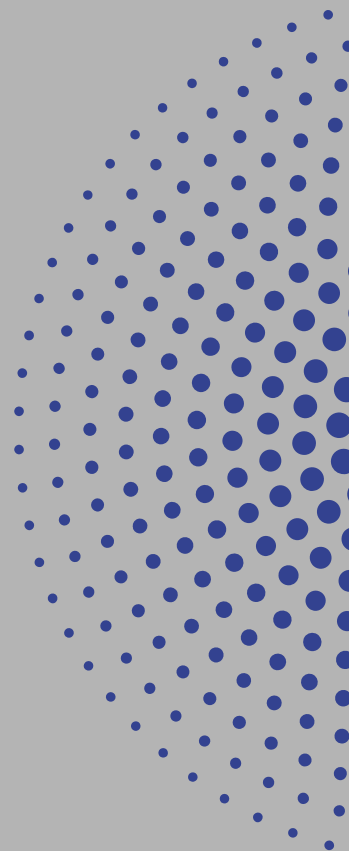
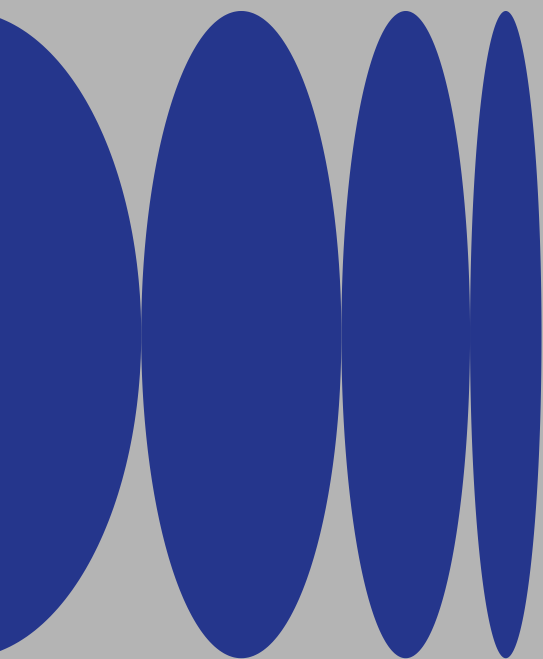




Codice di Qualità e Autocontrollo

Ai sensi del D.Lgs. 117/2017

Approvato
dal Consiglio Direttivo
Rev. 00

Sommario

CAPITOLO 0 - PREMESSA: IL SENSO E IL METODO	1
0.1 Definizione e Finalità del CQA	1
0.2 Identità e Radici Storiche	1
0.3 Il Quadro Etico di Riferimento (L'Approccio delle Virtù)	2
0.4 Struttura del documento e Ciclo Virtuoso	2
0.5 Un processo partecipato (Bottom-up)	3
CAPITOLO 1 - IL CODICE: ANCORAGGIO ETICO E MODELLO DELLE VIRTU'	4
1.1 Definizione di Etica e Centralità della Persona	4
1.2 I Sei Orientamenti Cardine	4
1.3 I Tre Livelli dei Principi Fondamentali	5
1.4 Il Modello delle Virtù: Praxis e Poiesis nel Soccorso	6
CAPITOLO 2 - LA QUALITA' E IL FUNZIONAMENTO ORGANIZZATIVO	8
2.1 La Qualità come Traduzione dell'Etica in Prassi	8
2.2 Metodologia Operativa: Ciclo PDCA e Rischio	8

2.3 Standard di Servizio e Centralità dell'Utente	9
2.4 Indicatori di Performance e Impatto Sociale	9
2.5 Innovazione Tecnologica e Digitalizzazione	10
2.6 Sostenibilità Ambientale e Sociale	10
CAPITOLO 3 – AUTOCONTROLLO: RESPONSABILITÀ, VERIFICA E MIGLIORAMENTO	11
3.1 Significato e Finalità dell'Autocontrollo	11
3.2 Il Sistema di Autocontrollo di Croce Blu Italia	11
3.3 Ruoli e Responsabilità nel Sistema di Autocontrollo	12
3.4 Indicatori, Monitoraggio e Valutazione	14
3.5 Gestione delle Segnalazioni, Reclami e Non Conformità	14
3.6 Sistema Disciplinare e Azioni Correttive	15
3.7 Collegamento con il Bilancio Sociale e Miglioramento Continuo	15
CAPITOLO 4 – LE REGOLE DI COMPORTAMENTO: DALL'ETICA ALLA PRASSI	16
4.1 Verso i Pazienti e gli Assistiti	16
4.2 Integrità Operativa e Sicurezza	16
4.3 Verso l'Associazione e i Colleghi	17
4.4 Comunicazione e Immagine Sociale	18

4.5 Vigilanza e Sistema Disciplinare (Autocontrollo)	18
--	----

CAPITOLO 5 – RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER E LA COMUNITÀ	19
---	-----------

5.1 Identificazione dei Portatori di Interesse	19
--	----

5.2 Impegni Relazionali e Intersoggettività	19
---	----

5.3 Gestione del Feedback e dei Disservizi	20
--	----

5.4 Responsabilità verso la Comunità Locale	20
---	----

Capitolo 0

Premessa: Il senso e il metodo

0.1 Definizione e Finalità del CQA

Il presente documento costituisce il Codice di Qualità e Autocontrollo (CQA) di Croce Blu Italia. In conformità alle Linee Guida del Forum del Terzo Settore, il CQA è inteso come l'atto ufficiale dell'ente che esplicita il sistema dei valori, dei diritti e delle responsabilità assunte nei confronti della comunità e di tutti i portatori di interesse. L'obiettivo primario è garantire la coerenza tra la missione solidaristica di Croce Blu Italia e le sue pratiche organizzative e gestionali, aprendo un dibattito etico permanente all'interno della base associativa.

0.2 Identità e Radici Storiche

Croce Blu Italia OdV ETS nasce ufficialmente il 29 settembre 1997 con la denominazione originaria di "P.A. Volontari del Soccorso Valle Elvo". Fondata sui principi della solidarietà popolare e del mutuo soccorso, l'Associazione si è evoluta nel tempo, consolidando la propria missione con il cambio di denominazione in "Croce Blu Italia" avvenuto il 18 settembre 2007. Oggi l'ente opera in un vasto territorio che copre oltre il 30% della superficie del Piemonte, garantendo il diritto alla salute attraverso servizi di emergenza 118, trasporto infermi e formazione sanitaria.

0.3 Il Quadro Etico di Riferimento (L'Approccio delle Virtù)

Croce Blu Italia adotta l'etica come una "riflessione sistematica, universalizzante e intersoggettiva" dell'agire umano. Il CQA non è considerato un accessorio da usare "con parsimonia", ma il fondamento dell'azione quotidiana. L'Associazione abbraccia il paradigma dell'etica delle virtù, distinguendo tra:

- **Poiesis (Efficacia tecnica):** La capacità di produrre un servizio di soccorso d'eccellenza, conforme agli standard ISO 9001:2015.
- **Praxis (Azione trasformativa):** L'agire che non solo aiuta il paziente, ma realizza e trasforma il soccorritore, rendendolo più umano e saggio attraverso la pratica costante del bene.

I valori e i principi richiamati nel presente Codice sono stati oggetto di specifiche iniziative di comunicazione e condivisione interna, tra cui il video "Il DNA etico di Croce Blu Italia", finalizzato a renderli accessibili e comprensibili a tutta la comunità associativa.

0.4 Struttura del Documento e Ciclo Virtuoso

Il CQA di Croce Blu Italia si articola in tre stadi strettamente connessi che formano un ciclo di miglioramento continuo:



0.5 Un Processo Partecipato (Bottom-up)

Il presente CQA non è un documento calato dall'alto. La costruzione del presente CQA si inserisce in un percorso partecipato che coinvolge il Consiglio Direttivo, i volontari e i dipendenti dell'ente, attraverso momenti di elaborazione, restituzione, condivisione e raccolta di contributi, nel rispetto dei ruoli e delle responsabilità proprie degli organi di governance.

Capitolo 1

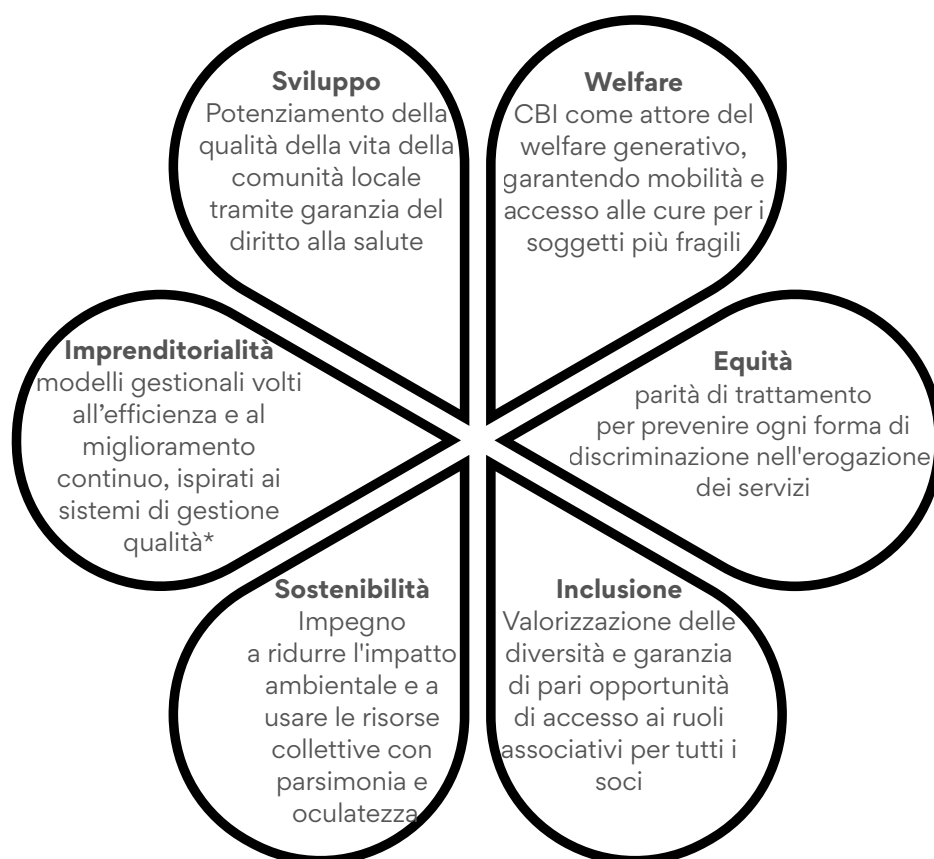
Il Codice: l'ancoraggio etico e il modello delle virtù

1.1 Definizione di etica e centralità della persona

Croce Blu Italia intende l'etica non come un "accessorio", ma come la riflessione sistematica, universalizzante e intersoggettiva dell'esperienza morale legata al soccorso. Il fondamento antropologico dell'ente è il riconoscimento della dignità ontologica della persona, intesa come "essere in relazione": ogni paziente, volontario o dipendente è sempre degno di amore e rispetto, indipendentemente dal suo stato di salute, comportamento o condizione sociale.

1.2 I sei orientamenti cardine

Seguendo il modello delle Linee Guida CQA, Croce Blu Italia assume i seguenti orientamenti come "mappa" del proprio agire sociale:



1.3 I Tre Livelli dei Principi Fondamentali

I principi di Croce Blu Italia si articolano secondo la gerarchia definita dal Forum del Terzo Settore



1.4 Il Modello delle Virtù: Praxis e Poiesis nel Soccorso

Croce Blu Italia adotta il paradigma dell'etica delle virtù per superare una concezione del servizio intesa come semplice prestazione tecnica. L'azione di soccorso viene così ricondotta a una dimensione più ampia, in cui competenza professionale, responsabilità morale e qualità della relazione si integrano nella pratica quotidiana, orientando l'agire dell'organizzazione verso il bene della persona e della comunità.

Poiesis

Significa
EFFICACIA

È l'obiettivo di produrre un soccorso tecnico impeccabile e un trasporto sicuro, conforme agli standard di qualità.

Praxis

Significa
BONTÀ

È l'azione che, mentre aiuta l'altro, trasforma il soccorritore, formandone il carattere e realizzandone le potenzialità umane.

Attraverso la pratica costante e l'esperienza quotidiana, l'operatore di Croce Blu Italia coltiva progressivamente le Virtù Cardinali, integrandole nel proprio modo di agire e di relazionarsi con le persone assistite, i colleghi e la comunità.

1

Prudenza: Capacità di valutare i rischi in emergenza e scegliere i mezzi adeguati per il bene del paziente.

2

Giustizia: Volontà costante di dare a ciascuno (paziente, collega, ente pubblico) ciò che gli è dovuto con equità.

3

Coraggio: Fermezza nel perseguire il soccorso nonostante la fatica, il pericolo o il coinvolgimento emotivo.

4

Temperanza: Uso sobrio e responsabile delle risorse dell'Associazione (mezzi, presidi sanitari e fondi).

Capitolo 2

La Qualità: Il funzionamento organizzativo



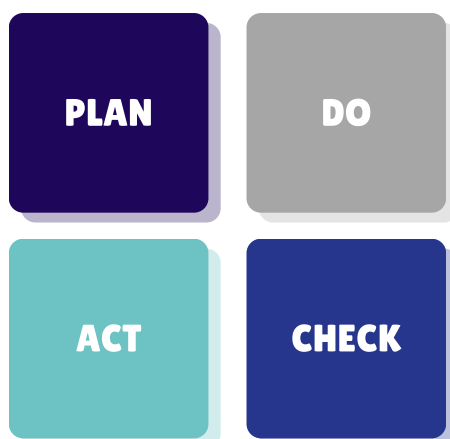
2.1 La Qualità come Traduzione dell'Etica in Prassi

Per Croce Blu Italia, la qualità non è una mera conformità burocratica, ma lo strumento per garantire che l'agire dell'ente sia sempre coerente con la propria missione solidaristica. L'Associazione adotta un approccio organizzativo orientato alla qualità, alla gestione per processi e al miglioramento continuo, ispirato ai principi dei Sistemi di Gestione per la Qualità.

Croce Blu Italia è stata certificata secondo la norma ISO 9001 nel periodo 2013-2020. A seguito delle criticità organizzative connesse all'emergenza pandemica, il percorso di certificazione è stato temporaneamente sospeso. L'ente intende riattivare il sistema di gestione per la qualità e il percorso di certificazione a partire dal 2026, quale strumento di supporto alla sicurezza, all'efficacia dei servizi e alla sostenibilità organizzativa.

2.2 Metodologia Operativa: Ciclo PDCA e Rischio

L'Associazione adotta un approccio per processi basato sulla metodologia Plan-Do-Check-Act (PDCA), integrando il Pensiero Basato sul Rischio (Risk-Based Thinking) come mezzo di prevenzione.



- **Pianificazione (Plan):** Definizione degli obiettivi qualitativi in coerenza con la Politica della Qualità.
- **Esecuzione (Do):** Svolgimento del soccorso e del trasporto sanitario secondo procedure documentate e istruzioni operative.
- **Verifica (Check):** Monitoraggio costante delle prestazioni tramite audit interni e analisi dei dati.
- **Azione (Act):** Attuazione di miglioramenti continui basati sull'analisi delle non conformità e dei feedback degli utenti.

2.3 Standard di Servizio e Centralità dell'Utente

Croce Blu Italia riconosce il diritto dell'utente a valutare la qualità delle prestazioni ricevute e ne valorizza il ruolo attivo attraverso la Carta dei Servizi. L'erogazione del servizio avviene secondo criteri di imparzialità, obiettività e continuità, garantendo regolarità e correttezza nelle prestazioni. In tale quadro, l'Associazione monitora in modo sistematico il livello di soddisfazione degli utenti mediante la somministrazione periodica di questionari di valutazione.

2.4 Indicatori di Performance e Impatto Sociale

L'efficacia della struttura organizzativa è misurata attraverso indicatori oggettivi estratti dal Bilancio Sociale 2024:

- **Efficienza Operativa:** Sono stati garantiti 16.661 servizi, percorrendo complessivamente 358.688 km sul territorio nazionale ed europeo.

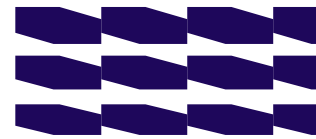
- **Formazione e Competenza:** La qualità del capitale umano è garantita da 149 ore di formazione erogate attraverso 35 corsi specifici (Primo Soccorso, BLSD, Sicurezza).
- **Sicurezza del Parco Mezzi:** Croce Blu Italia dispone di 16 automezzi efficienti e sottoposti a regolare manutenzione. Tutti i mezzi di soccorso sanitario e le ambulanze operative sono dotati di defibrillatore (DAE), mentre i veicoli di supporto e le autovetture non sanitarie ne sono privi, in coerenza con la loro funzione operativa.

2.5 Innovazione Tecnologica e Digitalizzazione

Nel 2024, Croce Blu Italia ha potenziato l'efficienza operativa introducendo il nuovo software gestionale "Bernardo". Questo strumento permette una raccolta dati più puntuale, una migliore tracciabilità dei servizi e un'ottimizzazione della gestione dei turni del personale (volontari e dipendenti), riducendo il rischio di errori di esecuzione.

2.6 Sostenibilità Ambientale e Sociale

In coerenza con gli orientamenti del presente CQA, Croce Blu Italia promuove la sostenibilità ambientale attraverso la riduzione degli sprechi e l'ottimizzazione dei consumi energetici e idrici nelle proprie sedi, monitorando in modo sistematico l'uso di energia elettrica, gas e acqua. Nell'ambito di un percorso di miglioramento continuo, l'Associazione ha programmato per il 2026 l'installazione di un impianto fotovoltaico presso la sede di Vercelli, quale intervento a sostegno dell'uso di fonti rinnovabili e della riduzione dell'impatto ambientale.



Capitolo 3

L'Autocontrollo: responsabilità, verifica e miglioramento continuo

3.1 Significato e Finalità dell'Autocontrollo

Per Croce Blu Italia OdV - ETS, l'autocontrollo rappresenta la traduzione operativa della responsabilità etica assunta nei confronti della comunità, degli utenti, dei volontari, dei lavoratori e delle istituzioni pubbliche.

Esso non ha natura punitiva, ma preventiva, educativa e migliorativa.

In conformità alle Linee Guida del Forum del Terzo Settore, il sistema di autocontrollo è finalizzato a:

- garantire la coerenza costante tra missione, valori dichiarati e prassi operative;
- prevenire comportamenti non conformi, rischi organizzativi e scostamenti etici;
- assicurare trasparenza, tracciabilità delle decisioni e accountability verso gli stakeholder;
- promuovere un processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi e della vita associativa.

L'autocontrollo costituisce pertanto parte integrante del governo dell'ente e del suo sistema di qualità

3.2 Il Sistema di Autocontrollo di Croce Blu Italia

Croce Blu Italia adotta un Sistema di Autocontrollo strutturato, fondato su un ciclo continuo di:

Pianificazione → Verifica → Valutazione → Miglioramento

Tale sistema è coerente con i principi dei Sistemi di Gestione per la Qualità e si integra con le procedure organizzative interne e con il sistema di monitoraggio e rendicontazione dell'ente.

Il Sistema di Autocontrollo è inoltre progettato per essere progressivamente riallineato, a partire dal 2026, a un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001, in coerenza con il percorso di rafforzamento organizzativo dell'Associazione.

Tale sistema si articola nei seguenti strumenti obbligatori:

- monitoraggio degli indicatori di qualità e di impatto sociale;
- audit interni periodici sui processi organizzativi e sui servizi;
- gestione strutturata di reclami, segnalazioni e non conformità;
- rendicontazione sociale e pubblicità degli esiti;
- attivazione di azioni correttive e preventive.

3.3 Ruoli e Responsabilità nel Sistema di Autocontrollo

Il sistema di autocontrollo si fonda su una chiara attribuzione di responsabilità, nel rispetto dei principi di separazione delle funzioni e di trasparenza.

Organi e funzioni coinvolte

Consiglio Direttivo

Definisce gli indirizzi strategici, approva il Bilancio Sociale, valuta annualmente l'efficacia del CQA e promuove eventuali aggiornamenti.

Direzione

Garantisce l'attuazione del presente Codice, coordina il sistema di autocontrollo e assicura la coerenza tra governance, organizzazione e missione.

Funzione di Gestione della Qualità

Le attività di monitoraggio dei processi, di raccolta degli indicatori, di gestione delle non conformità e di predisposizione delle azioni correttive sono assicurate dall'ente attraverso funzioni organizzative interne, secondo le responsabilità definite dalla Direzione. In occasione della riattivazione del Sistema di Gestione per la Qualità, prevista a partire dal 2026, tali funzioni saranno formalmente attribuite a una specifica figura di Responsabile della Gestione della Qualità (RGQ).

Funzione di gestione delle violazioni disciplinari

Le violazioni gravi o reiterate delle norme comportamentali e del Codice Etico sono valutate secondo le procedure interne dell'Associazione, nel rispetto dei principi di proporzionalità, imparzialità e diritto al contraddittorio. La Direzione e gli organi competenti, secondo quanto previsto dallo Statuto e dai regolamenti interni, assicurano la corretta istruttoria dei casi e l'adozione dei provvedimenti conseguenti. L'Associazione si riserva di formalizzare, ove ritenuto necessario, una specifica Commissione Disciplinare a supporto del sistema di autocontrollo.

Organo di Controllo

Vigila sulla legalità, sulla corretta amministrazione, sul rispetto delle finalità civiche e solidaristiche e sull'adeguatezza del sistema di controllo interno, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 117/2017.

3.4 Indicatori, Monitoraggio e Valutazione

L'efficacia del sistema di autocontrollo è verificata attraverso indicatori oggettivi e misurabili, coerenti con quanto rendicontato nel Bilancio Sociale.

Gli ambiti di monitoraggio includono:

- qualità e sicurezza dei servizi di soccorso e trasporto sanitario;
- formazione e competenza del personale volontario e dipendente;
- tutela della salute e sicurezza sul lavoro;
- utilizzo corretto e sostenibile delle risorse economiche e materiali;
- grado di soddisfazione degli utenti e degli stakeholder

Il monitoraggio avviene con cadenza almeno annuale e i risultati sono analizzati dalla Direzione e dal Consiglio Direttivo per orientare le decisioni strategiche.

3.5 Gestione delle Segnalazioni, Reclami e Non Conformità

Croce Blu Italia riconosce il diritto di utenti, soci, volontari, lavoratori e stakeholder a segnalare disservizi, comportamenti non conformi o criticità organizzative.

Tutte le segnalazioni sono:

- registrate in modo tracciabile;
- analizzate dalla Direzione;
- valutate in relazione alla loro gravità e ricorrenza;
- seguite, ove necessario, da azioni correttive e preventive documentate.

Nei casi di violazione del Codice Etico o delle norme comportamentali, si attivano le procedure disciplinari previste dal Regolamento Interno.

3.6 Sistema Disciplinare e Azioni Correttive

Il sistema disciplinare costituisce parte integrante del meccanismo di autocontrollo e ha finalità di tutela dell'ente, degli utenti e della comunità.

Le sanzioni sono graduate secondo criteri di:

- proporzionalità;
- intenzionalità del comportamento;
- gravità del danno arrecato;
- eventuale recidiva.

I provvedimenti possono includere:

- richiamo verbale o scritto;
- sospensione temporanea dalle attività;
- dimissioni d'ufficio o espulsione nei casi più gravi.

Ogni procedimento garantisce il diritto di difesa e il contraddittorio.

3.7 Collegamento con il Bilancio Sociale e Miglioramento Continuo

Il Bilancio Sociale è lo strumento principale di verifica annuale dell'efficacia del presente Codice di Qualità e Autocontrollo.

Attraverso il Bilancio Sociale, Croce Blu Italia:

- rende conto agli stakeholder degli esiti del sistema di autocontrollo;
- valuta l'impatto sociale, ambientale ed economico delle proprie attività;
- individua aree di miglioramento e obiettivi futuri.

Il CQA è un documento dinamico: esso è soggetto a revisione periodica, alla luce dell'evoluzione normativa, organizzativa e dei bisogni della comunità di riferimento.

Capitolo 4

Le Regole di Comportamento: dall'Etica alla prassi



Le presenti norme disciplinano la condotta dei membri di Croce Blu Italia, assicurando che ogni azione sia ispirata unicamente da principi di solidarietà e professionalità.

4.1 Verso i Pazienti e gli Assistiti

Il soccorritore deve agire riconoscendo la dignità ontologica di ogni persona; tale principio si traduce, nell'operatività quotidiana, nel rispetto dei seguenti comportamenti fondamentali:

- **Servizio Umano:** Assicurare un approccio rispettoso, empatico e professionale, evitando ogni atteggiamento discriminatorio o offensivo.
- **Segreto Professionale:** È fatto obbligo del più stretto segreto professionale (art. 622 C.P.) sulle condizioni di salute e sui dati sensibili degli assistiti.
- **Continuità della Cura:** È vietato lasciare il posto di intervento o l'utente incustodito durante il servizio.

4.2 Integrità Operativa e Sicurezza (Virtù della Prudenza e Temperanza)

La sicurezza costituisce un dovere morale fondamentale, finalizzato alla tutela sia dell'operatore sia dell'utente, e si declina nell'osservanza dei seguenti obblighi di comportamento

- **Sobrietà Assoluta:** Il divieto di assumere bevande alcoliche o sostanze stupefacenti è assoluto durante il turno e nelle dodici ore antecedenti.

- **Divieto di Fumo:** È vietato fumare in tutti i locali, sulle ambulanze e nelle pertinenze esterne. Il soccorritore deve accertarsi che non permanga odore di tabacco sulla divisa per non recare disturbo al paziente.
- **Dispositivi di Protezione (DPI):** È obbligatorio l'uso corretto dei DPI e l'osservanza delle norme antinfortunistiche (D.Lgs. 81/08).
- **Sicurezza Stradale:** L'autista è responsabile del mezzo e dell'incolumità dell'equipaggio. È vietato superare i limiti di velocità e l'uso del cellulare alla guida è proibito.

4.3 Verso l'Associazione e i Colleghi (Virtù della Giustizia)

La qualità del servizio erogato dipende dal lavoro di gruppo, dal rispetto reciproco e dalla corretta gestione delle risorse comuni; tali principi si traducono, nell'attività quotidiana, nei seguenti comportamenti fondamentali:

- **Collaborazione:** Promuovere un ambiente di lavoro sereno, evitando conflitti interni e favoritismi.
- **Decoro e Divisa:** La divisa ufficiale deve essere indossata sempre in modo ordinato e pulito. È vietato apportarvi modifiche o indossarla fuori dal servizio.
- **Cura dei Mezzi:** Ogni equipaggio deve effettuare la pulizia e la disinfezione dell'ambulanza e delle attrezzature al termine di ogni intervento.
- **Trasparenza Economica:** È vietato accettare donazioni o compensi personali. Le donazioni dei pazienti devono essere registrate con apposita ricevuta e consegnate all'amministrazione.

4.4 Comunicazione e Immagine Sociale

I membri dell'Associazione rappresentano Croce Blu Italia agli occhi della comunità e, in quanto tali, sono tenuti ad adottare comportamenti coerenti con i valori, l'immagine e la reputazione dell'Ente; tale responsabilità si concretizza nel rispetto delle seguenti disposizioni:

- **Social Network:** È tassativamente vietato divulgare immagini o informazioni degli interventi sul web che possano ledere la privacy o il decoro degli utenti.
- **Canali Ufficiali:** Solo le figure preposte (Responsabile Comunicazione) possono rilasciare dichiarazioni ai mass media a nome dell'Associazione.

4.5 Vigilanza e Sistema Disciplinare (Autocontrollo)

L'inosservanza delle presenti regole compromette la matrice culturale dell'Ente e incide negativamente sulla qualità del servizio e sulla fiducia della comunità; per tale motivo, Croce Blu Italia prevede i seguenti strumenti di tutela e di intervento:

- **Sanzioni Graduate:** Le violazioni comportano provvedimenti che vanno dall'ammonimento verbale alla sospensione, fino alla dimissione d'ufficio per assenze ingiustificate o colpe gravi.
- **Commissione Disciplinare:** I casi più gravi sono valutati da una Commissione paritetica che garantisce il diritto al contraddittorio

Capitolo 5

Relazioni con gli Stakeholders e la Comunità



5.1 Identificazione dei Portatori di Interesse

Croce Blu Italia riconosce come stakeholder tutte le persone e le entità che, direttamente o indirettamente, hanno aspettative e diritti in relazione alle attività dell'Associazione. In conformità alla propria missione, l'ente li suddivide in due macro-categorie.

Stakeholder di Missione: I soggetti per i quali Croce Blu Italia realizza le proprie attività istituzionali, ovvero malati, feriti, disabili, anziani e persone in condizione di fragilità. Verso di loro, il CQA garantisce il diritto alla salute e alla mobilità in sicurezza.

Stakeholder Prioritari: Gli attori senza i quali la missione non sarebbe perseguibile. Tra questi figurano:

- **Personale interno:** I volontari e i dipendenti che costituiscono il "cuore pulsante" dell'ente.
- **Partner Istituzionali:** Aziende Ospedaliere e Pubblica Amministrazione.
- **Reti Associative:** Rete Nazionale Misericordia e Solidarietà e Centro Territoriale per il Volontariato.
- **Sostenitori:** Benefattori, finanziatori e fornitori di beni e servizi.

5.2 Impegni Relazionali e Intersoggettività

L'Associazione non intende il rapporto con gli stakeholder come una mera erogazione di servizi, ma come una relazione di valore basata su:

- **Trasparenza Informativa:** Croce Blu Italia si impegna a fornire informazioni complete e trasparenti, ricercando la massima semplificazione delle procedure per favorire la partecipazione degli utenti.
- **Ascolto e Dialogo:** Attraverso la Carta dei Servizi, l'utente è riconosciuto come soggetto attivo in grado di incidere sulla qualità delle prestazioni erogate.
- **Collaborazione Territoriale:** Croce Blu Italia sviluppa costantemente contatti con le organizzazioni territoriali per rendere l'azione di soccorso sempre più efficace e apprezzata.

5.3 Gestione del Feedback e dei Disservizi

In coerenza con il principio di autocontrollo, Croce Blu Italia adotta strumenti specifici per monitorare la relazione con gli stakeholder:

- **Questionari di Valutazione:** Somministrati regolarmente per misurare la qualità percepita e riprogettare i servizi in base ai bisogni emersi.
- **Gestione dei Reclami:** Ogni segnalazione di disservizio viene analizzata tempestivamente dalla Direzione, che predispone azioni correttive verificate nel tempo.
- **Rendicontazione Sociale:** Il Bilancio Sociale viene inviato tramite newsletter a tutti gli stakeholder e pubblicato sul sito web, garantendo un'informativa strutturata sui risultati sociali, ambientali ed economici raggiunti.

5.4 Responsabilità verso la Comunità Locale

Croce Blu Italia opera per la crescita della comunità, promuovendo la cultura del volontariato e offrendo opportunità di reinserimento sociale attraverso collaborazioni con i Tribunali per i Lavori di Pubblica Utilità e i percorsi di Messa alla Prova.

