



BILANCIO SOCIALE  
**2018**

# INDICE

## COLOFONE

Redazione: Reparto Marketing e Pubbliche relazioni

Autori: Angelika Ladurner, Florian Mair, Markus Leimegger,  
Markus Trocker, Petra Pichler, Prisca Prugger, Verena Bacher.

Immagini: David Ceska, Kurt Mantinger, Philipp  
Francheschini, Harald Wisthaler

Grafica: Nadia Huber, Perca

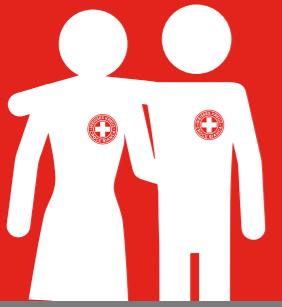
Stampa: Longo SpA, Bolzano

Maggio 2019

## MEMBER OF:



1.	Saluti	6
2.	Riepilogo dell'anno 2018	8
3.	Gestione risorse umane e reclutamento dei volontari	16
4.	I nostri servizi	26
A.	Servizio di soccorso	28
B.	First Responder	32
C.	Squadra di pronto intervento	33
D.	Trasporto infermi	34
E.	Soccorso piste	36
F.	Servizio di assistenza sanitaria	38
G.	Telesoccorso e Telesoccorso satellitare	40
H.	Supporto umano nell'emergenza	42
I.	Formazione	44
J.	Truccatori per esercitazioni	46
K.	Assistenza post-intervento	47
L.	Protezione civile	48
5.	Le attività giovanili	50
6.	I soci sostenitori	58
7.	Progetto "Sogni e vai"	64
8.	Il nostro network	70
9.	La gestione della qualità	76
10.	Pubbliche relazioni	80
11.	Organizzazione e finanze	86



Soci sostenitori:  
125.959



Soccorritori volontari attivi:  
3.442



Ore di lavoro volontario:  
985.884



Interventi di soccorso:  
58.805



Trasporti infermi:  
99.391



Membri dei gruppi giovani CB:  
1.099



Interventi soccorso piste:  
3.501



Chilometri percorsi nei viaggi  
di servizio:  
9.463.633



Allertamenti pervenuti via telesoc-  
corso e telesoccorso satellitare:  
19.295



Partecipanti corsi primo soccorso:  
10.831



Trasporti infermi coordinati:  
ca. 600 al giorno



Fans su Facebook:  
21.544



First Responder:  
210



Rientro dei soci dall'estero dopo  
infortuni:  
21



Ore di formazione svolte:  
91.899



Servizi in occasione di manifestazioni:  
826

## PRESIDENTE BARBARA SIRI

Gentili lettrici e cari lettori,



anziché essere in contrasto fra loro. Sono veramente orgogliosa di essere parte di questa squadra di donne e uomini che ogni giorno si mettono a disposizione delle persone in difficoltà, impegnandosi in una costante formazione professionale, facendo in modo che, noi della Croce Bianca, grazie all'ampio sostegno della popolazione, rappresentiamo l'Associazione che vanta di gran lunga il maggior numero di sostenitori in Alto Adige. Frequentemente ricevo riscontri positivi dai cittadini che hanno avuto aiuto o assistenza da parte dei nostri volontari e dipendenti. Sono i nostri collaboratori nelle nostre oltre 30 sezioni nei paesi e nelle città a far sì che l'Associazione provinciale di soccorso goda di ampio consenso tra la popolazione. Il nome della Croce Bianca è sulla bocca di tutti in provincia, è certamente un marchio ed è sinonimo di impegno sociale e volontariato di prim'ordine. Dietro a questo marchio ci stanno più di 3000 volontari e volontarie. Tutte queste donne e questi uomini meritano un grande ringraziamento.

Lo scopo del presente bilancio sociale è quello di mostrare in modo dettagliato, i nostri servizi prestati durante lo scorso anno. Così facendo vogliamo dimostrare la nostra trasparenza, fornendo testimonianze concrete della nostra attività.

Vi auguro una buona lettura.

Barbara Siri, Presidente

## DIRETTORE IVO BONAMICO

Stimati amici e benefattori della Croce Bianca,

con questo bilancio sociale ripercorriamo un anno di Croce Bianca intenso e ricco di attività: il 2018 è stato un anno di successi, per riassumerlo in poche parole. Questo successo si deve ai nostri collaboratori, in particolar modo ai volontari. In tutti gli ambiti si sono registrate crescite, dagli interventi di soccorso, passando per il trasporti infermi fino al numero dei volontari e dei soci paganti. Anche il numero dei dipendenti si assesta attualmente a oltre 400. Rientriamo così senza dubbio tra i datori di lavoro più grandi in regione: naturalmente siamo consapevoli della responsabilità di questo ruolo, perché dietro a ciascuno dei nostri dipendenti vi è una famiglia. Il nostro successo quindi significa futuro, per tutta l'area. E ci è possibile lavorare in modo così efficace solamente grazie all'impegno dei nostri collaboratori e del forte sostegno da parte della popolazione: infatti accanto agli oltre 100.000 soci paganti abbiamo migliaia di altoatesini che ci sostengono, facendoci pervenire di anno in anno il loro cinque per mille attraverso la dichiarazione dei redditi. Non si tratta di una banalità, perché in regione sono molte le associazioni e le federazioni che si pongono per beneficiare di questi importanti stanziamenti per il volontariato. Grazie a questi soldi da anni siamo in grado di organizzare progetti che altrimenti non sarebbero finanziabili.

Ma non voglio dilungarmi oltre, lascio a voi il compito di analizzare ciò che abbiamo fatto attraverso i seguenti numeri e statistiche. Con questo bilancio so-



ciale desideriamo mostrare, a completamento degli indicatori economici, anche la nostra azione sociale in Alto Adige, fornendo una panoramica dei servizi compiuti.

Vi ringrazio per il vostro interesse nella nostra Associazione.

Ivo Bonamico, Direttore



**RIEPILOGO  
DELL'ANNO 2018**

**2**

## RIEPILOGO DELL'ANNO 2018

### VEICOLI PER IL TRASPORTI INFERMI IN UGANDA

Il 7 giugno 2018 la Presidente Barbara Siri e il Direttore Ivo Bonamico hanno consegnato all'Associazione di volontariato Ponti di Pace un'ambulanza dismessa per il trasporto infermi, destinata a una missione in Uganda. Il missionario comboniano, padre Erich Fi-



### PROGETTO DI MOTO-SOCCORSO

Sempre più spesso il crescente volume di traffico è causa di code sulle strade, rendendo difficoltosi i servizi di soccorso, per raggiungere velocemente il luogo di intervento. Ciò premesso, è nata l'idea di fondare una squadra di motosoccorso della Croce Bianca, come già esiste in altri posti. A febbraio 2018 il Consiglio ha autorizzato un progetto pilota di due anni, finanziato dalle assegnazioni dei 5 per mille. Il progetto è stato presentato ad Autostrada del Brennero SpA, che lo supporta. In giornate con volume di traffico tendenzialmente elevato viene garantito un servizio di pattuglia sulla A22 per poter offrire un adeguato supporto agli utenti in caso di emergenza. A fine marzo il progetto è stato presentato internamente. Da giugno 2018 il servizio di motosoccorso opera nei giorni feriali sulla A22 e già in varie occasioni ha avuto modo di rendersi utile.

schnaller, originario di Rio Pusteria, ha costruito diversi edifici grazie agli aiuti altoatesini in una missione in Sud-Sudan, che, tuttavia ha dovuto abbandonare precipitosamente allo scoppio della guerra. Al momento sta lavorando ad un nuovo centro al confine con l'Uganda. Attraverso l'Associazione Ponti di Pace di Egna ha chiesto aiuti per l'ospedale locale. Il presidente di Ponti di Pace, Reinhold Weger, aveva chiesto alla Croce Bianca un'ambulanza dismessa in Alto Adige e l'Associazione provinciale di soccorso ha quindi messo a disposizione un automezzo di intervento attrezzato a dovere (barella cucchiaio, respiratore, zaini di primo soccorso, caschetti, ecc.). La gioia è stata grande, perché nessuno avrebbe contato su un regalo di tale valore.



### IL SUCCESSO DEL PRIMO CAMPO SCUOLA DELLA PROTEZIONE CIVILE

Il 27 luglio 2018 Rudolf Pollinger, Direttore dell'Agenzia per la Protezione civile, ha consegnato l'attestato di partecipazione ai 20 ragazzi che hanno preso parte al campo scuola della protezione civile in Val Sarentino. Per una settimana sono stati sensibilizzati su un'ampia varietà di tematiche inerenti all'attività della protezione civile. Ragazzi compresi tra i 10 e i 16 anni affiliati alla Croce Bianca, ai volontari dei Vigili del Fuoco e al Comune di Sarentino hanno preso par-

te al primo campo scuola organizzato in Alto Adige. "Campo Scuola" è un'iniziativa della Croce Bianca in collaborazione con l'Agenzia per la Protezione civile, i Vigili del Fuoco, le autorità e l'Associazione ANPAS. Nel corso di questa settimana i ragazzi hanno sviluppato le numerose tematiche della Protezione civile insieme ad adulti professionisti: per es. prevenzione degli incendi boschivi, piani di rischio, ma anche pronto soccorso, meteorologia e orienteering all'aperto. Altre tematiche toccate sono state la tutela di persone, flora e fauna, la prevenzione di danni attraverso la prevenzione di incendi boschivi e l'utilità di una foresta di protezione intatta.

### AIUTI ALLA ROMANIA

La Croce Bianca non presta aiuto esclusivamente in Alto Adige, ma anche ben oltre i confini altoatesini: di anno in anno l'Associazione dona ambulanze dismesse a organizzazioni con possibilità economiche limitate. Questi mezzi, considerati superati in Alto Adige, infatti, trovano impiego ancora per molti anni in paesi in cui gli standard non sono altrettanto elevati. L'anno scorso uno di questi automezzi per il trasporto infermi è stato destinato alla Federazione samaritana dei lavoratori in Romania. La consegna è avvenuta a gennaio nella sede centrale di Bolzano.



## OUTSOURCING SERVIZIO LOGISTICO

Approvvigionare le 31 sezioni con materiale di consumo, bombole di ossigeno, materiale formativo, strumenti, biancheria e abiti di servizio rappresenta una sfida logistica per l'Associazione provinciale di soccorso. La giacenza di magazzino nelle sezioni deve essere ridotta al minimo indispensabile, mentre la catena di approvvigionamento non deve mai interrompersi. Per questo motivo tutte le

sezioni vengono approvvigionate almeno una volta a settimana dal centro smistamento centrale della Direzione provinciale di Bolzano. Il progetto nel frattempo è stato sviluppato fino al punto che l'anno scorso è stato possibile affidare a un fornitore esterno il servizio di trasporto, senza ripercussioni in termini di qualità. Così facendo questo servizio viene garantito a un livello ancora migliore. È stato anche possibile rendere disponibili risorse umane richieste urgentemente.

## DEROGA PER IL VOLONTARIATO IN ALTO ADIGE

All'inizio del 2018 le prospettive dell'Associazione provinciale di soccorso non erano delle migliori. La riforma del terzo settore, infatti, l'ha messa di fronte a un grande problema: le leggi del terzo settore prevedevano che l'attività di volontariato presso un'organizzazione fosse incompatibile con un rapporto di lavoro retribuito presso la stessa. Questa condizione avrebbe interessato circa il 10% dei volontari dell'Associazione, poiché il 10% di loro sono anche dipendenti della Croce Bianca. Ne sarebbe conseguita una mancanza di copertura di servizio in alcuni settori e un calo del volontariato, cresciuto storicamente. In collaborazione con il Presidente della Provincia Arno Kompatscher, l'allora sottosegretaria di stato Maria Elena Boschi e l'allora senatore Karl Zeller hanno potuto elaborare una disciplina straordinaria per l'Alto Adige. L'adeguamento è stato esaminato dal governo italiano e deliberato come disciplina straordinaria per l'Alto Adige. L'11 settembre 2018 è entrato infine in vigore il rispettivo decreto, nell'ambito del quale comunque l'Alto Adige e la Croce Bianca sono esentati da questa problematica disciplina della incompatibilità.



## INTRODUZIONE DELLA MOBILITÀ ELETTRICA

Il primo automezzo elettrico dell'Associazione provinciale di soccorso ha effettuato il suo primo trasporto di sangue e farmaci ad agosto 2018. Così facendo l'Associazione ha dato un primo segnale a favore della mobilità ecosostenibile in Alto Adige. Il mezzo Nissan e-NV 200 nel traffico cittadino ha un'autonomia di circa 230 chilometri. Dato che questo automezzo viene impiegato principalmente per il trasporto di sangue e medicinali nell'area cittadina di Bolzano, è stato possibile ricorrere a un veicolo elettrico. Nonostante il restante parco mezzi con circa 200 veicoli consistesse ancora di automezzi con motorizzazione tradizionale, con questo gesto l'Associazione ha inteso dare consapevolmente un segnale. Il design dell'automezzo elettrico è stato progettato da Maximilian Schlee, studente della facoltà di Design della Libera Università di Bolzano.



## PATENTE C1

I mezzi di soccorso della Croce Bianca sono sempre più pesanti. In futuro il loro peso supererà le 3,5 tonnellate, soprattutto per via del veicolo base, motivo per cui il codice della strada prevede almeno la patente C1 per poterli guidare. Ciò comporta che in tutte le sezioni tutti gli autisti di ambulanze di soccor-

## L'USCITA DALL'ASSISTENZA AI PROFUGHI

Da agosto 2016 l'Associazione provinciale di soccorso Croce Bianca, insieme alla Croce Rossa e all'Organizzazione umanitaria Rover Equipe gestiva il Centro di prima accoglienza ai profughi di via Gobetti a Bolzano. Alla base di questa attività straordinaria vi era una convenzione aggiuntiva con l'Agenzia per la protezione civile, conclusasi il 31 agosto 2018. Questa scadenza ha dato modo all'Associazione di interrompere quest'attività per motivi strategici. Nei due anni precedenti erano stati assistiti contemporaneamente fino a 440 profughi nell'area denominata ex-Alimarket. Mentre l'Associazione provinciale di soccorso era responsabile per l'intero coordinamento e la logistica, la Croce Rossa e River Equipe si occupavano dell'assistenza dei profughi. Dopo due anni di servizio e diminuzione di arrivi di nuovi profughi i vertici dell'Associazione hanno considerato adempiuto il proprio compito.



so devono fare la patente C1 che consente la guida di mezzi fino a 7,5 tonnellate. I primi chiamati in causa saranno gli autisti di Bolzano e Lana, nei prossimi anni seguiranno soccorritori di altre sezioni che faranno questo tipo di patente. I costi per le patenti saranno coperti dalla Croce Bianca.

## INTRODUZIONE DEL CONCETTO DI ASSISTENZA SECONDO IL METODO ITLS

ITLS è l'acronimo di International Trauma Life Support. Come si evince dal nome, si tratta di un metodo di valutazione stabilito a livello internazionale per tutti i pazienti traumatizzati critici e non. Al primo posto in ogni caso vi è il fattore tempo. L'obiettivo è quello di abbinare la migliore assistenza possibile sul luogo dell'emergenza con il trasporto più veloce in ospedale. Negli anni passati è cambiata radicalmente la strategia di trattamento nell'ambito della gestione dei traumi. La cosa più importante è riconoscere immediatamente e trattare le ferite potenzialmente mortali attraverso una metodologia di valutazione standardizzata, per abbassare l'indice di mortalità e limitare possibilmente l'invalidità permanente. Nell'ambito di un corso certificato di due giorni ITLS Basic i sanitari imparano a conoscere questo algoritmo attraverso numerosi casi pratici, applicandolo in situazioni vicine alla realtà.



## DEFIBRILLATORI ACCESSIBILI AL PUBBLICO

Dal 1965, anno della fondazione dell'Associazione un tema che sta a cuore alla Croce Bianca è il costante miglioramento del supporto in caso di emergenza in Alto Adige. Un passo importante verso una perfetta catena del soccorso è rappresentato dai numerosi defibrillatori accessibili al pubblico. A febbraio 2018 48 di questi risultavano attivi. L'obiettivo è raggiungere la copertura provinciale. Dopo aver dotato gli automezzi di intervento di defibrillatori semi-automatici esterni (DAE) oltre 15 anni fa, l'Associazione è ora sul punto di installare colonne di defibrillazione precoce, accessibili al pubblico, ovunque vi sia possibilità di incontro fra molte persone. Per il loro finanziamento verranno utilizzati anche i proventi derivanti dalle assegnazioni dei 5 per mille. È stato già possibile in-

stallare una prima serie di cosiddette colonne DAE, tra cui Bolzano vanta la maggior quota con 11 pezzi. Inoltre i soccorritori sulle piste della Croce Bianca dispongono di defibrillatori DAE nei loro zaini di primo soccorso. Allo stesso modo anche in diversi rifugi e impianti di risalita sono accessibili questi strumenti.



## FONDAZIONE DELLA CROCE BIANCA SERVIZI SRL

La riforma del terzo settore ha reso necessaria la creazione di una nuova forma di organizzazione all'interno dell'Associazione provinciale di soccorso. Un'impresa sociale sotto forma di una Srl si occuperà in futuro dei diversi servizi dell'Associazione, garantendo così l'organizzazione a tutti i livelli dell'attività. Venerdì 21 dicembre 2018, la Croce Bianca Servizi Srl è stata fondata tramite atto notarile come impresa sociale. La ragione di ciò è una nuova norma che

ora definisce chiaramente quali enti appartengono al terzo settore e quali sono le rispettive attività che possono svolgere. Alcuni settori di attività della Croce Bianca, che pur essendo di interesse comune, secondo l'autorità legislativa potrebbero rientrare anche nell'ambito delle attività commerciali, figurano in questo elenco. "Per poter continuare a svolgere queste attività è stato quindi necessario stabilire una forma organizzativa adeguata" spiega la Presidente Barbara Siri.

## TEST CON NUOVI SISTEMI DI TRASPORTO

Nel trasporto infermi e nel servizio emergenza cambiano le condizioni quadro sia sul piano dei pazienti che dei collaboratori. Purtroppo sono in continuo aumento i pazienti pesanti. Per questo motivo i sistemi e le tecniche di trasporto devono essere adeguati e indirizzati in una nuova ottica. Per esempio il trasporto in posizione supina di un paziente del peso di 120 chilogrammi, in parte lungo le scale di casa e nel superamento di altri ostacoli, mette a dura prova sia la sicurezza del paziente che la tutela del lavoro e della salute dei collaboratori. Ultimamente l'industria ha reagito e nel 2018 hanno sviluppato e testato un'ambulanza dotata della più innovativa tecnologia di trasporto. Questo automezzo VW Crafter dispone di una barella completamente automatizzata che funziona senza sforzo fisico del sanitario sia in fase di carico e scarico, che di sollevamento e abbassamento della barella. Inoltre il mezzo è dotato di un montascale mobile a cingoli con cui si può trasportare il paziente sulla sedia portantina lungo le scale, senza sforzo fisico del soccorritore. È in fase di test anche un nuovo sistema logistico nell'automezzo, con il quale sarà possibile sostituire attrezzature e strumenti in modo modulare e veloce. Questo mezzo può essere impie-



gato in modo polifunzionale. Al momento il test è in corso in diverse sezioni della Croce Bianca, a metà del 2019 verrà valutato questo progetto pilota e se ne trarranno le relative conclusioni.



**GESTIONE RISORSE UMANE E  
RECLUTAMENTO VOLONTARI**

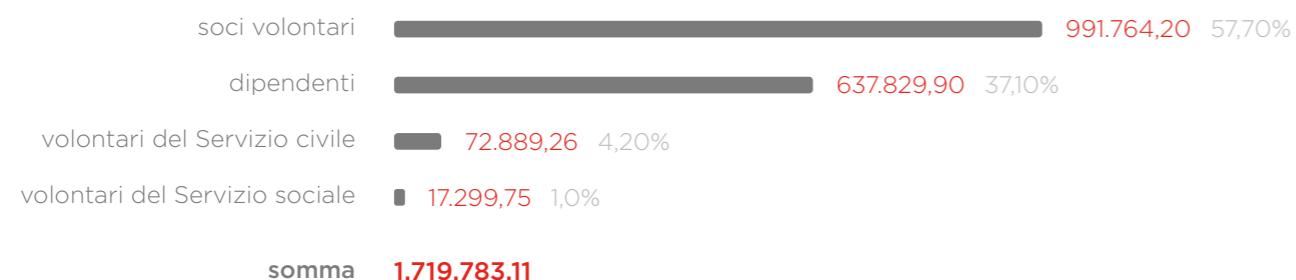
**3**

## VOLONTARI E DIRIGENTI ONORARI ALLA BASE DELL'ASSOCIAZIONE

Già da oltre 50 anni la Croce Bianca va orgogliosa della propria struttura organizzativa, tuttora infatti l'Associazione è guidata da dirigenti onorari e dipendenti che collaborano tra loro. La Croce Bianca fornisce la colonna portante dell'organizzazione, che in modo particolare i nostri volontari riempiono di vita e energia. Complessivamente i nostri dirigenti volontari e onorari sono impegnati in 13 diverse attività e svolgono un compito molto importante per sé stessi e per il prossimo. Essere volontari è molto più di impiegare il

proprio tempo libero in modo utile, è una formazione continua, un "dare e avere", ma significa anche essere parte di una rete sociale. Allo stesso modo anche le motivazioni alla base di questa scelta sono tra le più svariate, ma l'amore per il prossimo e le collaborazioni con chi ha affinità di vedute e interessi la fanno da padroni. Anche il senso di appartenenza, la condivisione e l'alternare il lavoro ordinario con un'altra attività sono sempre considerati tra gli aspetti positivi del volontariato in Croce Bianca.

### ORE DI LAVORO SVOLTE 2018



Nel 2018 oltre la metà delle ore complessive di lavoro sono state svolte da volontari, fatto che dimostra che l'organizzazione è sostenuta e tenuta unita prevalentemente da dirigenti volontari e onorari. Negli ultimi anni si è registrato un costante incremento dei soci volontari che collaborano nelle più svariate attività. Sebbene oggi il reclutamento di volontari rappresenti una sfida ancora più grande rispetto a 10 anni fa, siamo certi che anche in futuro altri volontari entreranno a far parte dell'Associazione con grande disponibilità e motivazione.



**Il volontariato è una passione che unisce  
tutti i nostri collaboratori ed è la base di  
tutta la nostra organizzazione.**

## FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEI COLLABORATORI

L'Associazione provinciale di soccorso Croce Bianca si è posta l'obiettivo di proporre, oltre alla formazione specifica per i collaboratori in materia di soccorso, anche iniziative di formazione e aggiornamento personali per tutti i collaboratori volontari, onorari e dipendenti. Queste proposte del reparto gestione risorse umane sono specificamente incentrate su temi relativi a management, comunicazione e salute e creano le condizioni affinché le posizioni dirigenziali nella Croce Bianca siano ricoperte da collaboratori dipendenti o volontari preparati e in possesso di adeguati requisiti formativi. Ogni anno il reparto gestione risorse umane attribuisce grande importanza all'offerta di proposte mirate in modo da sensibilizza-

re i collaboratori sulle più svariate tematiche, rafforzare la loro personalità e costruire così un modello di gestione dinamico. Soprattutto l'attività dirigenziale nella Croce Bianca è un compito particolarmente complesso e impegnativo, che richiede un'adeguata preparazione. In questi corsi di formazione vengono potenziate le competenze individuali, tecniche, funzionali e comunicative di ogni collaboratore, che così acquisisce la capacità di avvalersene anche nel lavoro quotidiano. Nel 2018 è stato organizzato un'altra volta il programma "gruppo di aspiranti leader". Si tratta di un gruppo di collaboratori volontari e dipendenti interessati a crescere e ad ampliare le competenze in ambito manageriale. Lo scopo primario di questo

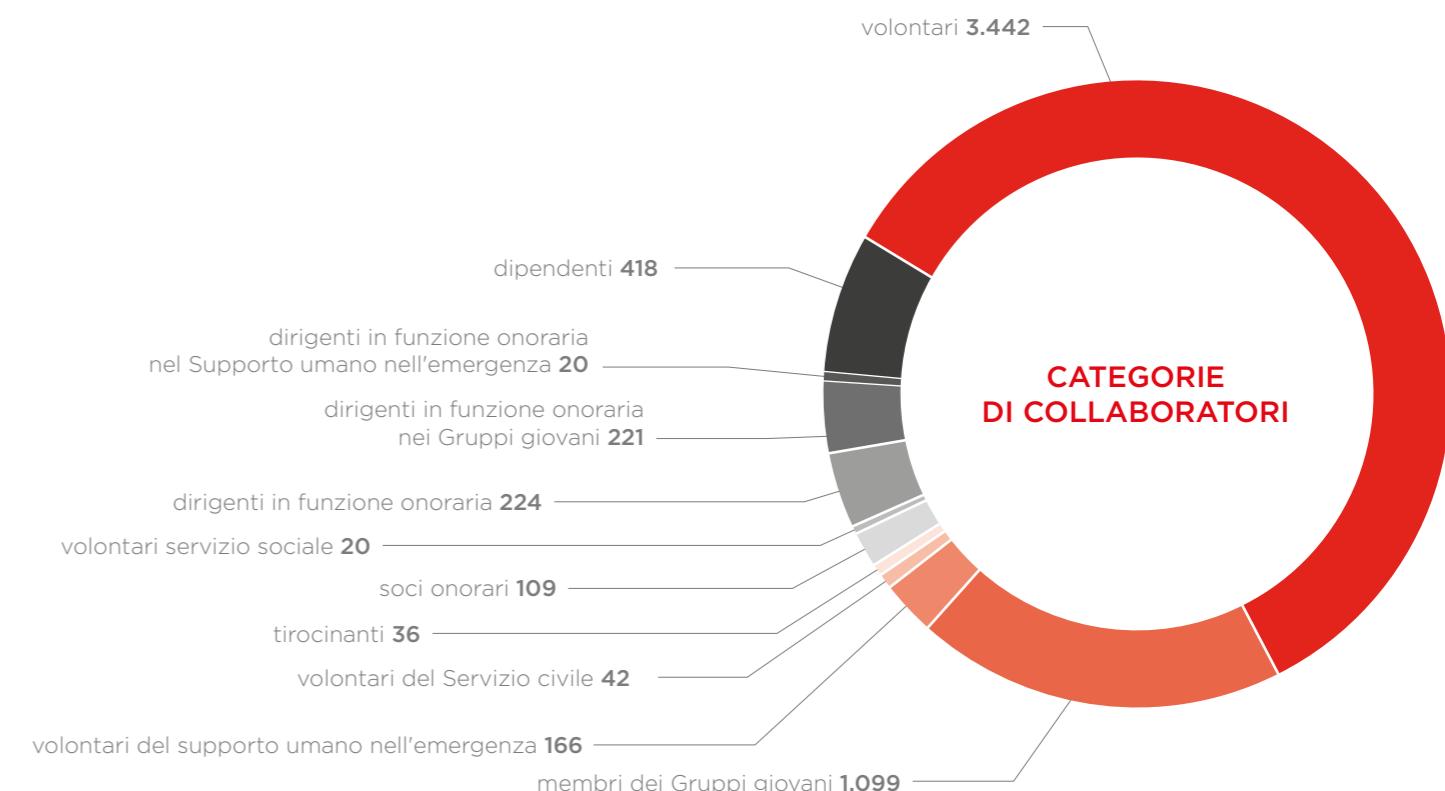
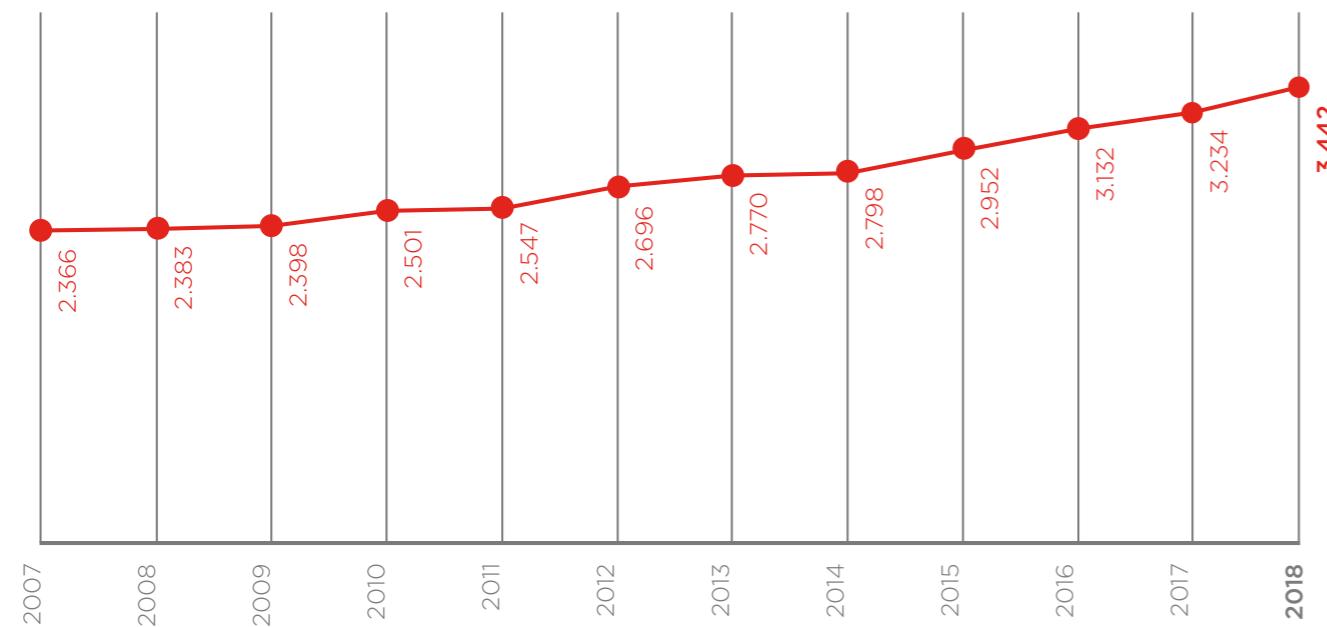
gruppo consiste nel rafforzare i giovani collaboratori nello svolgimento delle loro mansioni quotidiane e nell'introdurli all'attività dirigenziale per disporre così di un bacino di nuove leve dirigenziali per la Croce Bianca.

Con proposte come "Obblighi e diritti", "Dirigere una sezione" ma anche "Criteri per la riuscita e l'efficacia dell'attività dirigenziale" si garantisce anche nel 2018 supporto nello svolgimento delle varie attività a tutte le nuove forze dirigenziali prescelte. Anche le proposte in materia di salute e prevenzione sono state accolte con favore dai collaboratori: "Cosa mantiene in salute gli operatori di primo soccorso?", "Prevenzione delle dipendenze", "Alimentazione sana" e "Schiena

sana". Un'importante risorsa per il nostro programma di aggiornamento 2018 è stato anche il reintegro del "Workshop sul tema moderazione".

Nelle iniziative di formazione vengono riuniti intenzionalmente collaboratori volontari/dipendenti di diverse fasce d'età e ambiti d'azione, allo scopo di incrementare il grado di conoscenza delle varie attività, promuovendo così la collaborazione. In questo modo si rafforza anche l'impegno dei volontari e il senso di appartenenza.

### SVILUPPO DEL VOLONTARIATO





La Croce Bianca non è solo l'associazione di soccorso più impegnata di tutta la provincia, ma con i suoi oltre 400 dipendenti è anche tra i grandi datori di lavoro in Alto Adige.

## LA CROCE BIANCA: UN DATORE DI LAVORO INTERESSANTE

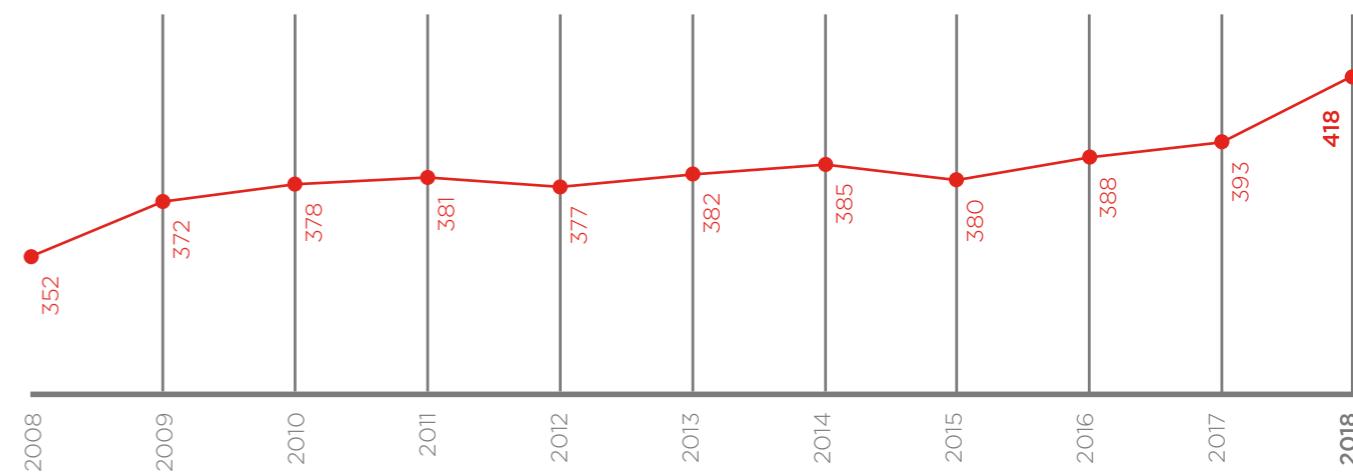
I collaboratori rappresentano le fondamenta e sono la risorsa più importante di ogni organizzazione, esattamente come lo sono il loro benessere e la loro crescita. Una rodata capacità di fare gruppo, una buona formazione, un'attività motivante e variegata e un ambiente appagante rappresentano le colonne del nostro modello di lavoro.

Per poter essere un datore di lavoro credibile, la Croce Bianca si adatta ai cambiamenti contingenti, tentando di far fronte alle esigenze dei propri collaboratori; dove i lavoratori sono appagati, infatti, si lavora anche meglio.

Siamo alla continua ricerca di collaboratori competenti e motivati. A tal proposito lo scorso anno è stato migliorato l'intero processo di candidatura, adattando di conseguenza anche la pagina internet. Nel 2018 inoltre è stato rivisto il processo di inserimento lavorativo assistito e documentato, al fine di semplificarlo, seguendo attivamente i collaboratori in modo personalizzato durante i loro primi tre mesi di lavoro.



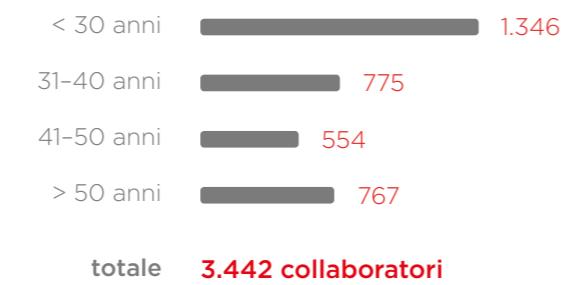
### SVILUPPO DEI COLLABORATORI DIPENDENTI



Anche la collaborazione tra diverse generazioni e funzioni nella Croce Bianca è di grande importanza. Volontari, dirigenti onorari e dipendenti persegono lo stesso obiettivo, sostenendosi vicendevolmente e contribuendo al successo comune. I giovani collaboratori hanno la possibilità di imparare direttamente dagli esperti, mentre i collaboratori di più lunga data possono approfittare dei nuovi arrivati soprattutto in ambito tecnologico. Inoltre i collaboratori della Croce Bianca nelle loro attività quotidiane possono contare su attrezzature e automezzi di ultima generazione, avvalendosi delle tecnologie più innovative. Si pone un particolare occhio di riguardo sulla migliore qualifica possibile dei nostri collaboratori, promuovendo l'aggiornamento tecnico e personale di ciascuno di loro. In modo particolare la salute fisica e psichica di tutti è fondamentale, perché il benessere personale contribuisce al senso di appagamento. Se i collaboratori si sentono bene, si favoriscono l'identificazione e il rapporto emotionale e nasce la lealtà. Avere collaborato-

ri leali è di inestimabile valore per un'azienda, perché parlano volentieri e positivamente dell'organizzazione, contribuendo così all'immagine d'insieme. Dal punto di vista interno un datore di lavoro dall'elevato appeal porta ad un senso di identificazione più forte con l'azienda, a una maggiore motivazione e impegno.

#### STRUTTURA PER ETÀ DEI COLLABORATORI



**Il dinamismo della giovane generazione e l'esperienza di vita dei nostri collaboratori più anziani è la combinazione perfetta per i nostri servizi.**



I NOSTRI SERVIZI

4

## DALLA A COME ASSISTENZA ALLA Z DI ZAINO DI PRONTO SOCCORSO

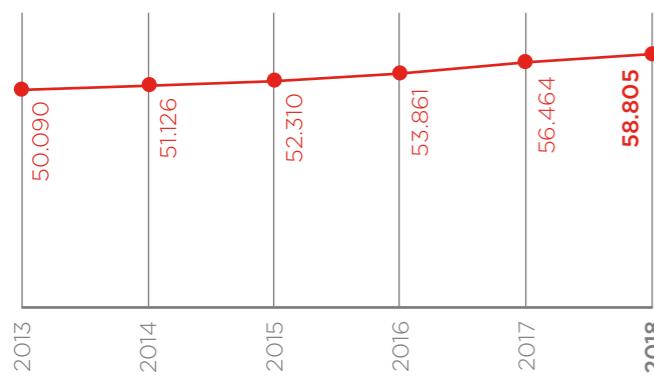
Dalla sua fondazione oltre 50 anni fa la Croce Bianca si adopera per aiutare le persone in difficoltà, rivolgendo sempre la propria attenzione alle nuove sfide emergenti in provincia e ampliando costantemente i propri ambiti di competenza. Con un adeguamento alle esigenze della popolazione, sono nati nuovi settori di servizio. Il 2018 si è contraddistinto per numeri in continua crescita e conferma il ruolo della Croce Bianca come organizzazione di soccorso moderna in Alto Adige.

### A. SERVIZIO DI SOCCORSO

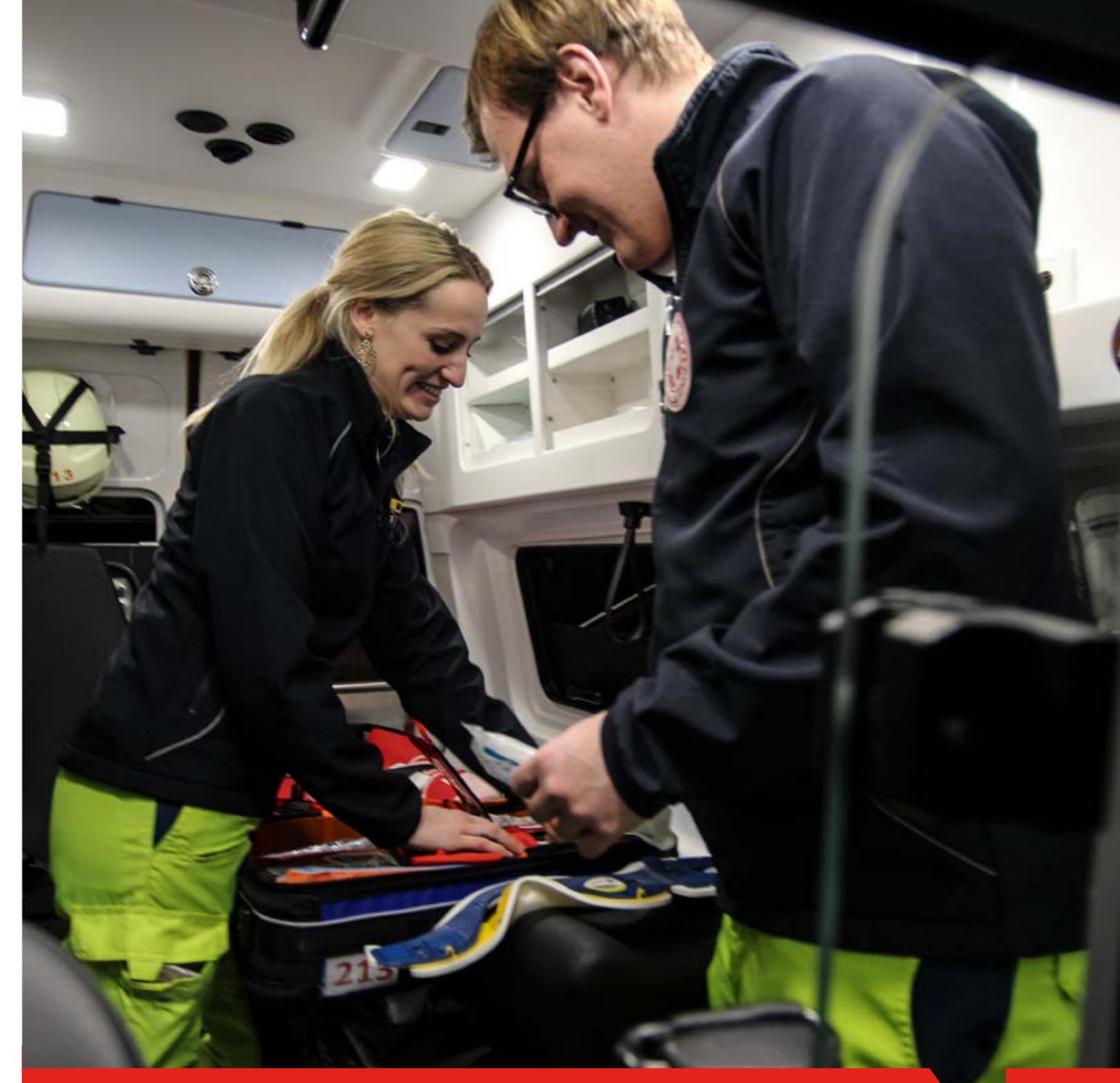
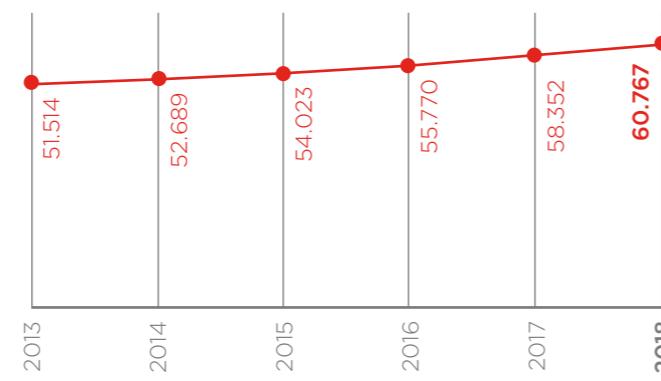
Il servizio di soccorso è senz'altro il compito primigenio che la Croce Bianca si è posta, a partire dal suo anno di fondazione nel 1965. Per decenni il servizio di soccorso e l'attività di trasporto infermi erano uniti e sono proseguiti di pari passo, fino a quando queste due attività fondamentali sono state separate fra loro. In ogni sezione della Croce Bianca, sia in Alto Adige che nella Provincia di Belluno, è dislocata almeno un'ambulanza. Nell'ambito degli interventi d'urgenza viene chiamato in causa il servizio dei medici d'urgenza su mezzi terrestri. In tutti i presidi ospedalieri del territorio vengono messe a disposizione dell'Azienda sanitaria o dei medici d'urgenza incaricati dall'Azienda sanitaria anche automediche e auto medicalizzate. In alcune postazioni di emergenza o di

primo soccorso vengono impiegati anche infermieri dell'Azienda sanitaria. Solamente nella sezione di Bolzano prestano servizio in ambulanza anche infermieri del reparto formazione dell'Associazione. Le richieste d'intervento di soccorso vengono coordinate esclusivamente dalla Centrale provinciale d'emergenza, ovvero dal Servizio emergenza provinciale. Se in caso di un elevato numero di interventi i mezzi di soccorso canonici dovessero essere impegnati, può accadere che la Centrale provinciale richieda un'ambulanza alla Centrale operativa della Croce Bianca, che per loro conto si farà carico dell'intervento d'urgenza. Oltre al numero di interventi di emergenza in continua crescita, la Croce Bianca si impegna costantemente a mantenere mezzi ed attrezzature sempre all'avanguardia.

INTERVENTI



PAZIENTI



Negli ultimi anni gli interventi  
di soccorso sono continuamente  
aumentati.

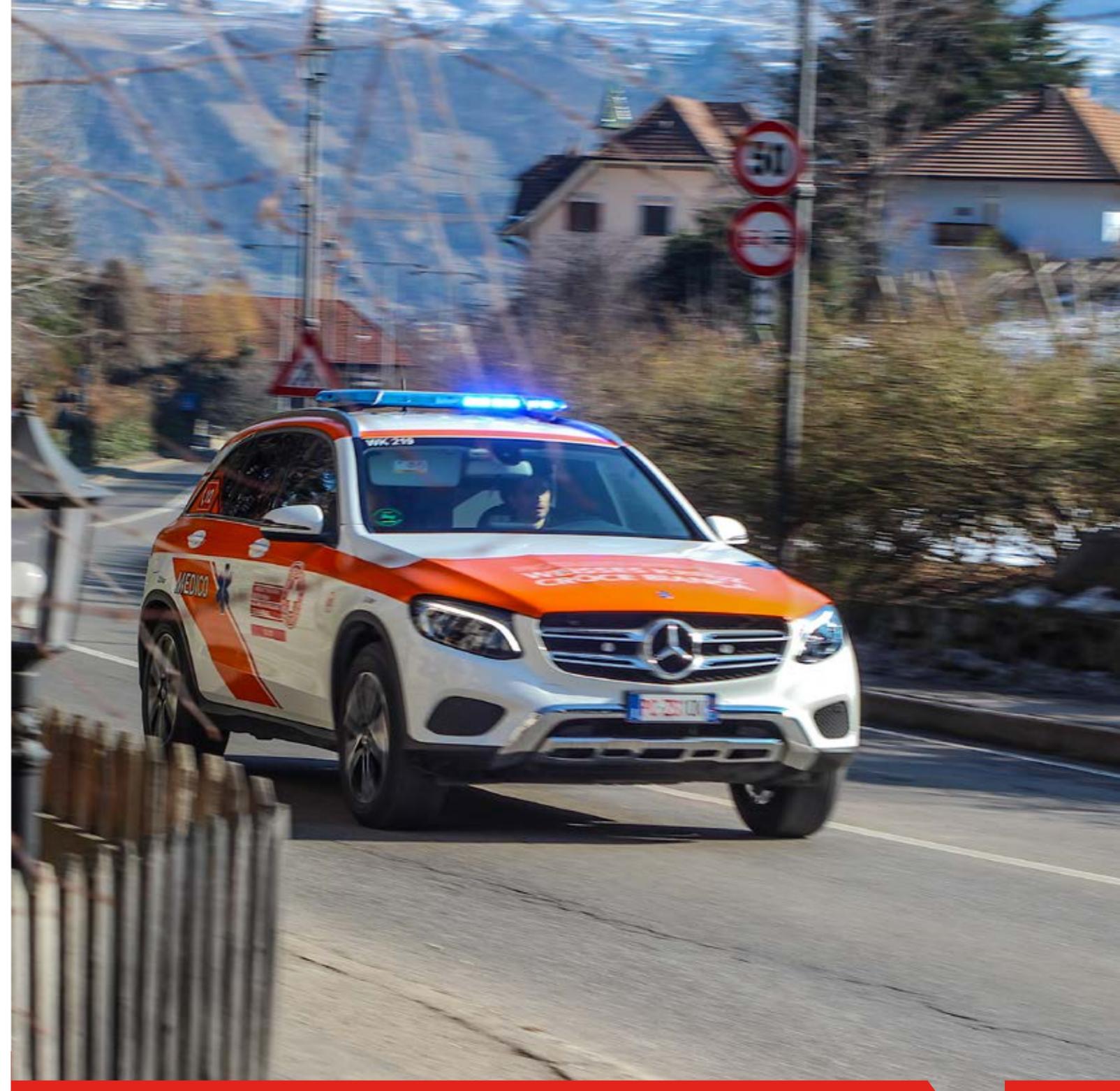
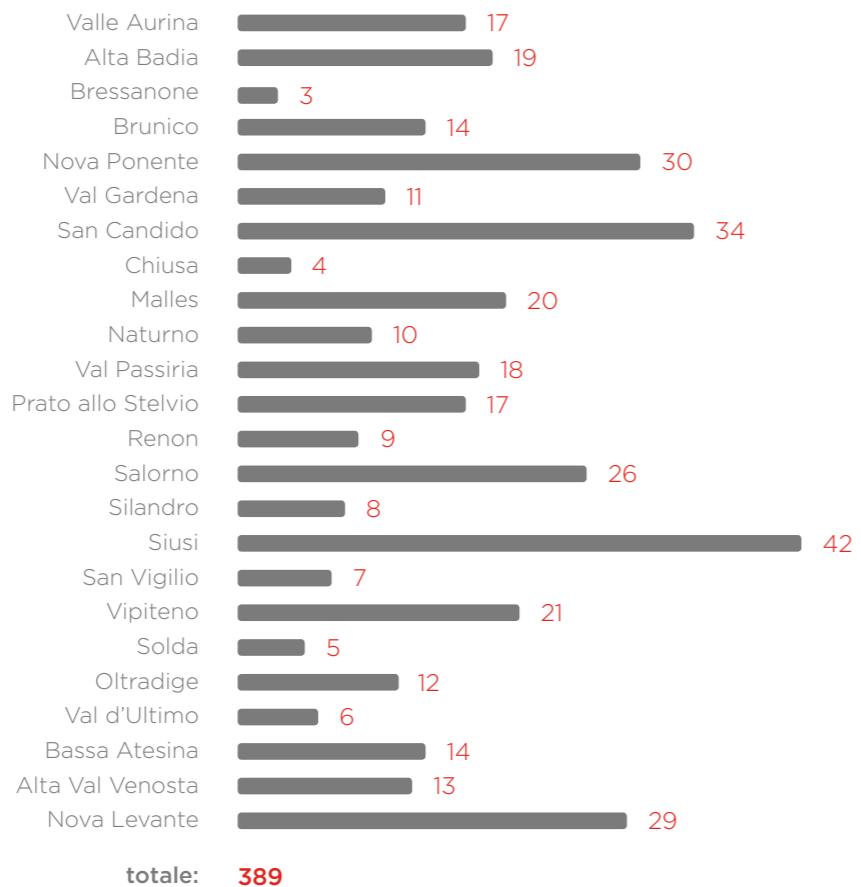


Rosso: interventi per pazienti con funzioni vitali compromesse ■  
 Giallo: interventi per pazienti con funzioni vitali possibilmente compromesse ■  
 verde: non sussistono alterazioni vitali ■

#### ALLARMI PER SERVIZIO DI REPERIBILITÀ

##### Servizio di retroguardia

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



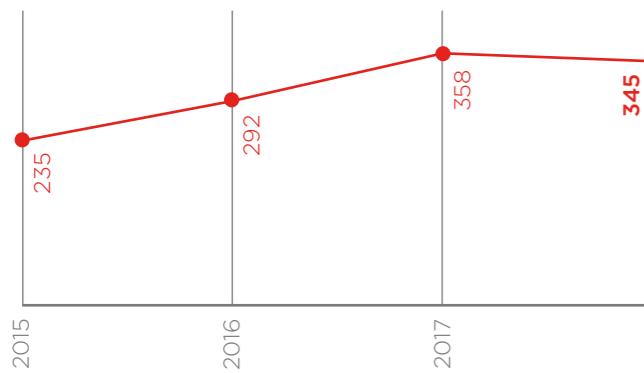
**La funzione essenziale del nostro servizio di soccorso è fare in modo che la medicina d'urgenza sia sempre più vicina al paziente.**

## B. FIRST RESPONDER

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

Per gli 14 gruppi First Responder in collaborazione con i Vigili del Fuoco volontari e il Servizio emergenza provinciale il 2018 è stato un anno ricco di interventi ed esercitazioni senza particolari novità. Come di consueto hanno operato in zone periferiche per coprire, nei casi più gravi, con tecniche di primo soccorso, l'intervallo di tempo che intercorre fino all'arrivo del servizio di soccorso o del medico di urgenza. I volontari locali, tuttavia, hanno anche il compito di far strada al servizio di emergenza o del medico di urgenza, e di fornire indicazioni all'elisoccorso, di modo che possano raggiungere nel più breve tempo possibile il luogo d'intervento. Nell'anno in corso dell'associazione si celebra un piccolo anniversario all'interno della Croce Bianca: sono passati 10 anni da quando sono stati creati i primi tre gruppi di First Responder a Talle, San Felice e Collepietra. Nel frattempo la comunità dei First Responder ha raggiunto gli 14 gruppi, una tendenza in crescita, in quanto sempre più Vigili del Fuoco volontari manifestano la volontà di costituire dei nuovi gruppi. Un gruppo di primi soccorritori di questo tipo, tuttavia, può essere creato solo se l'intervento del servizio di emergenza o del medico di urgenza non può essere garantito in tempi adeguati.

### INTERVENTI DEI FIRST RESPONDER



### TIPI D'INTERVENTO FIRST RESPONDER

Tipi d'intervento	Interventi
Emergenze mediche	219
Infortuni nel tempo libero	39
Infortuni di bambini	14
Incidenti stradali	22
Infortuni sul lavoro	25
Intervento annullato	4
Diverse emergenze	22



## C. SQUADRA DI PRONTO INTERVENTO (SPI)

Un gruppo molto speciale svolge un ruolo importante all'interno dell'Associazione: la squadra di pronto intervento, SPI in breve, sostiene il servizio di soccorso nel momento in cui vi sono emergenze, in cui vi è coinvolto un numero maggiore di dieci feriti. Questo supporto viene fornito con materiale e attrezzature per allestire un'area di trattamento in loco nel più breve tempo possibile. La Croce Bianca ha le cosiddette unità SPI a Bolzano, Bressanone, Brunico e Silandro. Un'unità SPI è composta da circa 20 collaboratori, tutti in possesso di una formazione di primo soccorso (almeno la formazione per gli aiuto-soccorritori) e di una formazione tecnica su tutte le attrezzature.

Il materiale e i soccorritori raggiungono il luogo d'emergenza con tre veicoli: un Mercedes Sprinter, carico di tutta l'attrezzatura di soccorso, un camion Iveco, che trasporta tutto il materiale tecnico, e un mezzo specifico, che trasporta i soccorritori. L'unità è stata progettata per la costruzione di un'area di trattamento con tre tende gonfiabili, che possono essere dotate anche di riscaldamento, illuminazione e ma-

gazzini. Inoltre, sono disponibili materiali di soccorso, medicinali e attrezzature mediche (ECG, ventilatori, ecc.) per un massimo di 25 pazienti.

L'anno scorso sono state impiegate unità SPI durante l'evacuazione della Vallunga, a causa delle abbondanti nevicate, durante l'incidente valanghe sulla Malaria San Valentino con diverse vittime sepolte e durante l'alluvione a San Candido.

Oltre agli interventi, l'unità partecipa regolarmente ad esercitazioni sulle maxi-emergenze in tutta la Provincia e si addestra in caso di emergenze. Oltre al controllo delle proprie procedure operative, anche la comunicazione e la cooperazione con tutte le altre organizzazioni di soccorso svolgono un ruolo importante.

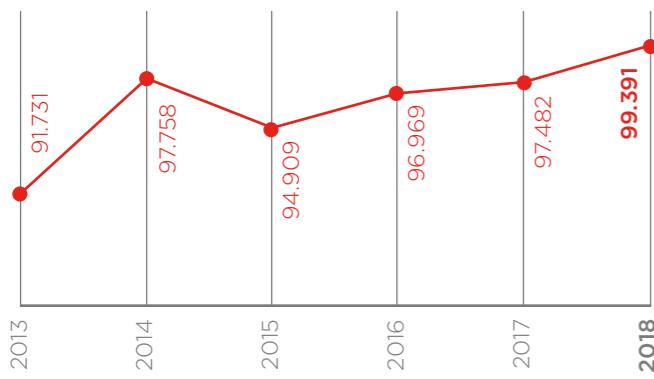
**La nostra squadra di pronto intervento sostiene il servizio di soccorso nel momento in cui vi sono emergenze con un numero maggiore di dieci feriti.**

## D. TRASPORTO INFERMI

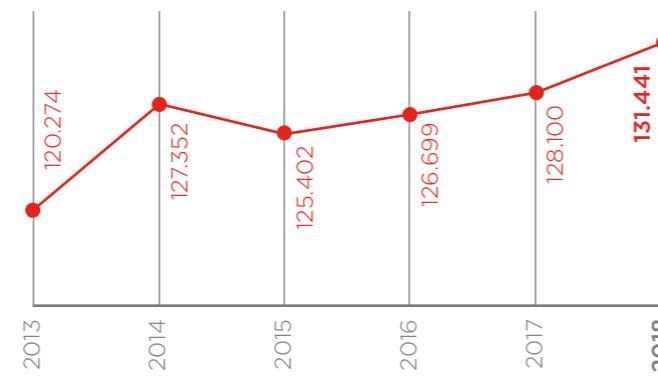
Il trasporto infermi rappresenta la seconda colonna portante delle attività realizzate dalla Croce Bianca, e in termini di dispendio forze, addirittura il settore più grande all'interno dell'Associazione provinciale di soccorso. L'Associazione assiste e accompagna nel trasporto infermi di gran lunga il più alto numero di pazienti. Principalmente si effettuano questi trasporti per conto dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige, ma anche per privati e assicurazioni si organizzano trasporti in-

fermi con mezzi attrezzati all'avanguardia. Nell'ambito del trasporto infermi rientrano anche i trasporti dei soci. I trasporti infermi vengono coordinati dalla Centrale operativa della Croce Bianca a Bolzano. Da oltre dieci anni anche la Croce Rossa è collegata a questa Centrale. La Croce Bianca non effettua trasporti infermi solamente in Alto Adige, ma anche oltre i confini provinciali e nazionali.

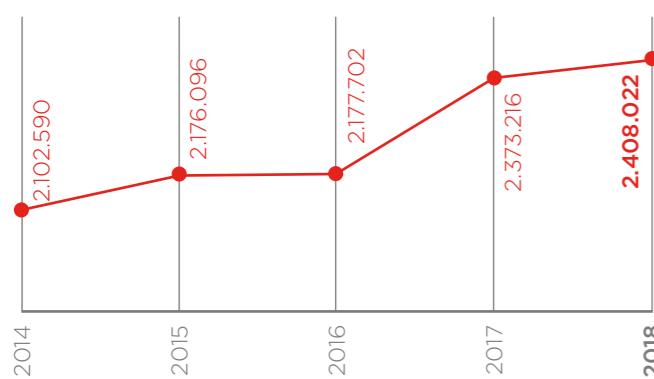
TRASPORTO INFERMI



PAZIENTI DEL TRASPORTO INFERMI



TRASPORTI INFERMI PER PRIVATI E ASSICURAZIONI IN CHILOMETRI



Da decenni l'Associazione provinciale di soccorso realizza anche trasporti infermi per conto dell'ADAC (Deutscher Automobilclub) e per altre assicurazioni o privati. Di conseguenza lo spostamento si amplia in tutte le direzioni e in tutto il territorio europeo. Dall'andamento degli anni passati si evince una modesta riduzione del numero dei viaggi, a fronte di un sensibile aumento dei chilometri percorsi. Ne risulta quindi che sono stati richiesti meno trasporti ma per tragitti evidentemente più lunghi.



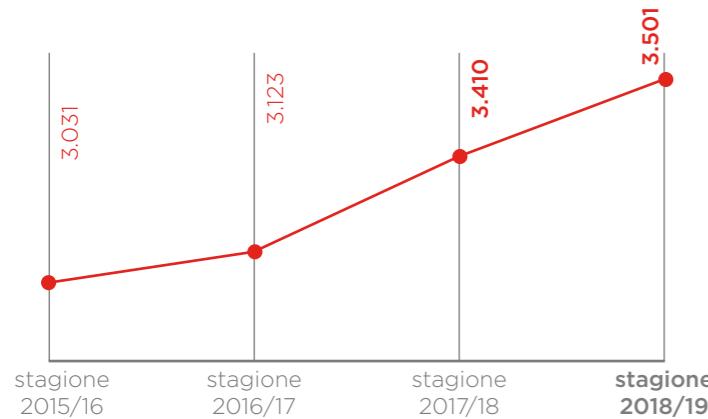
**La nostra centrale operativa coordina ogni giorno oltre 600 trasporti infermi. Le telefonate che entrano entro 24 ore sono sui 660.**

## E. SOCCORSO PISTE

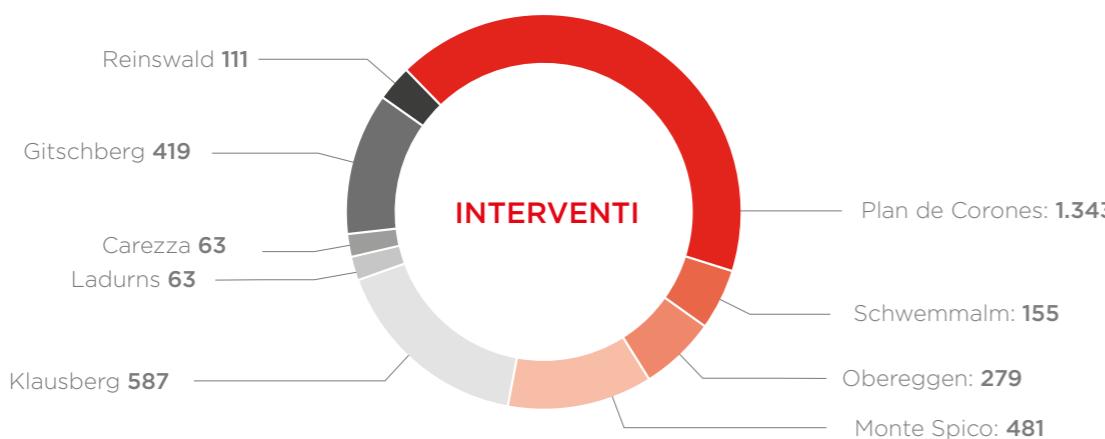
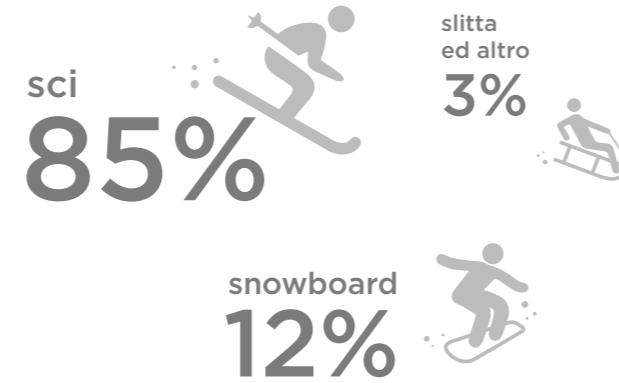
Qualità e professionalità rappresentano il filo condutore del soccorso piste della Croce Bianca. Sempre più comprensori sciistici si rivolgono al Servizio emergenza provinciale, perché desiderano un soccorso piste con una buona formazione. Un buon servizio in caso di emergenza, infatti, rappresenta anche in un certo senso una buona pubblicità per il comprensorio sciistico, poiché è sinonimo di sicurezza, importante per molte persone. L'anno scorso la Croce Bianca si è fatta carico del soccorso piste di un'altra area sciistica, precisamente a Ladurno. Poiché il soccorso piste sta diventando un settore sempre più ampio all'interno della Croce Bianca e di conseguenza anche la richiesta di personale, non disponibile all'interno dell'Associazione, va aumentando, nel 2018 sono

partiti i preparativi per quella che oggi è stata una campagna di reclutamento di successo per nuovi soccorritori, che non fanno ancora parte della Croce Bianca. Da metà 2018 il responsabile di settore Peter Micheler, succeduto a Marco Complois, ha fissato nuove priorità nell'ambito del soccorso piste. Attualmente infatti si sta lavorando all'acquisto del nuovo vestiario destinato ai soccorritori su pista che verrà impiegato per la prima volta nella stagione 2019/20, proprio come i nuovi soccorritori reclutati nel 2019. Il gruppo di lavoro per il soccorso piste, nato lo scorso anno, coordinerà in futuro l'organizzazione di questo settore sempre più importante e crescente all'interno dell'Associazione provinciale di soccorso.

### INTERVENTI DI SOCCORSO PISTE



### TIPO D'INTERVENTO



**Il soccorso piste è una grande sfida: spesso i nostri soccorritori si trovano da soli sul luogo dell'intervento e devono dare il loro meglio tra freddo, gelo, neve e nebbia.**

## F. SERVIZI DI ASSISTENZA SANITARIA

La Croce Bianca non opera solamente in caso di emergenza. L'Associazione provinciale di soccorso infatti è attiva anche nell'ambito della prevenzione, offrendo i cosiddetti servizi di assistenza sanitaria, un tempo semplicemente noti come servizi di soccorso preventivo. Per manifestazioni di vario genere come partite di calcio, concerti e altri eventi, quando sono presenti in loco dei soccorritori professionisti, sia gli organizzatori che i partecipanti si sentono più sicuri e a loro agio. In caso di emergenza, infatti, la Croce Bianca garantisce le prime cure mediche, coprendo l'intervallo di tempo che intercorre fino all'arrivo di altri servizi di soccorso. In caso di emergenza i soc-

corritori cercano anche di prevenire situazioni di panico, mantenendo il polso della situazione. Per i servizi sanitari, sono disponibili un container medico nonché tende e materiali vari, che vengono utilizzati a seconda delle dimensioni dell'evento. Vi è quindi a disposizione materiale sufficiente per allestire, se necessario, un'area di trattamento in caso di catastrofe. L'anno scorso sono stati introdotti dei costi forfettari e diari per i servizi di assistenza sanitaria di grande portata. Inoltre a partire dal 2018 l'intera comunicazione dei servizi di assistenza sanitaria avviene mediante il sistema radio digitale, in collaborazione con il servizio radio della Provincia.

### ASSISTENZA SANITARIA PRESSO MANIFESTAZIONI



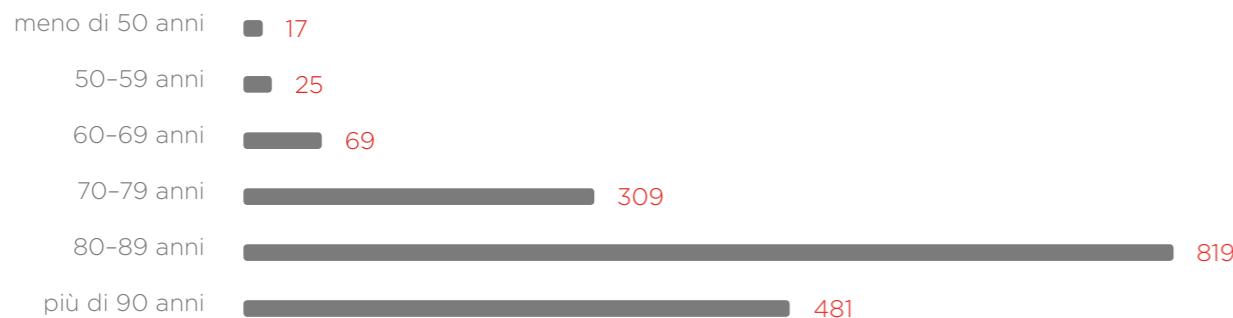
I grandi eventi hanno bisogno di un servizio di soccorso sanitario professionale e di fiducia: la Croce Bianca non dispone solo dei mezzi adatti ma anche di una grande esperienza in questo ambito.

## G. TELESOCCORSO/TELESOCCORSO SATELLITARE

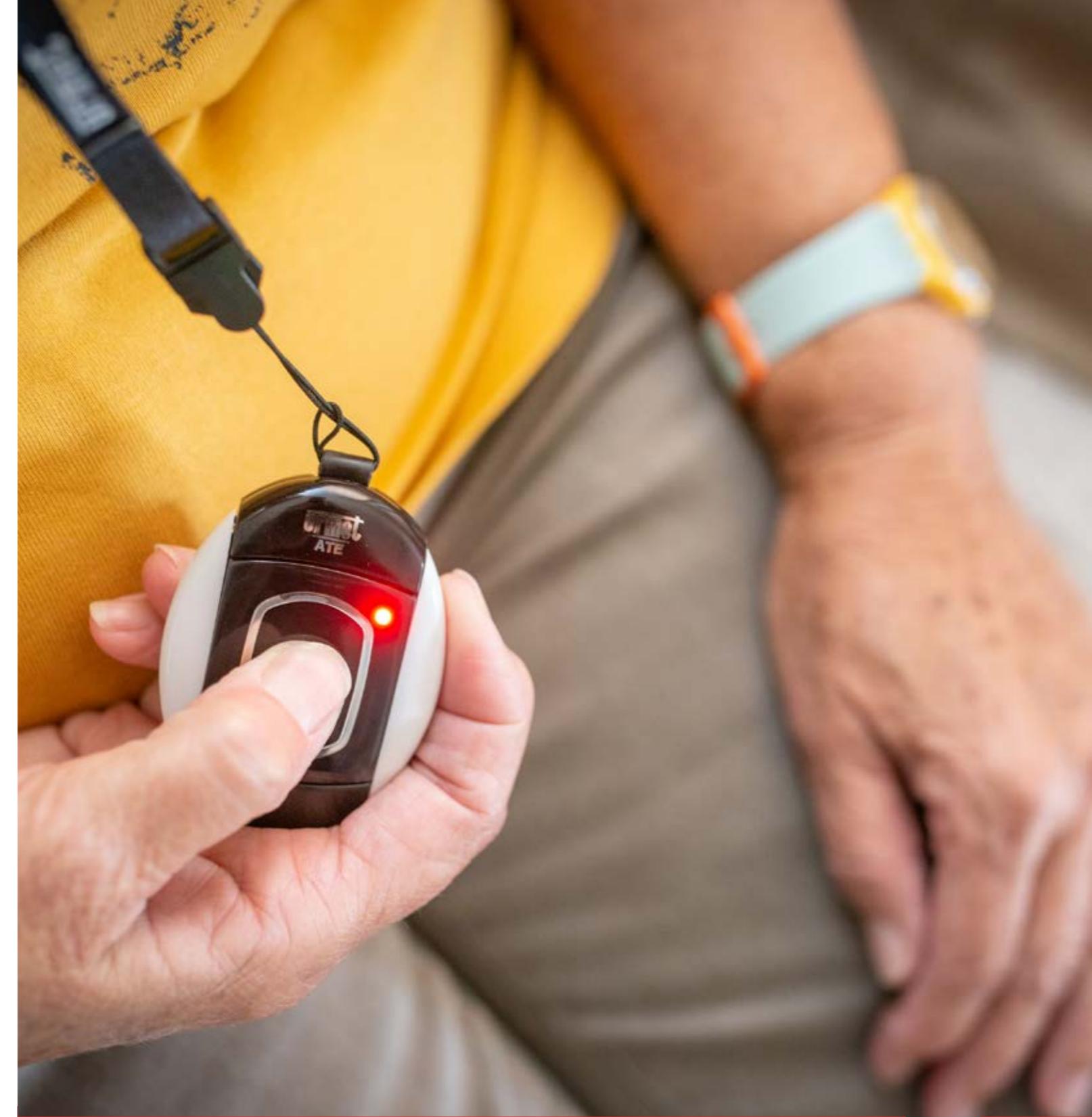
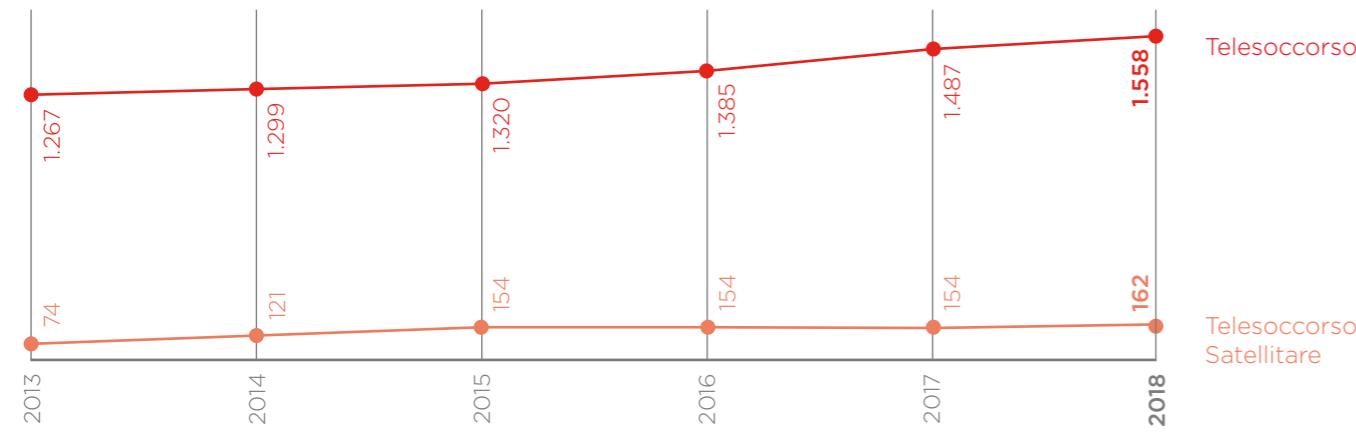
Naturalmente la sicurezza gioca un ruolo molto importante nella vita di una persona e qui entrano in gioco il servizio di Telesoccorso e Telesoccorso satellitare della Croce Bianca. Da decenni l'Associazione provinciale di soccorso offre a persone sole, ammalate o disabili il servizio di telesoccorso. Premendo un pulsante, le persone in difficoltà vengono messe in contatto con la Centrale operativa della Croce Bianca. Lo stesso vale per il telesoccorso satellitare, rivolto a lavoratori, sportivi e a tutti coloro che sono frequentemente soli fuori casa. Grazie al sistema di geolocalizzazione satellitare, in caso di emergenza, è possibile individuare con precisione e velocità la posizione esatta. Tutto conflu-

isce nella sede centrale della Croce Bianca a Bolzano, nell'ufficio del Telesoccorso e Telesoccorso satellitare e nella Centrale operativa. Questi servizi vengono naturalmente garantiti 24 ore su 24. Dall'anno scorso il Telesoccorso e il Telesoccorso satellitare come parte del dipartimento Emergenza & Servizi sociali è un settore di attività a sé stante che cerca costantemente di aggiornare i servizi in ambito di tecnologia e prestazioni. Per questo motivo l'anno scorso sono stati messi a disposizione di questo servizio anche locali adeguati. Le chiamate sono in continuo aumento sia per quanto riguarda il Telesoccorso che il Telesoccorso satellitare.

### FASCE D'ETÀ DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI TELESOCCORSO



### ALLACCIAIMENTI TELESOCCORSO E TELESOCCORSO SATELLITARE



**Il nostro telesoccorso: basta premere un pulsante per ricevere 24 ore su 24 un aiuto rapido e professionale in caso d'emergenza.**

## H. SUPPORTO UMANO NELL'EMERGENZA

Chi ha già avuto a che fare con questo servizio, lo apprezza: stiamo parlando del Supporto umano nell'emergenza della Croce Bianca, che lavora sempre silenziosamente e ha il compito di assistere persone in momenti di difficoltà. Questo servizio creato nel 1996 come progetto pilota, oggi è diventato indispensabile nel campo di azione della Croce Bianca. Negli ultimi due decenni questo servizio non solo è cresciuto, ma è diventato ancora più professionale, raggiungendo oggi un livello internazionale, conosciuto ben oltre i confini altoatesini. Gli operatori del Supporto umano nell'emergenza sono aiutati dai cosiddetti psicologi dell'emergenza dell'Azienda sanitaria, che non solo assistono e affiancano i gruppi, ma intervengono direttamente, per cui il loro lavoro va di pari passo con quello degli operatori del Supporto umano nell'emergenza. Da segnalare lo scorso anno sono il corso base per candidati, il corso di aggiornamento per coordinatori del Supporto umano nell'emergenza, lo sviluppo del protocollo digitale d'intervento, la revisione del piano d'allarme e la giornata del Supporto umano nell'emergenza a Terlano. Inoltre nel programma delle attività si sono distinti anche una serie di aggiornamenti, debriefing ed esercitazioni su grande scala.

### STATISTICA DEGLI INTERVENTI 2018

Volontari:

166

Interventi:

518

Persone assistite:

1.734



### INDICAZIONI PER L'ALLERTAMENTO



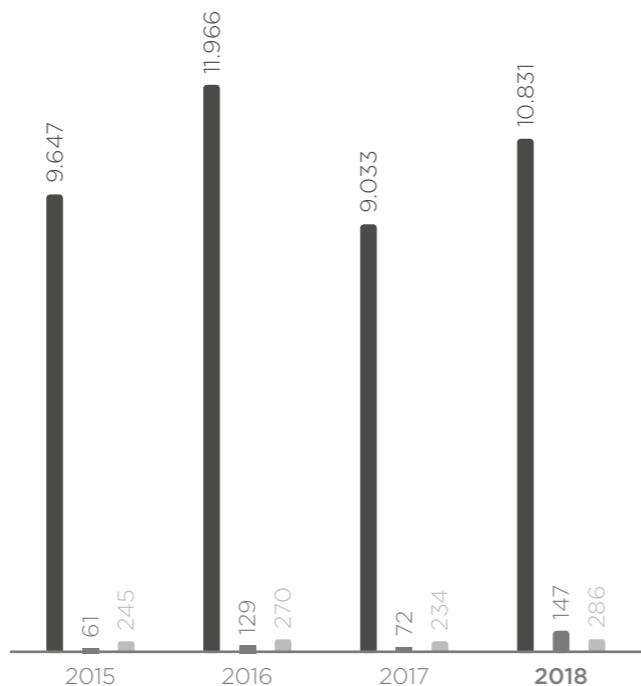
**Il supporto umano nell'emergenza è un gruppo importante all'interno della grande famiglia della Croce Bianca, che lavora sempre in silenzio e ha il compito di assistere persone in momenti più difficili.**

## I. FORMAZIONE

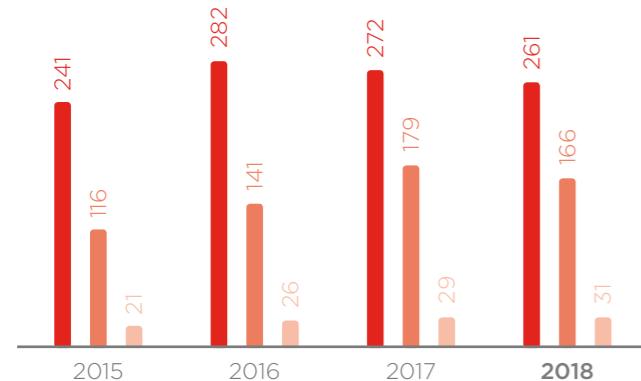
“C’è solo una cosa che alla lunga risulta più cara dell’istruzione ed è la carenza stessa d’istruzione”: questa citazione dell’indimenticato Presidente statunitense John F. Kennedy calza perfettamente per la Croce Bianca, la dirigenza stessa infatti la condivide. Per questo motivo la formazione e l’aggiornamento sono uno dei settori più importanti all’interno dell’Associazione provinciale di soccorso. Anno dopo anno all’interno del reparto Formazione vengono formati soccorritori e persone esterne. Per esempio al personale interno vengono offerti i corsi di formazione di livello A, B e C, ma il programma prevede anche corsi obbligatori annuali di aggiornamento e altre formazioni, per preparare all’intervento gli oltre 300 soccorritori, in quanto è risaputo che le richieste che pervengono al personale d’emergenza aumentano di anno in anno. Per gli esterni l’Associazione offre, per esempio, formazioni sui Defibrillatori Semiautomatici Esterni (DAE) e corsi di Primo soccorso, sia per privati che per imprese. Lo scorso anno con l’inserimento di Lukas Innerhofer come responsabile di reparto si è avuto un cambio al vertice, in quanto Marco Comploi ha

intrapreso una nuova sfida professionale. Inoltre si è avuta anche l’introduzione a programma del nuovo concetto di formazione ITLS nella gestione del trauma. Con la partecipazione ai progetti europei nell’ambito del programma Erasmus Plus “Formazione professionale in materia di emergenza” e “First Aid, Civic Engagement, Training” l’Associazione ha dimostrato una volta di più di guardare oltre il proprio orticello, orientandosi agli standard internazionali, punto ritenuto fondamentale anche dal Direttore sanitario Georg Rammlmair, che è poi anche il responsabile della formazione stessa. La Croce Bianca è senza dubbio il Centro di formazione più grande di tutto il territorio provinciale in materia di Primo Soccorso.

### FORMAZIONE ESTERNA



### FORMAZIONE INTERNA



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

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



**Lo scambio e l’interazione con i nostri partner a livello nazionale ed internazionale ci aiuta a migliorare la struttura della nostra formazione.**

## J. SERVIZIO TRUCCATORI PER ESERCITAZIONI

Quello che circa 20 anni fa era nato come Servizio Truccatori per esercitazioni realistiche, in tedesco abbreviato RUD (realistische Unfalldarstellung) e poco tempo fa rinominato giustamente Servizio Truccatori d'Emergenza, è un settore importante all'interno della Croce Bianca, soprattutto in materia di formazione e aggiornamento. Esercitarsi su vari scenari per essere pronti alle più svariate richieste d'intervento, infatti, è di vitale importanza per il servizio d'emergenza. A tal proposito è necessario focalizzarsi sull'esercitazione realistica e in questo contesto entra in gioco proprio il Servizio Truccatori d'Emergenza: i collaboratori volontari di questo gruppo si occupano di truccare le "vittime d'inci-

dente" o i mimi ai fini delle esercitazioni, insegnando anche alle "vittime" come comportarsi da feriti. A seconda della portata dell'esercitazione i "truccatori", come vengono comunemente chiamati all'interno dell'Associazione, si incontrano già ore prima dell'allarme per potersi mettere all'opera con calma e professionalità. Durante l'esercitazione poi i volontari danno anche un occhio ai "pazienti" e al loro benessere. I membri del Servizio Truccatori d'emergenza non prendono parte alle esercitazioni per le quali hanno truccato le vittime.



## K. ASSISTENZA POST-INTERVENTO

L'assistenza post-intervento si occupa in primo luogo dell'elaborazione di interventi particolarmente difficili, contribuendo fondamentalmente alla salute e al benessere psichico dei collaboratori della Croce Bianca. A livello provinciale si è formato un gruppo di cosiddetti peers, come vengono chiamate le persone espressamente formate per l'Assistenza post-intervento, ovvero collaboratori di pari livello che offrono un dialogo in seguito a interventi particolarmente difficili, accompagnando anche, su richiesta, i soccorritori in colloqui con psicologi d'emergenza. Nell'ambito dell'Assistenza post-intervento il gruppo della Croce Bianca lavora a stretto contatto con i Vigili del fuoco volontari e permanenti. Con la nomina di Roman Tschimben come capogruppo e la sua vice Arianna Polverino, l'anno scorso sono stati designati i nuovi vertici dell'Assistenza post-intervento. A partire dallo scorso anno un gruppo di lavoro informale si occupa del futuro dell'Assistenza post-intervento. Per informare i collaboratori su questo importante servizio e attirare l'attenzione dei soccorritori sull'argomento, il

tema dell'assistenza post-intervento è stato inserito nel programma di aggiornamento obbligatorio per volontari e dipendenti.

### Riepilogo 2018

- » 167 forze di soccorso assistite
- » 16 colloqui brevi
- » 2 colloqui post-intervento
- » 8 colloqui individuali
- » 4 manifestazioni informative



## L. PROTEZIONE CIVILE

La storia della Protezione civile della Croce Bianca inizia praticamente con quella dell'Associazione stessa. Oggi è una sezione indipendente che l'anno scorso ha eletto Walter Wieser come nuovo caposoccorso. La sezione si occupa di due specifici ambiti: i volontari forniscono cibo e assistenza alle popolazioni colpite da maxi-emergenze e cibo e bevande ai soccorritori intervenuti. All'occorrenza i soccorritori allestiscono, in caso di eventi catastrofici locali, anche alloggi d'emergenza come tendopoli o container-ropolis oppure ricoveri in edifici pubblici. Questo servizio è soggetto a forti fluttuazioni, vale a dire che a lunghi periodi di calma possono seguire fasi intense d'intervento, ad esempio nelle zone terremotate. La sezione Protezione civile della Croce Bianca non è presente solamente in Alto Adige, ma opera anche in tutto il resto d'Italia e anche all'estero. Un appuntamento fisso annuale, ad eccezione di quest'anno, perché la competizione si svolge in Nordtirolo, è la gara di rendimento provinciale per gruppi giovanili dei Vigili del Fuoco. Lo scorso anno la manifesta-

zione si è svolta a Merano e la Protezione civile si è nuovamente occupata di rifornire di cibo e bevande i futuri Vigili del fuoco. Una novità del 2018 è stata il campo scuola della Protezione civile in Val Sarentino che ha riscosso un grande successo. L'intervento più intenso per la sezione della Protezione civile è stato legato agli eventi alluvionali di fine ottobre. Per giorni i soccorritori sono stati in azione su quasi tutto il territorio fianco a fianco degli altri servizi pubblici di sicurezza, emergenza e soccorso e delle autorità. Naturalmente con cadenza regolare sono state programmate esercitazioni e formazioni, con particolare riguardo per la guida di automezzi di grandi dimensioni e per l'utilizzo delle varie attrezzature. La sezione Protezione civile dispone anche di una serie di gruppi distribuiti sul territorio provinciale. Avere a disposizione soccorritori in loco diventa particolarmente significativo, in caso per esempio di eventi catastrofici, qualora parti dell'Alto Adige dovessero rimanere isolate dal territorio circostante.



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



LE ATTIVITÀ  
GIOVANILI

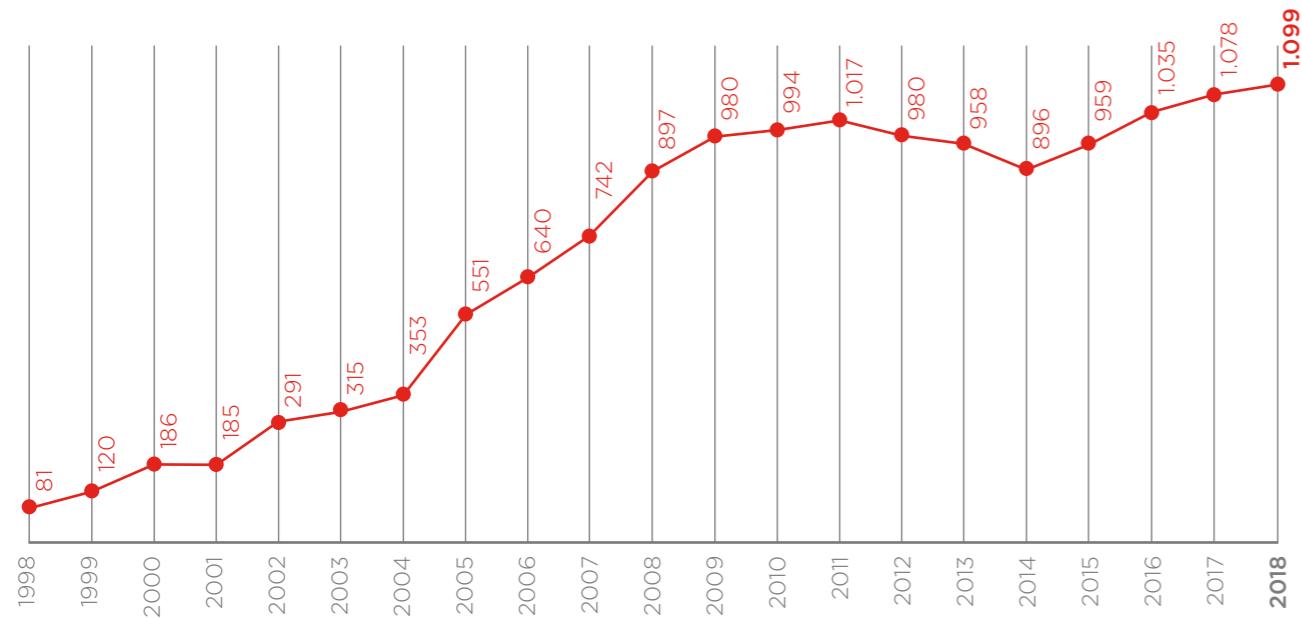
5

## GRUPPI GIOVANI: IMPEGNO E RESPONSABILITÀ

L'organizzazione giovanile della Croce Bianca può vantare un'attività e uno sviluppo intensi sia in termini quantitativi che qualitativi. Nel 2018 il lavoro della sezione giovani è stato caratterizzato da numerosi input, azioni, progetti, manifestazioni e anche novità ai vertici. L'attività principale della sezione giovani di trasmettere le nozioni di primo soccorso a bambini e ragazzi è stata prioritaria per l'organizzazione giovanile. La sezione giovani conta oltre 1000 ragazzi all'interno dell'Associazione e con oltre 200 dirigenti volontari acquisisce un ruolo significativo nell'Associazione provinciale di soccorso. La crescita annuale è prova del fatto che i genitori hanno fiducia nell'Associazione e lasciano liberi i loro figli di seguire questa

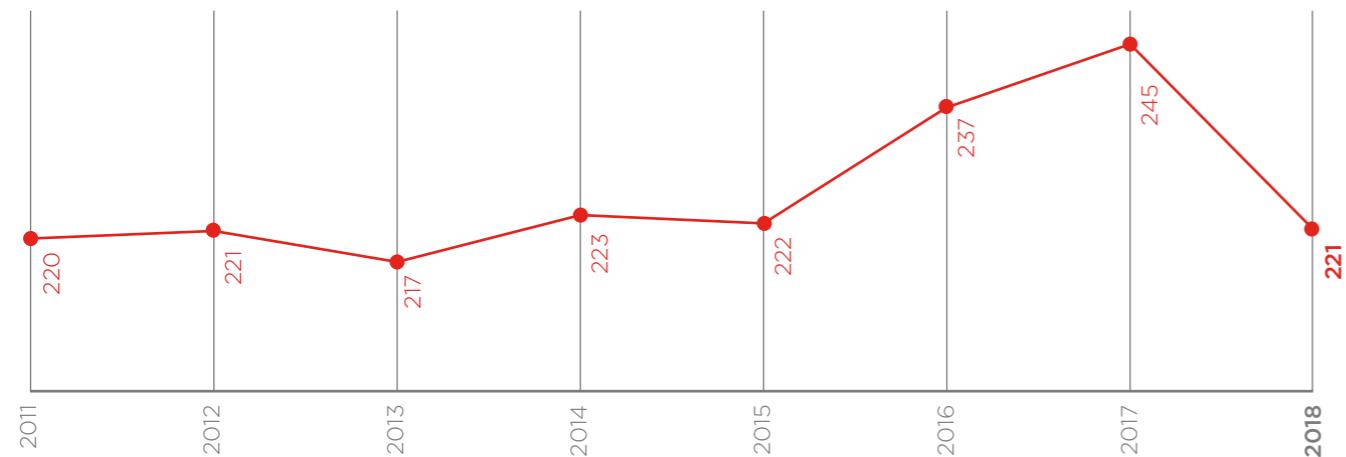
attività. Nel 2018 sono stati organizzati e attuati i più svariati progetti e uscite a livello di sezione, comprensoriale e provinciale. L'attenzione principale dei progetti è rivolta alla promozione dell'impegno sociale, a "imparare ad aiutare giocando" e in questo modo contribuire a plasmare il futuro e rafforzare le competenze. Nei prossimi anni l'obiettivo è di potenziare gli investimenti in materia di formazione, creando le condizioni quadro per preparare i giovani al futuro. Ciò significa anche guardare oltre i confini provinciali, collaborando in maniera più intensa con associazioni e partner locali, così come con organizzazioni internazionali.

## SVILUPPO NUMERICO DEI MEMBRI DEI GRUPPI GIOVANI



I ragazzi che si impegnano nel gruppo giovani della Croce Bianca non imparano solo importanti misure salva vita e coraggio civile ma condividono anche valori quali il senso di comunità e l'amicizia.

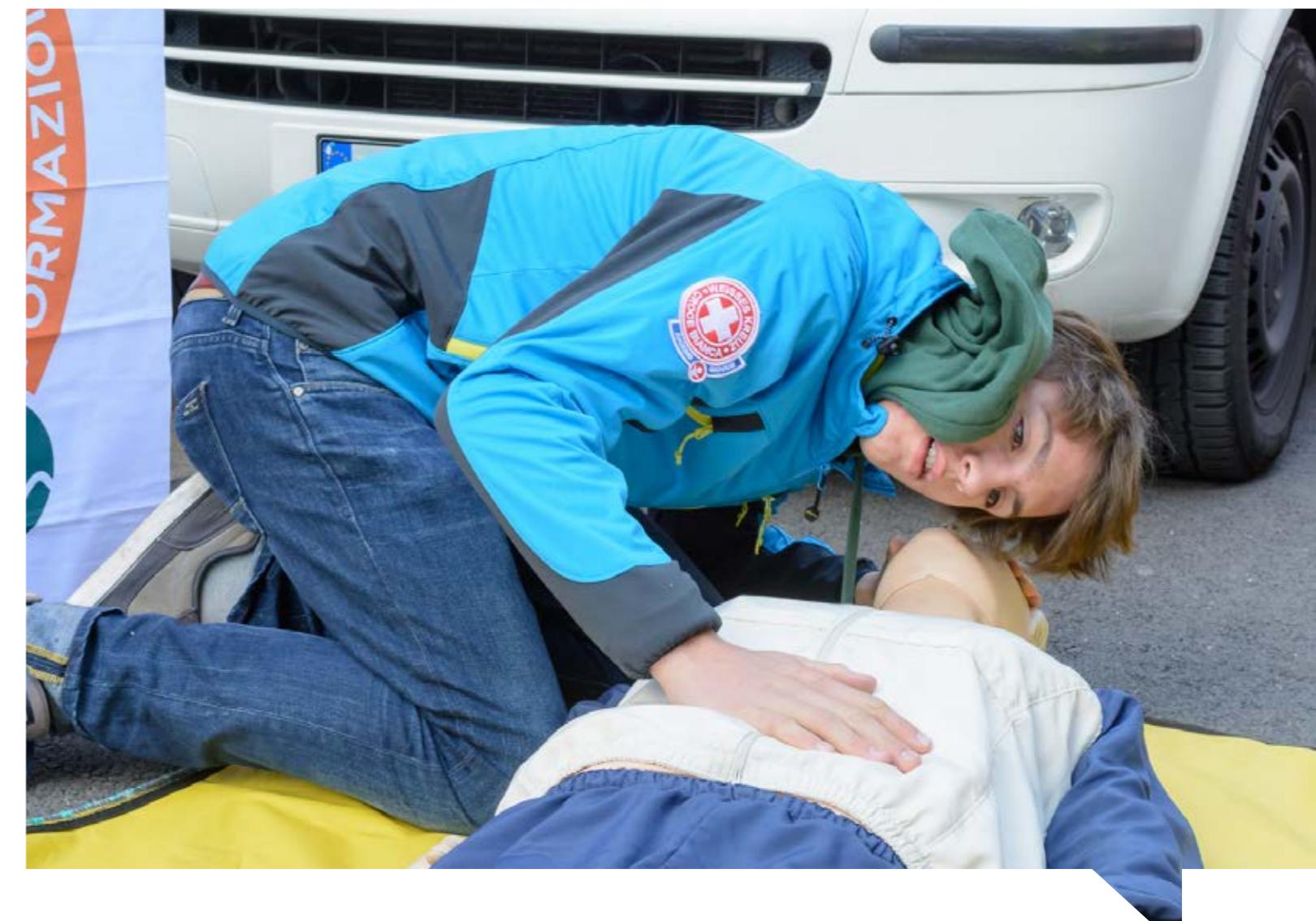
## SVILUPPO NUMERICO DEI TUTORI DEI GRUPPI GIOVANI



## INCONTRI PERIODICI DEL GRUPPO NELLE SEZIONI

Nel 2018 gli incontri periodici del gruppo giovani a livello di sezione sono stati nuovamente al centro dell'attività giovanile della CB. In 31 sezioni i ragazzi sono seguiti da responsabili onorari e assistenti volontari del Gruppo giovani. La comunità dei gruppi giovani della Croce Bianca trasmette ai ragazzi una visione positiva della vita, incoraggiando un sentimento di responsabilità condivisa. L'attività cruciale dei gruppi giovani locali comprende la trasmissione di nozioni sanitarie di base, la formazione in materia

di primo soccorso e di igiene. Attraverso vari progetti ed azioni si intende offrire ai ragazzi l'opportunità di organizzare in maniera pratica il proprio tempo libero, sensibilizzandoli su tematiche quali ambiente e contesto sociale contemporaneo. La Croce Bianca dà molta importanza al fatto che i ragazzi vengano sensibilizzati nei confronti del volontariato, del lavoro per il prossimo e delle persone in difficoltà.



## GARA INTERNAZIONALE DI PRIMO SOCCORSO - SAMI CONTEST 2018

Ad agosto 2018 si è tenuta la Gara internazionale di primo soccorso, Contest SAMI di Samaritan International nel nord della Germania e in Danimarca; nel 2017 in occasione della Gara provinciale di primo soccorso dei gruppi giovani della CB il Gruppo giovani della CB di Brunico è riuscita a qualificarsi a livello internazionale in due fasce d'età (Squadra A 12 - 15 anni e Squadra B 16 - 21 anni). Per innumerevoli ore i ragazzi

e i loro assistenti si sono preparati alla gara e sono partiti alla volta di Flensburg carichi di aspettative. La preparazione esemplare ha dato ampiamente i suoi frutti: entrambe le squadre si sono aggiudicate il primo posto nelle rispettive categorie. Inoltre Alexander Gruber ha vinto con la migliore prestazione individuale nel gruppo A. Il Contest SAMI Internazionale 2020 si svolgerà in Alto Adige.



## PROGETTO “SERVIZIO 24 ORE”

L'obiettivo del progetto è quello di far conoscere ai giovani il lavoro dei volontari della Croce Bianca. A tal proposito vengono presentate nel modo più realistico possibile le più svariate situazioni di emergenza. A maggio 2018 è stato organizzato per la quarta volta il progetto “Servizio 24 ore” a livello provinciale. Vi hanno preso parte 490 ragazzi e assistenti del Gruppo giovani, simulando il “servizio di emergenza” in collaborazione con tanti altri soccorritori. Per il progetto “Servizio 24 ore” è stata allestita una “Centrale provinciale d'emergenza” fedele alla realtà, che ha preso in carico le oltre 470 “chiamate d'emergenza”, gestendo i mezzi necessari. Al progetto hanno preso parte anche altre organizzazioni partner come i Vigili del Fuoco volontari, il Soccorso acquatico, le unità cinofile, il Soccorso alpino e le autorità. Grazie a questo progetto i giovani della CB hanno potuto dare prova delle loro capacità e conoscenze con impegno e motivazione.

## RINNOVAMENTO DELLE CARICHE

In occasione dell'Assemblea generale del Gruppo giovani della Croce Bianca a novembre 2018 è stato eletto il nuovo Consiglio provinciale degli stessi. Nell'assemblea costituente del nuovo organo Katrin Dissertori dell'Oltradige è stata nominata responsabile provinciale dei gruppi giovanili, la sua vice è Verena Gufler della Val Passiria. Fanno parte del consiglio il coordinatore comprensoriale Thomas Kofler, Klaus Hofer e Patrick Bernardi. Inoltre dell'organo direttivo fanno parte anche Fabian Poleselli e Aaron Bacher.

## PRIMO CAMPO SCUOLA ALTO-ATESINO DELLA PROTEZIONE CIVILE

Dal 23 al 28 luglio 2018 20 giovani della Croce Bianca, dei Vigili del Fuoco volontari e del Comune di Sarentino hanno partecipato al primo campo scuola della Protezione civile nella zona sportiva in Val Sarentino. Il campo è stato organizzato dal Gruppo giovani della Croce Bianca, della sezione di Sarentino e in collaborazione con l'Agenzia per la Protezione civile, i gruppi giovanili dei Vigili del Fuoco e le autorità di Sarentino, nonché con l'Associazione nazionale ANPAS. Lo scopo del progetto è stato di sensibilizzare i giovani a proposito della vasta gamma di attività della Protezione civile. Temi cruciali come la prevenzione degli incendi boschivi e la prevenzione generica di rischi, la meteorologia e l'orientamento all'aperto, i piani di rischio nella propria comunità, le nozioni di primo soccorso e la tutela di flora e fauna sono state alcune delle attività del campo scuola.

## 20° ANNIVERSARIO DEL GRUPPO GIOVANI DELLA CB

Il 29 settembre sull'assolato altopiano del Renon si è festeggiato il 20° anniversario della nascita del Gruppo giovani della Croce Bianca. Nel 1998 sono stati fondati ufficialmente i primi gruppi giovanili. Da allora il Gruppo giovani della CB rappresenta un pilastro importante dell'Associazione provinciale di soccorso che può vantare con orgoglio una storia di ottimi risultati. La sezione giovani Renon ha organizzato con successo l'anniversario con un'olimpiade di giochi, che comprendeva varie prove di abilità e un quiz, in cui si sono sfidate 40 squadre composte da 163 giovani, accompagnate dai loro assistenti. Il momento clou dei festeggiamenti si è tenuto nella sede dell'Associazione a Longomoso con una cena collettiva in compagnia di numerosi ospiti d'onore e con una premiazione per la celebrazione dell'anniversario. Le sezioni di Ultimo e Lana si sono aggiudicate la vittoria delle olimpiadi a parimerito, seguite dal Gruppo giovani CB di Bolzano al terzo posto.





I SOCI SOSTENITORI

6

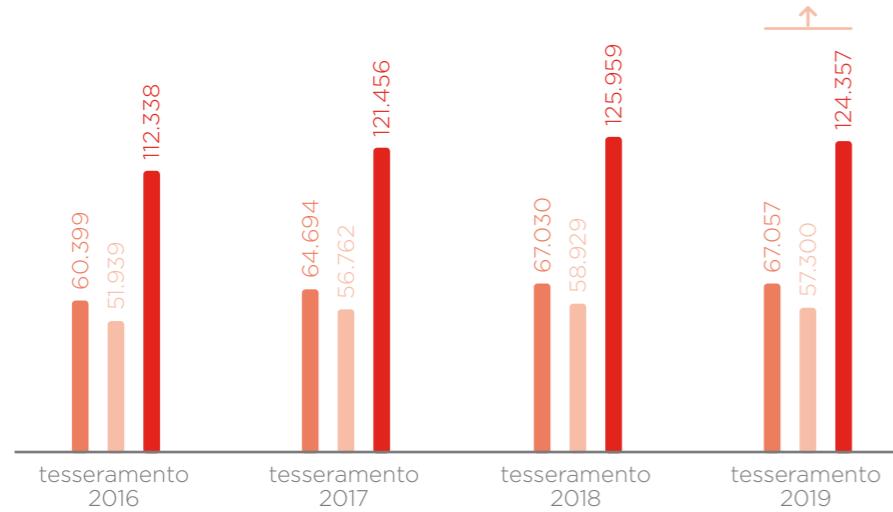
## L'APPOGGIO DELLA POPOLAZIONE

Il fatto che la Croce Bianca annoveri di anno in anno oltre 100.000 soci sostenitori, è un segnale positivo per molti aspetti: questo risultato, in crescita costante, dimostra che la Croce Bianca affonda le proprie radici nella società altoatesina, che gode di un'alta reputazione e che ricopre una posizione importante. Questo risultato è frutto del lavoro della Croce Bianca che da decenni sta perseguito lo stesso obiettivo, focalizzandosi sulla persona. La buona reputazione va guadagnata e in senso positivo ne sono responsabili gli oltre 3000 soccorritori che giorno dopo giorno scendono in campo per le persone in difficoltà

in tutte le parti dell'Alto Adige, lavorando in modo professionale e cordiale, impegnandosi socialmente. I soci sostenitori promuovono l'Associazione non solo a livello ideale appoggiando la Croce Bianca. Grazie alle entrate dalle quote sociali, infatti, l'Associazione può permettersi di finanziare progetti e attività, che altrimenti non sarebbero realizzabili. In un certo senso la Croce Bianca restituisce i contributi agli stessi sostenitori con attività importanti, quali il Supporto umano nell'emergenza, finanziate dagli stessi. I soci sostenitori comprendono anche volontari e dipendenti, le loro famiglie, e i soci onorari.

### SOCI SOSTENITORI

- soci dell'associazione
- soci familiari
- totale soci sostenitori



situazione  
aprile 19

ELISOCCORSO  
**TELE-  
SOCCORSO**  
SOGNI E VAI  
**GIOVANI**

**TRASPORTO INFERMI**  
SOCCORSO PISTE FIRST RESPONDER  
**RIENTRO DA TUTTO IL MONDO**  
ASSISTENZA SANITARIA MANIFESTAZIONI  
**CORSO DI PRIMO SOCCORSO**  
SUPPORTO UMANO NELL'EMERGENZA  
**TELESOCCORSO**  
**SATELLITARE**  
PROTEZIONE  
**CIVILE**  
**SOCCORSO**

In ogni caso.

infoline  
**0471 444 310**  
[crocebianca.bz.it](http://crocebianca.bz.it)

### TESSERAMENTO ANNUALE 2019

Assistenza professionale in caso d'emergenza,  
ampia copertura in Italia e all'estero,  
supporto alla nostra attività di volontariato.



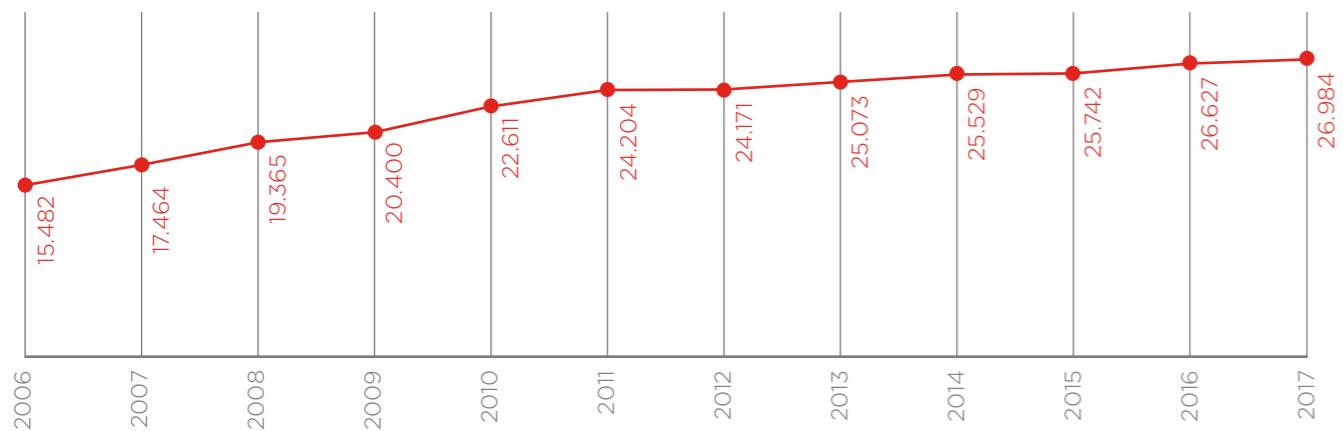
## DESTINAZIONE DEL 5 PER MILLE DELLE IMPOSTE SUL REDDITO

Uno speciale indicatore della reputazione e della fiducia della popolazione di cui gode la CB sono i fondi del 5 per mille che annualmente le vengono destinati. Anche lo scorso anno il numero di sostenitori è nettamente cresciuto mettendo a segno, con 26.984 donazioni, un nuovo record. Questi contributi non solo fungono da significativo barometro dell'opinione della gente, ma permettono all'Associazione provinciale di soccorso di mettere in campo e finanziare validi progetti.

Grazie ai fondi del 5 per mille delle imposte sul reddito, nel 2018 è stato possibile realizzare o portare avanti i seguenti progetti:

- » acquista Ambulanza per il progetto "Sogni e Vai"
- » installazione di ulteriori colonnine per la defibrillazione precoce in vari Comuni e comprensori sciistici altoatesini
- » caschi per soccorritori con lampadine
- » campagna pubblicitaria per volontari
- » quattro mezzi per il trasporto infermi;
- » esercitazione di guida sicura al SafetyPark per i collaboratori;
- » realizzazione progetto "Motosoccorso"
- » bambole per esercitazioni
- » nuovi accessori sanitari e tecnici per il servizio di soccorso
- » ristampa libri per bambini

## DESTINAZIONI DEL 5X1000 DELL'IMPOSTA DEI REDDITI



**Il motosoccorso è stato uno dei progetti che si sono potuti realizzare grazie all'utilizzo del 5 per mille devoluto dalla popolazione.**



SOGNI E VAI

7



## UN PROGETTO BENEFICO PER L'ALTO ADIGE

Realizzare il sogno di persone gravemente malate, non gravando su familiari e strutture sanitarie: questo è lo scopo del "Wünschewagen" (ambulanza dei desideri),

"Sogni e vai" -un progetto di cooperazione tra la Croce Bianca e la Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone. Già da anni le due organizzazioni collaborano nell'occuparsi di persone gravemente malate: da un lato il Servizio Hospice della Caritas che accompagna queste persone e i loro familiari in questa difficile fase della vita; dall'altro, la Croce Bianca che continua a occuparsi dei trasporti infermi necessari.

Nel progetto "Sogni e vai" confluiscono la professionalità e le esperienze di entrambe queste importanti istituzioni.

Il primo viaggio realizzato nell'ambito del progetto è stato a gennaio 2018: da allora altre 33 persone sono state portate un'ultima volta in un luogo importante per la loro vita o che avrebbero avuto piacere di vedere, ma che purtroppo non hanno avuto modo di vi-

sitare. In quest'occasione vengono accompagnati dai sanitari della Croce Bianca e dai volontari del Servizio Hospice della Caritas, tutti specificamente formati per questo compito. La maggior parte dei desideri richiesti riguardavano un ultimo saluto ad una persona amata o il ritorno in un luogo legato a particolari ricordi. La meta più frequente è stata un'ultima visita all'antica terra natia, spesso anche un luogo immerso nella natura o un lago.

Per esempio un signore del Burgraviato ha voluto vedere per l'ultima volta il lago di Resia, un altro il lago di Valdurna e un terzo invece il lago di Costalovara.

In alcuni casi la meta è stata anche oltre i confini altoatesini. Le trasferte più lunghe, della durata di una giornata, sono state a Firenze, Venezia e Davos. I percorsi più brevi invece sono stati a Bolzano e precisamente per la Vigilia di Natale: in quest'occasione l'ambulanza ha accompagnato un padre dalla struttura di cura a casa sua dai propri cari, con cui, proprio grazie al progetto "Sogni e vai", ha potuto festeggiare il Natale.



**Realizzare il desiderio di un viaggio, significa per noi dare ancora voce alla persona ammalata, renderla partecipe a quella vita dalla quale la malattia spesso esclude e a cui prima della malattia si era abituati.**



Per fare in modo che il progetto "Sogni e vai" possa continuare nelle sue trasferte anche in futuro, contiamo sul sostegno delle donazioni che possono provare sia da privati che da imprese: le aziende possono così mostrare ai propri collaboratori, clienti e soci d'affari che sono impegnati nel sociale. I privati possono sostenere il progetto anche con piccoli aiuti, contribuendo alla realizzazione di questi ultimi desideri.



**Sono 31 i volontari che rendono possibile il progetto "Sogni e vai", coordinati da due collaboratori della Croce Bianca e del servizio Hospice della Caritas.**



IL NOSTRO  
NETWORK

## LA NOSTRA RETE NAZIONALE E INTERNAZIONALE

L'Alto Adige è una terra di incontro tra culture e lingue, uomini e organizzazioni. A volte ciò avviene in modo così spontaneo che non ce ne rendiamo nemmeno conto nella vita di tutti i giorni. Come Croce Bianca siamo attivi all'interno di network più grandi. Da un lato l'ANPAS è il nostro network nazionale, mentre tramite Samaritan International siamo collegati all'Europa. Insieme possiamo affrontare le grandi sfide del nostro tempo.

### Impegno per il volontariato a livello UE

Il volontariato come parte indispensabile della società e la necessità di proteggere meglio le associazioni del volontariato a livello europeo. Questo era il tema della serata parlamentare del 23 ottobre a Bruxelles, presso la sede della Regione Europea Tirol-Südtirol -Trentino. Alla presenza del commissario europeo Christos Stylianides, è stato fissato questo appuntamento per promuovere una legge europea per la protezione del volontariato. Era presente anche Herbert Dorfmann, che, come altri membri del Parlamento europeo, ha seguito le presentazioni degli oratori. L'ufficio dell'Euregio è stato il luogo ideale per questo, in quanto è stata la prima rappresentanza transfrontaliera di una regione europea a Bruxelles. "Per molti, Bruxelles è sentita come una città lontana, ma è necessario muoversi bene sulla scena internazionale per avere successo a lungo termine", ha confermato la Presidente Barbara Siri, che era presente per rappresentare la Croce Bianca. Soprattutto in una regione di confine come la nostra, siamo abituati a pensare fuori dagli



schemi e ad aiutarci a vicenda. Il fulcro dell'iniziativa è rendere questo aiuto più sicuro e più facile. Il lungo cammino verso la realizzazione di questo progetto è al momento in attesa, ma la Croce Bianca e i suoi partner internazionali sono fiduciosi che vi sia una via d'uscita a lungo termine. Le organizzazioni di volontariato come parte della società sono una garanzia di maggiore coesione e sicurezza. Vale la pena lottare e esiste sicuramente un percorso che porti all'obiettivo.



**Da un lato l'ANPAS è il nostro network nazionale, mentre tramite Samaritan International siamo collegati all'Europa. Insieme possiamo affrontare le grandi sfide del nostro tempo.**

### Iniziative comuni e protezione civile

Molte iniziative ci collegano ad altri partner oltre i nostri confini provinciali. I progetti UE sono una preziosa opportunità per uno sviluppo condiviso e la realizzazione di istanze a livello europeo. Così facendo, imprimiamo nuovi impulsi alla nostra attività e ampliamo i nostri orizzonti. Proprio la Protezione civile è un esempio del valore aggiunto rappresentato dal fatto di saper guardare anche oltre il proprio orticello. In tempi in cui gli interventi sono in aumento per via di pericoli legati alla natura è d'aiuto potersi affidare a un network forte. Tramite iniziative co-finanziate dall'UE possiamo mettere le nostre conoscenze al servizio degli altri, aiutandoli a migliorare. Con partner come ANPAS, THW Baviera o i nostri amici della Croce Rossa bavarese (BRK) e austriaca (ÖRK), insieme all'Istituto svizzero di ricerca sul management delle associazioni (VMI - Verbandsmanagement-Institut) organizziamo aggiornamenti e training, per migliorare reciprocamente le nostre competenze. Fa bene ricevere conferme anche a livello internazionale sul fatto che il nostro sistema di impegno volontario della popolazione possa essere un esempio per tutti.

### Scambio di esperienze

Attraverso le nostre reti possiamo crescere insieme ai nostri partner sia a livello nazionale che internazionale, imparando costantemente gli uni dagli altri. Solamente chi si migliora costantemente, mantiene un buon livello. In tal senso cerchiamo di affrontare insieme ai nostri partner le scelte importanti sui temi chiave, sensibilizzando i responsabili a livello politico. I diritti delle associazioni oltre confine, in ambito europeo, sono uno dei temi cruciali dei prossimi anni. In questo contesto, infatti, c'è molto da lavorare per supportare anche a livello politico la preziosa attività dei volontari.

### Scoprire il mondo in modo ludico

Soprattutto nel campo delle attività giovanili, il lavoro nell'ambito dell'associazione internazionale è un'opportunità. I giovani infatti affrontano con entusiasmo tutto ciò che è nuovo. Per noi della Croce Bianca rappresentano una delle colonne portanti del nostro lavoro futuro. Il Contest di Samaritan, che l'anno scorso si è svolto nella zona di frontiera tra la regione tedesca Schleswig-Holstein e la Danimarca, è stato un vero successo. Le nostre squadre giovanili sono tornate a casa vincitrici. Come Croce Bianca saremo lieti di ospitare qui da noi il prossimo Contest 2020.



**Soprattutto nel campo delle attività giovanili, il lavoro nell'ambito dell'associazione internazionale è un'opportunità. I giovani infatti affrontano con entusiasmo tutto ciò che è nuovo.**



LA GESTIONE  
DELLA QUALITÀ

## LA NOSTRA GESTIONE DELLA QUALITÀ - UN IMPULSO PER CONTINUARE A MIGLIORARE

### GESTIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E ADEGUAMENTO DEL REGOLAMENTO ALLE DISPOSIZIONI VIGENTI

Negli ultimi anni si è fatto molto sul piano legale e normativo sia a livello nazionale che internazionale. Gli standard vigenti come ISO 9001 (Sistemi di gestione per la qualità) e ISO 45001 (Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro) sono stati rielaborati e revisionati nell'ottica del cambiamento sociale ed economico, ma anche di nuove richieste delle parti interessate. Questa rielaborazione ha comportato degli adeguamenti anche per la Croce Bianca, con conseguenze sulla gestione dell'organizzazione interna. L'orientamento all'utente, previsto dalla norma, è stato ampliato ad altri gruppi target (come collaboratori, volontari, fornitori, aziende partner, committenti, ecc.) e ha richiesto il corrispondente riassetto dei processi interni esistenti. Tramite sond-

aggi tra pazienti, collaboratori e volontari sono state comunicate e valutate le richieste all'Associazione. I risultati hanno fornito la base per la gestione dell'organizzazione. Responsabilità interne e processi, riguardanti ad es. la gestione dei soci, la fatturazione e l'acquisto sono stati adeguati e ottimizzati di conseguenza. Tra l'altro il sistema di gestione della qualità è stato inquadrato nella prospettiva strategica dell'organizzazione. È stato sviluppato un modello dei principi fondamentali di qualità che verrà applicato a tutti i livelli dell'organizzazione.

### AMPLIARE LA GESTIONE DELLA QUALITÀ A TUTTE LE SEZIONI

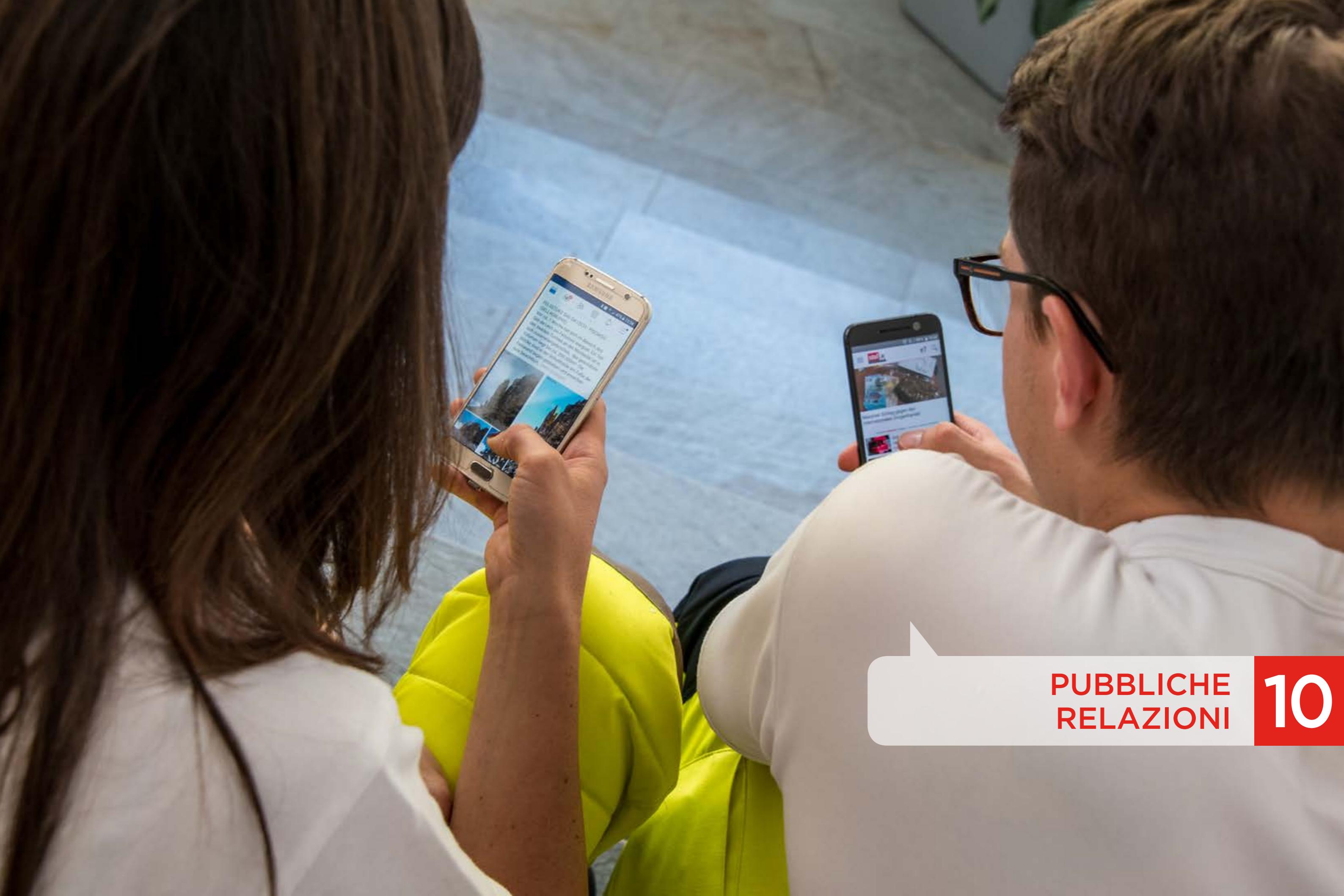
Da oltre 10 anni la Direzione provinciale della Croce Bianca ha realizzato un sistema di gestione della qualità per i propri processi e procedure e nel 2007 ha raggiunto la certificazione secondo la norma di qualità internazionale ISO 9001. Nel 2017 il Consiglio ha deliberato di ampliare il sistema di gestione della qualità alle sezioni. Ad oggi sempre tre sezioni per ogni comprensorio hanno creato questo sistema. Si è iniziato con l'inventario delle procedure organizzative in ogni sezione, successivamente sviluppate e ottimizzate in singoli gruppi di lavoro, sempre tenendo conto della norma. Attraverso un sistema di gestione della qualità strutturato e fondato sulla pratica

l'Associazione è in grado di stabilire le esigenze degli utenti interni ed esterni, comprendendole ed esaudendole meglio. Così facendo si garantisce coerenza nella qualità del servizio per i gruppi aventi diritto. Internamente si offre una maggiore trasparenza dei processi, la possibilità di un inserimento agevolato di nuovi collaboratori e volontari, nonché la garanzia di conoscenze interne attraverso procedure documentate. Mediante la certificazione del sistema secondo l'ISO 9001 è possibile conseguire vantaggi concorrenziali verso l'esterno e ottimizzazioni organizzative all'interno.



### Le nostre certificazioni

- 2014: OHSAS 18001:2007
- 2014: OHSAS 18001:2007
- 2016: ISO 9001:2015 / OHSAS 18001:2007
- 2016: NPO-LABEL MANAGEMENT EXCELLENCE



PUBBLICHE  
RELAZIONI

10

## FA DEL BENE E PARLANE!

### CIVIL PROTECT

Da un lato Civil Protect 2018 è stata un'esposizione completa organizzata nel weekend prima di Pasqua, per presentare l'incrollabile Protezione civile dell'Alto Adige dal suo lato migliore e dando allo stesso tempo la possibilità ai fornitori di presentare i propri prodotti; dall'altro lato è stata un'occasione per la Croce Bianca, quale Associazione principale di soccorso a livello provinciale, di aprire le proprie porte ad un vasto pubblico. Alla fiera della Protezione civile nel parco fieristico di Bolzano si sono svolte delle "giornate a porte aperte"

per l'Associazione provinciale di soccorso. Migliaia di persone interessate sono rimaste stupefatte dall'ampia gamma di servizi della Croce Bianca, che ha avuto come vicino di stand l'Associazione "HELI - Elisoccorso Alto Adige": il grande "castello gonfiabile" a forma di elicottero ha attirato tanti bambini. In molti hanno commentato che la Croce Bianca ha proposto l'offerta più ricca della Fiera della protezione civile. Il car simulator e lo stand informativo della Croce Bianca hanno riscosso un grande interesse.



### CONCORSO FOTOGRAFICO PER VOLONTARI

Si cercava una foto particolare che rappresentasse simbolicamente il prezioso lavoro dei volontari nell'Associazione provinciale di soccorso. Oltre 30 sezioni e gruppi di servizio hanno risposto all'appello, partecipando al concorso fotografico. Non sono stati posti limiti alla fantasia e la giuria del gruppo di lavoro per la gestione dei volontari non ha avuto un compito facile. Oltre all'aspetto tecnico della buona risoluzione e della qualità di stampa bisognava tenere conto soprattutto della tematica. Alla fine la maggioranza

dei membri del gruppo di lavoro ha scelto un collage fotografico della sezione di Chiusa. La motivazione addotta per la scelta ha riguardato lo svolgimento creativo e puntuale della tematica, nonché l'interessante rappresentazione del nostro variegato servizio di volontariato. La foto è stata esposta come Big Print in occasione della Fiera del Volontariato dal 23 al 26 novembre 2018 alla Fiera di Bolzano, per essere consegnata infine alla sezione di Chiusa.

## NUOVO DESIGN PER GLI AUTOMEZZI DI INTERVENTO

Gli automezzi di intervento bianchi e arancioni dell'Associazione provinciale di soccorso sono onnipresenti sulle strade dell'Alto Adige e non è possibile fare a meno di loro nell'immaginario collettivo della popolazione. Ciononostante l'anno scorso un gruppo di lavoro si è prefissato il compito ed ha sviluppato un nuovo design per il parco mezzi dell'Associazione. L'obiettivo è stato quello di coniugare funzionalità, visibilità ed estetica con i requisiti di un'organizzazione moderna. Per farlo è stato necessario tenere conto sia delle raccomandazioni europee attualmente in vigore, sia i rigidi requisiti della legislazione italiana. Per

dare un accesso innovativo e indipendente al processo, si è lavorato su due piani: da un lato a due agenzie è stato richiesto di elaborare un nuovo design per il parco mezzi, parallelamente è stato messo in piedi un progetto con la Facoltà di Design della Libera Università di Bolzano, focalizzato sulla percezione degli automezzi di intervento nelle aree pubbliche.

L'intero progetto si è tradotto nella realizzazione di tre mezzi di prova, messi in servizio in diverse sezioni. Le esperienze e i feedback saranno utilizzati infine per la progettazione finale di tutti gli automezzi.



## NUOVA EDIZIONE DELLA RIVISTA DEI COLLABORATORI

Non solo le più blasonate riviste nazionali e internazionali sono oggetto di rilancio periodico, anche LIVE, la nostra rivista per i collaboratori, ha infatti bisogno di essere rinnovata regolarmente. Questo periodico vanta pur sempre una tiratura di oltre 100.000 copie, figurando così tra le riviste più seguite in Alto Adige. Per presentarsi puntuale nella sua nuova veste per l'edizione autunnale, già in primavera del 2018 sono state fatte le opportune scelte: dalla stretta colla-

borazione tra il gruppo di lavoro per il marketing e l'agenzia hannomayr.communications è nato un concetto grafico e tematico contemporaneo. Lo scopo è stato quello di realizzare nuove idee, senza rinunciare a elementi tradizionali. Da novembre 2018 la rivista si presenta nella sua nuova versione con numerose foto emozionali e rappresentative, nonché con testi più brevi e incisivi.



ORGANIZZAZIONE  
E FINANZE

## NO-PROFIT MA SECONDO PRINCIPI DI GESTIONE AZIENDALE

A posteriori si può dire che l'anno dell'Associazione 2018 è stato caratterizzato in modo particolare dalle conseguenze della riforma del terzo settore. Nonostante il Codice fosse stato deliberato già nell'estate 2017, durante tutto l'esercizio ha dominato l'incertezza sulla sua implementazione. In prospettiva la direzione dell'Associazione ha adottato numerose misure, per essere pronta ad affrontare qualsiasi scenario. Questi sforzi hanno portato alla fondazione in data 21 dicembre 2018 dell'“Impresa sociale: Croce Bianca Servizi Srl”: il socio unico di questa impresa sociale è l'Associazione provinciale di soccorso. Questo passo non determina alcun cambiamento per lo scopo dell'Associazione e per la sua attività di volontariato. La Croce Bianca infatti rimane una società senza scopo di lucro e un'organizzazione di sostegno, politicamente indipendente, supportata a livello finanziario ed ideologico dai suoi membri. L'Associazione è per sua stessa consapevolezza parte della società, nei confronti della quale si sente responsabile.

Per questo motivo l'attenta e accurata gestione delle risorse a disposizione è costantemente in primo

piano. L'Associazione provinciale di soccorso punta sul volontariato e sulla professionalità. Solo grazie a meccanismi di interazione ben collaudati la maggiore associazione di soccorso della provincia è in grado di assolvere al compito, a cui è chiamata: contribuire al benessere della popolazione. Ridurre il rilevamento del servizio prestato dalla Croce Bianca a un mero rilevamento quantitativo, significherebbe sminuirne il valore. Occorre piuttosto sottolinearne la ricaduta in termini economici generali da un lato e l'aspetto sociale dall'altro. Qui la Croce Bianca riesce a dare il proprio contributo, senza dubbio impagabile nel senso più autentico della parola. L'appoggio attivo dei soci e il generoso utilizzo del 5 per mille della popolazione garantiscono uno sviluppo continuo all'Associazione.

Il risultato positivo dell'anno 2018 si è potuto realizzare grazie alla buona pianificazione nell'ambito delle risorse disponibili e a una direzione dell'Associazione secondo principi economici. Non da ultimo grazie anche all'impagabile servizio dei soccorritori volontari che l'anno scorso hanno prestato oltre il 60% delle ore complessive.



### BILANCIO AL 31.12.2018

#### Conto economico

	Importo
<b>A. Ricavi dell'attività</b>	
Prestazioni di trasporto	22.202.381 €
Contributi associativi	4.369.284 €
Altre prestazioni	2.137.358 €
Contributi e offerte (incl. contributi 5 per mille)	1.401.654 €
Contributi in c/capitale e offerte mirate	443.775 €
Affitti attivi	16.200 €
Vendite di immobilizzazioni	57.202 €
Sopravvenienze attive	801 €
Risarcimenti danni	123.424 €
Altri ricavi	3.796.396 €
<b>Somma</b>	<b>34.548.477 €</b>

	Importo
<b>B. Costi</b>	
Costi del personale	17.288.769 €
Aquisti di materiale	4.896.613 €
Costi per parco macchine/automezzi (manutenzione, lavori di carrozzeria, assicurazioni)	1.352.271 €
Collaboratori volontari e servizio civile e sociale volontario (incl. assicurazioni)	1.164.620 €
Costi di esercizio (spese viaggio, spese di pulizia, spese di manutenzione e energia, consulenze, costi pubblicitari)	5.965.929 €
Altri costi per servizi	1.046.299 €
Costi per godimento di beni terzi	15.487 €
Ammortamenti / Svalutazioni crediti	1.953.727 €
Accontamento (incl. contributi 5 per mille)	824.157 €
Altri costi	29.675 €
<b>Somma</b>	<b>34.537.548 €</b>

<b>A. Ricavi dell'attività</b>	<b>34.548.477 €</b>
<b>B. Costi</b>	<b>34.537.548 €</b>
<b>Differenza tra ricavi e costi</b>	<b>10.929 €</b>
<b>C. Provenienti e Oneri finanziari</b>	<b>12.353 €</b>
<b>Risultato prima delle imposte</b>	<b>23.282 €</b>
Totalle delle imposte sul reddito dell'esercizio, coffenti, differite e anticipate	18.950 €

(+) Avanzo / (-) Disavanzo dell'esercizio

4.332 €

## ORGANI DIRETTIVI LEGISLATURA 2016-2020

PRESIDENTE  
DIRETTOREBarbara Siri  
Ivo BonamicoVICEPRESIDENTE  
DIRETTORE SANITARIOAlexander Schmid  
Georg Rammlmair

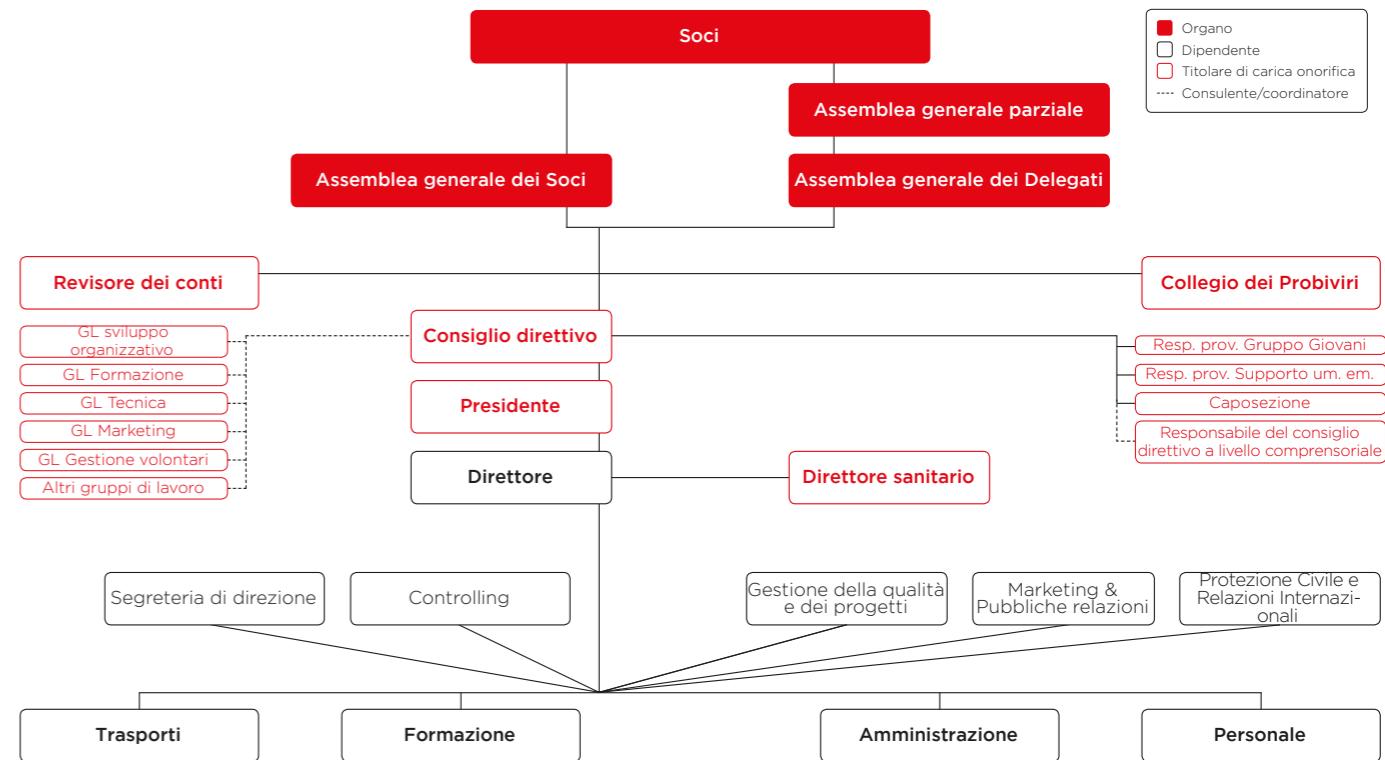
CONSIGLIO DIRETTIVO

Silvia Baumgartner  
Helmuth Ruatti  
Stefan Schreyögg  
Alexander Josef Peer  
Konrad Videsott  
Thomas Perathoner  
Jonas HochkoflerCOLLEGIO DEI REVISORI  
DEI CONTIOskar Malfertheiner  
Stefan Fink  
Thomas Murr

COLLEGIO DEI PROBIVIRI

Alfred Ausserhofer  
Konrad Santoni  
Hildegard Pernter

## ORGANIGRAMMA DELLA SEZIONE



## ORGANIGRAMMA DELLA SEZIONE

