livello europeo. In seno alla federazione l'impegno è intenso anche a livello personale, tanto che il Direttore della Croce Bianca, Ivo Bonamico, ne è uno dei Vicepresidenti e - da aprile 2015 - Segretario generale ad interim, mentre Oskar Malfertheiner, Presidente del Collegio dei revisori dei conti della Croce Bianca, è revisore di SAM.I. SAM.I. è importante per la Croce Bianca anche in tema di garanzia e sviluppo della qualità, considerata la necessità di spingere per l'adozione di standard europei in materia di medicina e servizi preclinici di pronto soccorso e di standard qualitativi comuni nella collaborazione con i volontari, introdurre un numero unico europeo multilingue per le emergenze e riuscire anche a essere un referente competente e unico delle istituzioni europee per le questioni di medicina e servizi preclinici di pronto soccorso.

VIVA: chiunque può salvare una vita

Nel 2014 il Parlamento Europeo ha invitato tutti gli Stati membri a organizzare una settimana di sensibilizzazione sull'arresto cardiocircolatorio per informare la popolazione in merito a tale problematica. L'Associazione provinciale di soccorso Croce Bianca considera "VIVA" una preziosa occasione per porre la popolazione altoatesina a confronto con il tema dell'arresto cardiocircolatorio e dell'importanza del soccorso immediato da parte di persone non esperte. Perché chiunque può salvare una vita. In questo modo si intende anche migliorare costantemente la catena del soccorso in Alto Adige. La campagna ha riscosso

notevole successo. 3.624 cittadini non esperti in materia hanno appreso, nei 98 stand allestiti dalla Croce Bianca in tutto l'Alto Adige, come si effettua la rianimazione cardiocircolatoria. I soccorritori della Croce Bianca sono poi riusciti a convincere 1.109 di queste 3.624 persone interessate, quindi quasi un terzo, a cimentarsi concretamente nelle manovre salvavita. I 98 stand sono stati allestiti accanto alle chiese, nei centri di paesi e città, lungo le passeggiate o nelle piazze. È stato distribuito materiale informativo e gli interessati hanno potuto simulare le manovre di rianimazione su un manichino. Ogni cittadino dovrebbe sapere che in caso di emergenza nulla è più importante che valutare in fretta e correttamente la situazione, allertare il numero d'emergenza quanto prima possibile e porre in atto le prime misure salvavita.



Flash mob sul primo soccorso

Nel 2014 le organizzazioni di dieci Paesi aderenti al Samaritan International hanno organizzato una serie di flash mob per attirare l'attenzione dell'opinione pubblica sul tema dell'addestramento al pronto soccorso di bambini e ragazzi. I flash mob si sono svolti all'insegna del motto "Heroes without Superpowers". Ogni organizzazione europea di soccorso ha ideato autonomamente l'evento, dando così vita a una serie di eventi molto diversificata: a Bolzano 40 ragazzi dei gruppi giovani della Croce Bianca hanno attirato l'attenzione dei passanti in Piazza del Municipio con un flash mob sul primo soccorso, iniziato con due ragazzi che simulavano la rianimazione su manichini. Il ritmo della musica ad alto volume dettava quello del massaggio cardiaco. All'improvviso sono confluiti in piazza da ogni angolo 40 ragazzi delle sezioni del Renon, di Bolzano e di Ultradige, che si sono uniti alla prima squadra, iniziando a simulare la rianimazione sui loro manichini. Il tutto al ritmo pulsante scandito dalla musica.

Poi i ragazzi hanno invitato i passanti incuriositi a cimentarsi direttamente nelle manovre di rianimazione sui manichini. L'evento è durato un'ora. Allo stand informativo sono state fornite agli interessati informazioni sul progetto e in tema di primo soccorso.

È stato quindi dimostrato con chiarezza che non servono superpoteri o supermotivazioni per salvare una vita. Chiunque può imparare a praticare alcune semplici manovre di primo soccorso.

Finanziamento UE per SAMETS

Mai fermarsi, progredire continuamente e "pensare europeo": questi i principi alla base del progetto per l'assistenza in caso di catastrofi SamETS, ideato da cinque organizzazioni associate a SAMARITAN INTERNATIONAL e al quale partecipa anche la Croce Bianca. Il progetto ha conquistato le autorità di Bruxelles, per



Martin Schulz, Presidente del Parlamento Europeo, (2° da sinistra) con (da sinistra a destra) Reinhard Hundsmüller (Vicepresidente SAM.I, ASBÖ), Knut Fleckenstein (Presidente SAM.I. Presidente federale ASB) e il dott. Ivo Bonamico (Segretario generale ad interim SAM.I., Croce Bianca) nel maggio 2015 a Strasburgo

cui è stato elevato al rango di progetto UE e gli è stato riconosciuto il diritto al co-finanziamento. L'ambizioso progetto di protezione civile è stato presentato al Parlamento Europeo all'inizio del 2014 ed è prioritariamente incentrato sullo sviluppo di contenuti formativi per i soccorritori.



Assistenza in caso di catastrofi a fasce di popolazione vulnerabili

Il progetto della protezione civile ADAPT mira a migliorare l'assistenza in caso di catastrofi a fasce di popolazione vulnerabili. Quattro organizzazioni aderenti al Samaritan International, tra cui la Croce Bianca e l'ANPAS (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze) collaborano con un partner accademico, l'Università Tor Vergata di Roma, a questo ambizioso progetto. In caso di catastrofi come inondazioni o terremoti, le persone anziane o disabili sono particolarmente vulnerabili e necessitano pertanto di maggiori attenzioni. A tale riguardo, però, si ravvisano ancora lacune in molti piani di emergenza, in particolare nei casi in cui queste persone vivono a casa propria anziché in strutture di cura. In caso di evacuazione, spesso i soccorritori non conoscono le loro specifiche esigenze né il loro domicilio, non necessariamente per effettiva scarsità di informazioni sia formali che informali, che invece sono ampiamente disponibili. Il problema risiede piuttosto nella



carente strutturazione e quindi utilizzabilità di tali informazioni. ADAPT affronta questo problema rendendo utilizzabili e conservando le informazioni. L'acronimo ADAPT sta per "Awareness of Disaster Prevention for vulnerable groups".

Il progetto è cofinanziato dalla Commissione Europea.

Aiuto transfrontaliero in caso di catastrofi

Otto organizzazioni aderenti al Samaritan International collaborano al progetto "Cross-Border Samaritan Flood Preparedness". Il gruppo di lavoro concentra la propria attività sulla catena di processo e sulla procedura di allarme. Il progetto persegue l'obiettivo di consentire alle organizzazioni di soccorso di supportarsi vicendevolmente al di là dei confini in caso di inondazioni, definendo tra l'altro le modalità di coordinamento con i pubblici servizi di protezione civile in generale e specificamente in caso di interventi transfrontalieri.

ANPAS, LA CROCE BIANCA È DI NUOVO SOCIA

Da febbraio 2012 la Croce Bianca è di nuovo socia dell'ANPAS - Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze. Di nuovo perché lo era già stata per diversi anni agli albori della sua storia.

L'ANPAS fu fondata a Spoleto nel 1904 ed è una delle maggiori organizzazioni di volontariato in Italia. Della federazione fanno attualmente parte **874 organizzazioni di soccorso**, distribuite in **19 regioni** e operanti nei settori del soccorso, socio-sanitario, della protezione civile e dell'aiuto umanitario internazionale. L'ANPAS dispone di oltre 2.700 ambulanze e 500 automezzi della protezione civile e si avvale dell'opera di **100.000 volontari attivi** e di **700.000 soci sostenitori**.



Sono **scopi** dell'A.N.P.A.S.:

1. la costruzione di una società più giusta e solidale attraverso la tutela e il riconoscimento dei diritti della persona, nonché quant'altro abbia a riferimento la capacità umana di impegnarsi nell'aiuto e l'assistenza agli altri;
2. la rappresentanza a livello locale, nazionale ed internazionale delle associazioni appartenenti;
3. la tutela, assistenza, promozione e coordinamento, sia sul territorio nazionale che all'estero, del volontariato organizzato;
4. lo sviluppo di una cultura della solidarietà e la tutela dei diritti dei cittadini;
5. l'assistenza, la promozione ed il sostegno dei diritti dell'infanzia e delle adozioni internazionali e la cooperazione internazionale.



A fine 2013 l'allora Vicepresidente della Croce Bianca, Barbara Siri, è stata eletta nella direzione nazionale dell'ANPAS, dove ha assunto le competenze in materia di attività giovanile e pari opportunità.

La Croce Bianca a "Fermi tutti"

La Croce Bianca ha preso anche parte - dove l'ha ritenuto opportuno - ad azioni di protesta quale ad esempio la manifestazione "Fermi tutti", con cui i dimostranti hanno chiesto l'intervento urgente del Governo e del Parlamento a Roma. Molte questioni sono aperte da anni e non sono state risolte nelle varie legislature dai governi che si sono succeduti. Il riferimento è, ad esempio ai seguenti punti, che ricadono nella competenza dello Stato e richiedono la modifica del Codice della Strada:

- l'esenzione dal pedaggio autostradale (la società Autostrade per l'Italia S.p.A ha disdetto anche la convenzione in essere con la Croce Bianca per la fornitura gratuita di apparecchi TELEPASS);
- l'innalzamento del peso massimo consentito per le ambulanze a 4.000 kg;
- la definizione di veicolo speciale;
- la creazione della figura del soccorritore (o assistente sanitario);
- la garanzia del diritto al servizio civile nazionale;
- la stabilizzazione dell'istituto del 5 per mille per avere certezza nella programmazione in base alle risorse disponibili;
- la definizione di un nuovo modello di welfare come strumento per lo sviluppo dell'intero Paese;
- l'emanazione di norme per l'accesso al fondo per il miglioramento dell'efficienza delle ambulanze (art. 39-ter della Legge 29.11.2007, n. 222).

Formazione ANPAS nel campo della protezione civile

145 volontari della protezione civile dell'ANPAS provenienti da tutte le regioni d'Italia hanno partecipato a fine estate 2014 a un corso di aggiornamento mirante a preparare nuovi formatori in quest'ambito. Si è trattato di 64 ore di corso ripartite in quattro fine settimana, che dovevano far sì che i partecipanti fossero in grado di tenere loro stessi dei corsi nel loro campo di specializzazione. La Croce Bianca vi ha preso parte con quattro volontari della protezione civile di Eгна e Bolzano. Lo scopo di quest'iniziativa consiste nel formare specialisti che a loro volta possano addestrare altri volontari a livello locale.



FORMAZIONE TRANSFRONTALIERA

Fin dall'epoca della sua costituzione, la Croce Bianca ha intrattenuto intensi rapporti con le organizzazioni di soccorso dell'area germanofona. Storicamente tali contatti sono sempre stati particolarmente stretti con la Croce Rossa bavarese. Nei primi anni, i soccorritori bavaresi erano modelli da seguire e in molti ambiti - regolamento divise, equipaggiamento, automezzi - ci si ispirò agli standard della Croce Rossa bavarese. Anche con la sezione distrettuale della Croce Rossa di Innsbruck i rapporti erano ottimi e frequenti gli scambi. Furono soprattutto il Presidente fondatore dott. Karl Pellegrini e il Direttore fondatore geom. Karl Detomaso ad allacciare, mantenere e ampliare questi contatti.

Di pari passo con la necessaria professionalizzazione, dalla metà degli anni '90 si rese necessario intensificare gli scambi e adoperarsi per un migliore orientamento nel settore del non-profit management. Nel **Verbandsmanagement Institut (VMI)** dell'Università di Friburgo (Svizzera) si individuò un'istituzione che aveva saputo creare, attraverso la sua offerta di iniziative di formazione e aggiornamento, una grande piattaforma di rete per le diverse organizzazioni non-profit dell'area germanofona, con cui a tutt'oggi la Croce Bianca intrattiene ottimi rapporti e organizza iniziative di formazione e aggiornamento. Da anni la Croce Bianca si ispira al modello di management sviluppato nell'arco di decenni dal VMI e denominato **Freiburger Management-Modell (FMM)**, con corsi per i collaboratori, partecipazione a

forum periodici delle associazioni e implementazione e costante sviluppo degli strumenti di direzione e management.

Negli ultimi anni, grazie a questa rete sono ripresi gli **scambi con la Croce Rossa bavarese** (sezione di Monaco di Baviera) e poi con la **Croce Rossa austriaca** (Segretariato generale di Vienna). Il corso di qualificazione in Management delle ONP è stato adattato alle esigenze delle tre organizzazioni. Gli operatori dipendenti e volontari partecipanti provenienti dai tre Paesi confinanti imparano a conoscere il **Freiburger Management-Modell**, anche al fine di elaborare un'idea di management condivisa e migliorare e sviluppare la comunicazione tra gli organi e nei punti di interfaccia. Modernissimi strumenti e tecniche contribuiscono a conformare e dirigere la propria organizzazione in modo ancora più efficiente ed efficace. La varia provenienza dei partecipanti al corso è anche garanzia di scambio di best practice e quindi di costituzione a lungo termine di una rete tra operatori dipendenti e volontari a vari livelli. Oltre a una sistematica trasmissione di conoscenze, il programma offre anche l'opportunità di uno scambio di esperienze transfrontaliero e di formare una rete.

Le settimane di corso sono organizzate a rotazione nei tre Paesi, dando così ai partecipanti la possibilità di entrare direttamente in contatto con le realtà dei Paesi confinanti.

Aiutare ad aiutarsi

Organizziamo programmi di formazione e di aggiornamento strutturati, imperniati sul pronto soccorso, sulla sicurezza sul lavoro e su altre tematiche specifiche in funzione dei destinatari dei corsi, a beneficio dei nostri collaboratori, ma anche di terzi.



DOVE ANDIAMO

La cronistoria ripercorre le tappe essenziali dei 50 anni della storia dell'Associazione provinciale di soccorso Croce Bianca. Il Bilancio sociale illustra invece gli straordinari risultati raggiunti negli ultimi tre anni (2012, 2013 e 2014). Ma quale sarà il futuro della Croce Bianca? Quali sono i pilastri sui quali in particolare l'Associazione dovrà poggiare in futuro? In questo libro commemorativo vogliamo anche provare a spingere avanti lo sguardo.

Premessa: la Croce Bianca è un'associazione orientata alla sostenibilità ed è uno dei pilastri sociali della società altoatesina. Praticamente tutti conoscono la Croce Bianca. Per uno sviluppo futuribile della società e dell'Associazione è imprescindibile l'adozione di mentalità e comportamenti sostenibili. Occorrerà continuare a portare avanti e sviluppare ciò che è stato realizzato finora, sempre nel rispetto di elevati standard qualitativi. Georg Rammelmair ritiene che siano tre i pilastri di particolare rilevanza ai fini di un'evoluzione in tal senso.

1° pilastro: predisporre offerte per l'attività volontaria e retribuita

L'Associazione provinciale di soccorso si caratterizza per l'impegno dei volontari su cui si fonda: ad essa dedicano le loro energie moltissime persone di tutte le età in moltissimi modi diversi. Senza dubbio, però, le mansioni che oggi sono sempre più diversificate richiedono un più alto grado di professionalizzazione rispetto al passato. È affidato alla nostra moderna organizzazione il compito di stabilire come trovare in un'associazione tanto ricca di sfaccettature come la Croce Bianca, l'equilibrio e l'integrazione tra attività retribuita e

volontariato. Solo in presenza di fiducia reciproca e di un regolare scambio di informazioni è possibile garantire trasparenza e la proficuità del lavoro prestato. Se ogni collaboratore sa chiaramente in cosa consiste il compito che gli è affidato e lo svolge, se le competenze sono definite con chiarezza e uniformità, è possibile sfruttare in maniera ottimale le sinergie tra volontari e dipendenti, a beneficio del progresso dell'Associazione di soccorso. La chiara definizione e la distinzione delle reciproche mansioni non può che agevolare le persone impegnate sul campo e fornire un quadro preciso di ciò che ci si può aspettare da ciascuno. La conciliazione tra le competenze dei volontari e quelle dei dipendenti richiede spazio, tempo e risorse, in quanto la professionalità del gruppo nasce da un mix di diverse capacità e abilità di personale dipendente e volontario.

Di conseguenza devono essere avanzate proposte che tengano conto delle diverse motivazioni delle persone coinvolte, perché la reciproca collaborazione sia sempre più in primo piano, per il bene dell'Associazione e della comunità.

2° pilastro: potenziare i servizi della Croce Bianca

La Croce Bianca è attiva in molteplici campi. La sua attività primaria è sempre costituita dalla capillare opera di soccorso e di trasporto degli infermi, ma nel corso degli anni la gamma di servizi offerti si è costantemente ampliata e diversificata. Rappresenta una sfida per la Croce Bianca in quanto associazione al servizio della collettività, l'individuazione di nuovi servizi sociali di cui la collettività ha bisogno, per poi svilupparli in maniera strutturata e proporli, sempre a beneficio dell'intera popolazione altoatesina e di tutti coloro che hanno bisogno di aiuto sul territorio provinciale.

3° pilastro: sfruttare le possibilità offerte dalle nuove tecnologie

La sfide poste dalle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione sono enormi. Occorre sfruttare le nuove potenzialità offerte dalla tecnologia anche a beneficio del settore del soccorso altoatesino, facendo sì - ad esempio - che l'ottimizzazione dei flussi di dati nella relazione tra paziente, catena di soccorso e ospedale porti a un ulteriore aumento del livello qualitativo e dell'efficienza a beneficio dei pazienti. In futuro dovrà essere possibile redigere elettronicamen-

te i verbali d'intervento, o effettuare l'analisi qualitativa dei dati disponibili per una moderna garanzia di qualità, e persino il reporting digitale.

Ma non basta. Se guardiamo ancora un po' più in là nel futuro, potremo intravedere i droni che un giorno porteranno aiuto ai pazienti o le app che condurranno gli operatori sul luogo d'intervento. La Croce Bianca sarà sempre aperta verso le innovazioni e le evoluzioni nella misura in cui contribuiranno ad arricchire e migliorare la catena di soccorso.



Consiglio direttivo, Collegio dei revisori dei conti e Collegio dei probiviri nel 2015, anno del 50° anniversario di fondazione

