

CROCE VERDE LUGANO *news*

SEMESTRALE INFORMATIVO DELLA CROCE VERDE LUGANO • N.4 • maggio 2008 • www.croceverde.ch



Qualità al servizio del cittadino

UN CONTINUO PROCESSO DI MIGLIORAMENTO

Una missione trasparente

RENDICONTO DELLA RACCOLTA FONDI 2007

L'essenza della professione

SAPERE, SAPER FARE E SAPER ESSERE

Le nuove tecnologie del soccorso

LA TRASMISSIONE DEI DATI PER VIA ELETTRONICA

“Ma chi me lo fa fare”

MARCO, VOLONTARIO E VICE PRESIDENTE



La magia della luce



EDITORIALE

Sommario



3 Editoriale del
Presidente

4 Qualità al servizio
del cittadino

5 "A tenermi la mano
in autoambulanza..."

7 L'impegno trasparente

8 La catena del soccorso
vince ancora

9 I consigli del
Direttore sanitario

11 L'essenza della
professione



12 Nuove tecnologie

14 "Ma chi me lo fa fare?"



8



CROCE VERDE LUGANO NEWS

Cari lettori,

l'edizione primaverile della nostra rivista è nelle vostre mani, pronta per essere sfogliata e consultata.

Lo scopo è quello di sempre, garantire la massima trasparenza delle nostre attività e divulgare la cultura del soccorso.

Nelle pagine di questo numero illustreremo le motivazioni che spingono Croce Verde Lugano a bussare alle porte dei cittadini del Luganese due volte l'anno, con l'obiettivo di far vibrare le corde più profonde della solidarietà e ottenere un sostegno finanziario.

Con le nostre azioni di raccolta fondi sappiamo di doverci confrontare con moltissime altre istituzioni no profit che giornalmente cercano di attirare l'attenzione del cittadino sui loro bisogni e sulle loro finalità. La scelta degli enti a cui destinare il proprio sostegno non risulta essere cosa facile, soprattutto per chi, con tutte le migliori intenzioni, non dispone di risorse finanziarie illimitate.

È quindi indispensabile dimostrare da una parte la legittimità della richiesta di sostegno e dall'altra che il contributo elargito possa essere considerato come una sorta di investimento per assicurare la crescita dell'organizzazione a favore della società, a tutela di noi stessi nel momento del bisogno.

In questo numero si parlerà inoltre dell'anima dell'Associazione, il volontariato, a cui si chiede di partecipare attivamente non solo a tutto ciò che ruota intorno alla quotidianità del soccorso ma anche alla gestione politica e strategica di questa piccola azienda che è Croce Verde Lugano.

Mentre in altre regioni del Cantone questa forza storica si sta pian piano indebolendo, il volontariato in CVL mantiene una presenza solida e apprezzata.

Le informazioni sanitarie spazieranno da alcuni consigli utili sugli infortuni alla lieta conclusione di un caso di arresto cardiaco, dove la formazione al primo intervento di alcuni cittadini ha permesso ancora una volta di salvare una vita.

È questo un aspetto importante, dal momento che CVL ha assunto negli ultimi anni un ruolo cardine nel Luganese creando un vero e proprio servizio rivolto alla formazione della popolazione. **Le patologie di cui ci occupiamo in effetti richiedono che i primi, semplici interventi possano essere già effettuati dalle persone vicine al paziente durante l'attesa dei soccorsi professionali.**

Invito quindi tutte le persone interessate a un approfondimento delle conoscenze sanitarie d'emergenza a prendere contatto con la nostra associazione.

Auguro a tutti voi una piacevole lettura.

Dr. Romano Mauri
Presidente
Croce Verde Lugano



Impressum:

Editore: Croce Verde Lugano, Via delle Scuole 46, 6963 Pregassona • Tel. 091 935 01 11, Fax 091 935 01 10 • Donazioni: CCP N. 69-10420-9 • mail:info@croceverde.ch, >>> www.croceverde.ch
• Concezione e impaginazione grafica, coordinamento redazionale: Mediaries, marketing & communication agency, Via dei Circoli, 6965 Cadro • **Fotografie:** Alexandre Zveiger • **Hanno collaborato a questo numero:** Romano Mauri, Carlo Casso, Beppe Savary-Borioli, Marco Bernardazzi, Daniel Pasquali, Curzio Devecchi, Eros Costantini, Sal Comodo, Anna Frascini, Diana Agostinelli • **Stampa:** Tipografia La Buona Stampa SA, Via Fola, 6963 Pregassona • **Tiratura:** 80'000 copie, distribuite gratuitamente a tutti i fuochi del Luganese • N. 4, maggio 2008.

In copertina: Caroline Rihs, soccorritrice volontaria; Boris Bottinelli, soccorritore professionale; Pablo Pianta, soccorritore professionale



Qualità al servizio del cittadino

PROSEGUE IL NOSTRO VIAGGIO NEL MONDO DELLA QUALITÀ DI CVL, UN IMPEGNO VISSUTO NON COME SEMPLICE STRUMENTO PER OTTENERE LA CERTIFICAZIONE, MA COME PROCESSO CONTINUO PER IL MIGLIORAMENTO DEL SOCCORSO SANITARIO EXTRA-OSPEDALIERO

Il tema della qualità è ormai da anni al centro dell'impegno di Croce Verde Lugano.

Dopo aver ottenuto nel 2000 la certificazione dei servizi di ambulanza conferita dall'Interassociazione Svizzera di Salvataggio (IAS), CVL ha introdotto il sistema di gestione TQM (*Total Quality Management*) secondo il modello proposto dalla Fondazione europea per una gestione di qualità (EFQM, *European Foundation for Quality Management*). Il concetto di base è semplice ed efficace: se l'organizzazione è

cantonale che contribuisce a circa il 40% degli interventi del territorio.

I pazienti soccorsi dai rispettivi enti hanno potuto esprimere il loro giudizio attraverso un formulario anonimo, recapitato 15-20 giorni dopo la prestazione. Le domande sono state realizzate secondo le caratteristiche di un servizio pre-ospedaliero. L'informatizzazione dei formulari ha permesso di identificare i punti di forza, le aree di miglioramento e le caratteristiche che vengono ritenute importanti dal paziente.

di evidenziare i risultati a livello sanitario.

Qualità dell'organizzazione e delle cure sono strettamente legati, poiché senza una buona strutturazione è difficile garantire delle prestazioni di livello adeguato. Ecco che, per quanto riguarda l'organizzazione, la gestione della qualità totale (TQM) rappresenta un ottimo strumento, mentre per le cure vengono coinvolti i singoli attori chiamati a promuovere valutazioni e ricerche.

In questo campo trovano spazio diverse iniziative:

- ricerche sulle tecniche di cura
- introduzione di protocolli internazionali di trattamento
- formazione dei collaboratori
- raccolta dei dati per migliorare le performance
- materiale e sicurezza nel soccorso
- impiego di strumenti per velocizzare gli interventi
- esempi pratici e *case report*
- apprezzamento della soddisfazione dei pazienti

La qualità come obiettivo

Emerge quindi che la gestione della qualità in CVL è vissuta non come fine ultimo per ottenere la certificazione, ma come un continuo sviluppo per incrementare il servizio offerto, operando con le risorse disponibili in un'ottica di ottimale rapporto costo-beneficio.

In questo ambito trova ampio spazio anche la ricerca e la sperimentazione. CVL ha messo a punto un nuovo servizio interno denominato "Servizio Qualità & Ricerca" (Q&R) dove vengono sviluppati i progetti di miglioramento, le ricerche in ambito sanitario, l'affiancamento dei responsabili di area nella creazione di nuove iniziative. Nelle attività Q&R rientra anche il supporto degli altri servizi di CVL, insieme al coordinamento della procedura di certificazione secondo la norma Svizzera EduQua per l'attività formativa di Croce Verde.

Lo sviluppo futuro

Anche nell'ambito del soccorso sanitario le prospettive future sono sempre più influen-



di "buona qualità", anche il bene prodotto sarà positivo. Per adottare questo modello, Croce Verde Lugano ha dato vita a una serie di progetti in diversi ambiti: dall'introduzione della pianificazione strategica per il comitato, alla valutazione della soddisfazione dei collaboratori; dai sistemi di valutazione del trattamento dei pazienti, alla gestione dei reclami.

Rientra in questo scenario di qualità totale il progetto di valutazione della soddisfazione dei pazienti destinato a esaminare il servizio dei 6 enti di soccorso sanitario operanti nel Canton Ticino. In tale progetto, che ha avuto inizio nel 2004 e si è concluso nel 2006, CVL ha partecipato come servizio

Complessivamente gli intervistati si sono dichiarati molto soddisfatti di CVL; i risultati più brillanti sono legati alla buona relazione soccorritore-paziente mentre ci sarebbero degli spazi di miglioramento in fattori quali la meccanica (ammortizzazione) delle ambulanze. L'elemento definito più importante nell'attività di soccorso, da parte di chi ha risposto alla valutazione, è la relazione che s'instaura con le equipe di soccorso.

Il ruolo dell'organizzazione

Come già accennato, la volontà di CVL è stata quella di promuovere un sistema di qualità che prenda origine dai modelli riconosciuti ma che nello stesso tempo permetta



zate dalle tecnologie digitali, che permettono di comunicare con modalità e strumenti maggiormente evoluti rispetto a quelli tradizionali (come radio e telefono). **L'avvento di Internet e la possibilità di accedere a un portale aziendale consentono di ottenere informazioni sulla farmacologia, di compilare una cartella sanitaria direttamente da casa o di inviare un elettrocardiogramma al Pronto Soccorso di qualsiasi ospedale.** In armonia con le indicazioni della Confederazione sulle strategie della Svizzera in ambito di sanità elettronica, CVL si farà gradualmente promotrice, con la guida della FCTSA, di nuove iniziative e progetti (vedi articolo a pagina 12):

- nel 2008, l'introduzione della trasmissione dell'elettrocardiogramma: progetto ITED, con i partner sanitari (Ente Ospedaliero Cantonale, CardioCentro Ticino, REGA Ticino)
- nel 2009, la scheda dell'assicurato obbligatoria
- entro il 2015, la cartella sanitaria completamente informatizzata

Tutto questo, in linea con i metodi identificati per la valutazione dei risultati.

La tendenza di CVL è stata sempre quella della condivisione e dell'uniformità con gli altri servizi e con i propri partner del soccorso. Molti dei progetti di sviluppo sono stati realizzati in ambito federativo poiché si ritiene importante che le cure prestate siano erogate in modo omogeneo su tutto il territorio cantonale e si è profondamente convinti che, per poter operare in un sistema così complesso, sia fondamentale valutare l'attività di "ieri" per migliorare quella di domani. Ci congediamo quindi con una citazione di Confucio (551-479 a.C.):

"Studia il passato se vuoi prevedere il futuro".

(la prima parte di questo articolo è stata pubblicata nel n. 3 di CVL NEWS)

>>> www.croceverde.ch



Daniel Pasquali
Responsabile
Qualità e Ricerca
Croce Verde Lugano

A tenermi la mano in autoambulanza voglio una volontaria di Eros Costantini

C'è gente che appena sente in lontananza l'ululato di una sirena effettua gesti scaramantici, a volte pure osceni. Un'illusoria tattica per scongiurare l'inscongiurabile, dato che disgrazie e dolori ci piovono addosso quando meno ce li aspettiamo e, pare assodato, non c'è amuleto ed esorcismo che tenga per riuscire ad evitarceli. Se poi quel suono viene emesso da un'autoambulanza della Croce Verde, i più suggestionabili, magari atei, pregano finanche in latino. Per quel che mi riguarda, lo giuro con le tre dita alzate come i nostri fondatori della Patria, ogni incontro con la Croce Verde, ululante o no, mi conforta, mi dà l'idea che qualcuno è sempre lì pronto a soccorrerci e a soccorrermi caso mai ne avessimo bisogno (e, per puro spirito d'imitazione, tocchiamo ferro pure noi che superstiziosi non siamo). Ovvio che il primo pensiero corre sempre al poveretto per cui è stata mobilitata quell'autoambulanza che corre con lui come una ferita aperta per chi la guarda. Il timore e il dolore sono sempre in agguato poiché, nonostante ben sappiamo che esistono, ci colgono impreparati finanche alle disgrazie degli altri che sono di sbieco o di fronte anche nostre. Boh, evitiamo ghirigori filosofici! Comunque destino, ereditarietà, gioia e dolore sono ben reali, benché sembrino a volte parole fatte apposta per trastullarci nelle sere di noia, quando la pioggia sfla per le strade e il vento perlustra i vicoli snidando spunti assai cari a Georges Simenon, che di ambulanze chiamate e sfreccianti ne ha evocate parecchie nei suoi racconti.

Gran bella idea quella maturata quasi un secolo addietro, almeno per quel che riguarda la Croce Verde di Lugano, nata nel 1910. La si può riassumere così: dalla campanella preannunciante l'arrivo della barella portata a mano, si è arrivati via via alla sirena dell'autoambulanza infarcita di avanzate tecnologie per il soccorso sanitario più immediato. Quello che è rimasto identico ad allora è l'entusiasmo e lo spirito di solidarietà umana che caratterizza i volontari della Croce Verde. Volontari di cui questa istituzione ha sempre bisogno. Persone che non esitano a dedicare un po' di tempo agli altri con altruismo considerandolo sovente del "tempo dedicato a loro stessi". Pare che fare del bene faccia davvero bene. In questi quasi cento anni di vita in seno e intorno alla Croce Verde sono nate solide amicizie; molti hanno imparato a crescere e a maturare nel discutere e nel condividere opinioni e scelte di vita; si è appreso e si è insegnato, si è formata la coscienza civica di tante persone con ideali non utopici ma realizzabili. Poiché l'imminente traguardo da festeggiare sono i cento anni, auguriamo alla Croce Verde di Lugano che con l'aiuto pubblico e privato possa estenderli a mille quegli anni. Anche se la nostra speranza è indubbiamente quella di evitare un suo incontro ravvicinato del terzo tipo, almeno fino a quando saremo ancora in grado di allacciarci le scarpe da soli. Per quanto mi riguarda e con tutto il rispetto per i volontari del lodevolissimo servizio, se proprio dovrò ricorrere alla Croce Verde mi auguro che su quell'autoambulanza a tenermi la mano sia una delle sue varie curvilinee volontarie. Non rischierà nulla, mi creda, poiché "più che la volontà, può ormai l'età".

Per motivi professionali, cioè per aver girato un paio di servizi per la tv anni addietro, ho seguito oltre Gottardo il lavoro delle equipe delle autoambulanze e ne sono rimasto impressionato. Qualcuno penserà che una volta di più esageri per infiorare il mio "pezzullo", ma si sbaglia. Questo servizio di pronto intervento o di assistenza e trasporto di ammalati, o di scriteriati che hanno esagerato con alcol, droghe e medicinali, è quasi un minuetto umanitario, come si rivela; oppure è soltanto trasporto, cosa che lo squalificherebbe subito e non è il nostro caso. Il tutto avviene senza alcun giudizio morale. La Croce Verde si limita ad intervenire in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo con spirito genuinamente spontaneo.

Questi volontari fanno inconsapevolmente parte di quell'uomo medio ben descritto da Erich Fromm: "Un eroe anche nel suo tentativo fallito di essere eroe; motivato dal desiderio di dare un senso alla sua vita, e dalla passione di avvicinarsi il più possibile alle sue frontiere". Insomma, parafrasando il titolo di un famoso film: piccoli grandi uomini (e donne, ben s'intende).



Quale sarà la scelta giusta?

In materia di assicurazioni, non sempre si sa qual è la scelta giusta: difficile orientarsi tra le infinite proposte. Assicurazioni Pagnamenta SA è una società indipendente che analizza le esigenze dei propri Clienti – enti pubblici, aziende o privati - e si impegna a trovare le condizioni più convenienti a parità di prestazioni. Assicurazioni Pagnamenta SA valuta le offerte delle migliori compagnie di assicurazione e vi garantisce la soluzione migliore.

Assicurazioni Pagnamenta SA collabora con 32 compagnie assicurative e con il mercato assicurativo dei Lloyd's di Londra.

Assicurazioni Pagnamenta SA • Via Greina 2, 6900 Lugano • tel. 091 967 49 22
info@a-pagna.ch • www.a-pagna.ch

**assicurazioni
pagnamenta**

broker autorizzato dai Lloyd's di Londra



digital solutions
Onys

**Fotocopiatrici
Plotter
Stampanti
Materiale di consumo**



www.onys.ch

Onys digital solutions SA
Via Cantonale 23c • 6928 Manno
tel. 091 604 54 45 • fax 091 605 59 29

partner



Canon

Invito alla prima mondiale.



Le prime autovetture con motore boxer a gasolio.

Ecco le station wagon con un abbinamento finora unico nel suo genere: motore boxer a gasolio, cambio a cinque marce e trazione 4x4. Una proposta esclusiva Subaru.

- Legacy 2.0D AWD e Outback 2.0D AWD con SUBARU BOXER DIESEL.
- Enorme coppia ai bassi regimi (350 Nm a 1800 giri/min)
- Contenute emissioni di CO₂ (categoria di efficienza energetica A)
- Filtro antiparticolato • Bassi consumi (solo da 5,7 a 5,9 l/100 km, misto) e grande economia d'esercizio



Via Cantonale, CP 268, CH-6915 Noranco-Lugano
Tel. 091 985 69 69 - Fax 091 985 69 68
www.garagesonvico.com

Think. Feel. Drive.





Una missione trasparente

UNA PANORAMICA SULLE ATTIVITÀ SVOLTE DA CVL
GRAZIE AL PREZIOSO SOSTEGNO DEI PROPRI CITTADINI



Oltre a dimostrare la legittimità delle sue richieste di sostegno, Croce Verde Lugano è convinta che, per mantenere viva la fiducia di quanti credono in lei, sia indispensabile garantire la massima trasparenza sull'impiego dei contributi ricevuti dai propri cittadini.

Riteniamo quindi doveroso utilizzare le pagine di questo nostro periodico per illustrare le motivazioni che ci spingono a chiedere il vostro sostegno finanziario e come vengono utilizzate le risorse che con grande disponibilità e fiducia ci vengono destinate.

Nel 2007 l'attività di promozione e di raccolta fondi ha permesso di raggiungere, al netto delle spese, la ragguardevole cifra di Fr. 247'000.--, che sono stati destinati alle iniziative descritte qui di seguito.

Collaborazione proficua tra pubblico e privato

Dal 2001 la nuova "Legge sul servizio pre-ospedaliero di soccorso e trasporto sanitario" attribuisce ai comuni la responsabilità di assicurare alla cittadinanza il servizio di soccorso pre-ospedaliero. Il cantone assume un ruolo di coordinamento e di sostegno finanziario. I comuni, a loro volta, possono affidare questo compito a un ente privato che ne possieda le competenze.

I comuni del Luganese non hanno manifestato dubbi sull'opportunità di continuare ad avvalersi di Croce Verde per assolvere a questo impegno e continuare a garantire alla popolazione un servizio di qualità.

La nuova legge ha però avuto anche l'effetto di far venir meno alcuni sussidi cantonali, trasferendo sulla nostra associazione e sui comuni un ulteriore onere finanziario. CVL ha quindi deciso di coinvolgere maggiormente la popolazione con campagne di acquisizione di nuovi sostenitori.

Dalle cifre presentate si può rilevare come sia stato possibile alleviare il carico finanziario dei comuni e quindi di tutta la popolazione del Luganese con un importo di Fr. 177'000.--, corrispondente a un costo pro-capite di circa Fr. 1.32.

In aiuto dei cittadini

Da anni, ormai, stiamo combattendo per eliminare la grave lacuna della LAMal che considera le prestazioni di soccorso pre-ospedaliero semplici attività sanitarie secondarie, alla stessa stregua delle cure termali. Ne viene riconosciuto quindi solo un parziale rimborso, che deve essere integrato con assicurazioni complementari assai onerose. Per evitare che i residenti nel nostro comprensorio si possano trovare nelle condizioni di dover pagare in prima persona la metà delle spese di soccorso, o peggio ancora, a rinunciare all'intervento per paura di non poterne affrontare il costo, CVL ha proposto una soluzione concreta.

Ha infatti deciso di offrire a coloro che la sostengono con la quota associativa annua il condono della quota a loro carico.

Nel corso del 2007 sono stati oltre un centinaio i sostenitori soccorsi da Croce Verde che hanno beneficiato di tale facilitazione, per un ammontare totale di circa Fr. 50'000.--.

Formazione nelle scuole

Da tempo Croce Verde Lugano si impegna con grande energia nella divulgazione della cultura del pronto soccorso. Idealmente si vorrebbe che ogni cittadino potesse diventare un soccorritore in grado di assistere una persona in pericolo di vita fino al sopraggiungere degli operatori professionisti. Il progetto di introduzione della formazione alla rianimazione cardiopolmonare e defibrillazione precoce nelle scuole medie del territorio è in fase di valutazione a livello cantonale. Si tratta di un'iniziativa estrema-

mente meritevole voluta e sostenuta dalla Fondazione Ticinocuore, insieme agli altri servizi di soccorso pre-ospedaliero del Cantone e alle direzioni delle scuole medie. In attesa che il progetto segua il suo iter parlamentare che ne permetta la realizzazione pratica e l'indispensabile finanziamento, Croce Verde Lugano, in accordo con le direzioni delle scuole medie di Canobbio, Massagno, Pregassona e Lugano, ha dato il via a un programma pilota di formazione alla rianimazione e defibrillazione precoce nelle classi di 4^a media.

In questo contesto CVL, oltre a fornire le competenze necessarie sotto forma di programmi e insegnanti, ha voluto partecipare attivamente anche al finanziamento dei costi a carico delle scuole e degli allievi, contribuendo con una quota pari a un terzo delle spese totali.

Complessivamente sono stati destinati a questa iniziativa Fr. 20'000.--.

Siamo convinti che un simile impegno contribuisca in modo eccellente a formare i giovani che domani potrebbero salvare una vita.

>>> www.croceverde.ch

Carlo Casso
Direttore
Croce Verde Lugano





La catena del soccorso vince ancora

IL TEMPESTIVO INTERVENTO DEGLI ADDETTI ALLA SICUREZZA DEL CASINÒ DI LUGANO, CHE AVEVANO SEGUITO UN CORSO DI RIANIMAZIONE IN CVL, SI È RIVELATO DETERMINANTE NEL SALVATAGGIO DI UNA GIOVANE DONNA IN ARRESTO CARDIO-CIRCOLATORIO.

Quando la centrale d'allarme sanitario 1-4-4 "Ticino Soccorso" trasmette un codice 9-Echo, gli equipaggi dei servizi di pronto intervento pre-ospedaliero sanno che li aspetta un'urgenza della massima gravità: un paziente in arresto cardio-respiratorio (ACR).

Ed è proprio questo il codice che perviene dal casinò di Lugano quel sabato sera. Ma il tasso di adrenalina nel sangue dei soccorritori aumenta quando apprendono che si tratta di una paziente di 23 anni.

Non si può morire così a soli 23 anni.

Ambulanza e automedica corrono verso il luogo d'intervento, dove gli equipaggi sono attesi dagli uomini della sicurezza che li conducono nello spogliatoio del personale. Qui trovano distesa per terra la giovane donna e altri addetti alla sicurezza muniti di un defibrillatore automatico esterno (DAE), impegnati in una rianimazione cardio-polmonare (RCP).

Prima dell'arrivo del personale della Croce Verde, avevano già eseguito un massaggio cardiaco di qualità ineccepibile. Riferiscono

di aver già applicato la prima scossa di defibrillazione.

Tempestivo anche l'intervento di un'amica della paziente che, avendo assistito all'improvviso collasso pochi minuti prima, ha dato immediatamente l'allarme.

Gli equipaggi della CVL continuano il lavoro di rianimazione iniziato dal personale del casinò: la paziente viene intubata e le viene posta una via venosa per la somministrazione di liquidi e farmaci. Segue una serie di ulteriori scariche di defibrillazione.

Le operazioni proseguono per 20 lunghi minuti. Malgrado l'apparente calma con la quale vengono eseguiti tutti i gesti necessari, i soccorritori sono tesi.

Finalmente riescono a riattivare una circolazione spontanea. Bisogna sostenere al meglio gli organi vitali: cervello e cuore. I vari parametri che ne indicano il funzionamento vengono costantemente monitorati.

Nel frattempo giunge sul luogo anche il marito della paziente, il quale informa il personale medico che la ragazza è madre di una bimba di un anno e che, a parte una cura dimagrante, non ha seguito terapie

particolari. Anche la gravidanza non ha dato complicazioni.

A questo punto il medico senior della CVL, arrivato nel frattempo, pensa che potrebbe trattarsi di una cardiomiopatia, una malattia del muscolo del cuore che può portare al suo improvviso arresto.

Con l'aiuto di grosse quantità di liquidi e il sostegno di farmaci idonei, il cuore riesce a fornire una circolazione sufficiente a tutti gli organi della paziente, in particolar modo al cervello, l'organo più delicato e sensibile alla mancanza d'irrorazione con sangue ossigenato.

La giovane donna viene portata al Pronto Soccorso dell'Ospedale Civico e da qui al Cardiocentro Ticino (CCT). Il medico di guardia la prende in consegna.

Un'ecografia trans-esofagea eseguita con un piccolo apparecchio di ultrasuoni introdotto nell'esofago permette di evidenziare la grave disfunzione del cuore e conferma il sospetto di cardiomiopatia.

La paziente viene posta in ipotermia, la sua temperatura corporea viene cioè abbassata di qualche grado per permettere al cervello





e al cuore di riprendersi al meglio. Dopo due giorni di terapia medica ritorna cosciente e parla con i suoi familiari.

Prende successivamente parte a un programma di riabilitazione alla Clinica Hildebrand di Brissago, al termine del quale può tornare finalmente a casa. Insieme alla sua famiglia riprende una vita normale, come prima di quella brutta avventura.

Un'avventura che si è risolta in modo positivo grazie ancora una volta al funzionamento perfetto della catena di salvataggio: gli addetti alla sicurezza del casinò avevano seguito un corso di rianimazione organizzato dal servizio di formazione della CVL. Grazie alla Fondazione Ticinocuore sono stati dotati di un defibrillatore, posizionato al casinò, che si pensava potesse servire in caso di soccorso dei clienti vittime di ACR in seguito a forti emozioni. Non avrebbero mai pensato che sarebbe potuto servire a salvare una loro collega.

Senza il tempestivo intervento del personale del casinò, sarebbe stato difficile per CVL e i loro colleghi ospedalieri ottenere un risultato così lusinghiero. Per non compromettere le funzionalità del cervello è necessario intervenire prontamente, con tempi di 3-5 minuti che spesso non sono sufficienti a consentire all'ambulanza di giungere sul posto.

Il programma di defibrillazione precoce della Fondazione Ticinocuore può essere la soluzione per questo problema. Grazie a questo programma, all'intervento di CVL, del Pronto Soccorso dell'Ospedale Civico e del CCT, l'intervento si è così risolto nel modo migliore.

>>> www.croceverde.ch



Dr. Beppe Savary-Borioli
Direttore sanitario
Croce Verde Lugano

I consigli del direttore sanitario

Come “spegnere” le ustioni

IN CASO DI USTIONI DI LIEVE ENTITÀ, IL MIGLIOR RIMEDIO È RAPPRESENTATO DALL'ACQUA CORRENTE DEL RUBINETTO, CHE CALMA IL DOLORE ED EVITA IL PROGREDIRE DELLA LESIONE.

Con la bella stagione, ricominciano le grigliate all'aperto e purtroppo sono frequenti i casi di ustioni dovute al contatto accidentale con la carbonella.

Ecco alcuni consigli (utili anche in caso di ustioni di altra natura) per affrontare le situazioni di emergenza.

Il miglior alleato è naturalmente rappresentato dalla prevenzione. A volte bastano piccoli accorgimenti per evitare che l'incidente si verifichi:

- **assicurarsi che l'impianto di grigliata sia stabile**, non soggetto a possibili rovesciamenti e collocato lontano da materiali infiammabili;
- **tenere lontano i bambini**;
- **non versare mai dei liquidi infiammabili sulla carbonella ancora ardente**, anche se appare spenta;
- **controllare accuratamente l'impianto gas prima di accendere la griglia**;
- **non fare mai delle grigliate in ambienti chiusi**. In questo caso il rischio è aggravato dall'accumulo di monossido di carbonio (CO), gas inodore micidiale che causa cefalea, nausea, giramento di testa fino alla perdita di conoscenza e la morte per asfissia.

Se, nonostante tutte le precauzioni, si verifica l'incidente, ecco come agire:

- **raffreddare immediatamente la parte lesa sotto l'acqua corrente del rubinetto, lasciandola per 10-15 minuti**. In questo modo, oltre a calmare il dolore, si arresta il progredire dell'ustione;
- **non strappare il vestiario che si attacca eventualmente alla pelle lesionata**, ma limitarsi a bagnarlo con acqua;
- far attenzione a non abbassare eccessivamente la temperatura corporea del paziente, per non causare ipotermia. Questo accorgimento è importante nei casi in cui la superficie ustionata è estesa, soprattutto con un bambino piccolo;
- **non applicare mai oli, farine, creme, pomate o altre “ricette casalinghe”**;
- per le ustioni superficiali e poco estese (di grandezza inferiore al palmo della mano dell'ustionato) si possono applicare delle pomate del tipo *lalugen Plus* oppure *Flammazine*, che contengono una sostanza in grado di prevenire le infezioni e calmare il dolore;
- farsi visitare dal medico di famiglia o al Pronto Soccorso anche per valutare la possibilità di effettuare il richiamo della vaccinazione contro il tetano;
- nei casi gravi di ustioni estese e/o profonde, soprattutto se sono coinvolti bambini o persone anziane e se è avvenuta un'inalazione di fumo, oppure se si è in dubbio sulla gravità della situazione, si consiglia di contattare il numero 1-4-4 “Ticino Soccorso” e semmai dopo *“a ga pensom nüm dala vossa Croce Verde”*.





AIUTO DOMICILIARE

RICONOSCIUTO DALLE CASSE MALATI

*Intervento rapido e discreto
7 giorni su 7, da 1 a 24 ore al giorno.
Possibilità di gestione completa dell'assistenza
con garanzia di continuità.*



091 994 94 54
www.internursing.ch



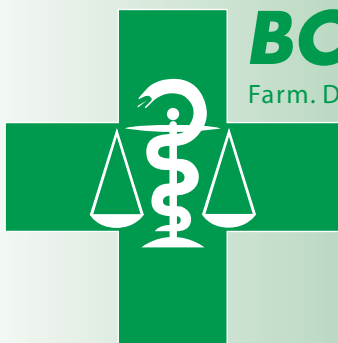
GARAGE CASSARATE



Lugano, Via Monte Boglia 24 - Mendrisio, Via Bernasconi 31

FARMACIA BOZZOREDA

Farm. Dipl. Fed. Romano Daldini



Via Ceresio 43 • 6963 Pregassona
Tel. 091 942 68 21 • Fax 091 940 45 46
e-mail: farmaciabozzoreda@bluewin.ch



L'essenza della professione

“*SAPER ESSERE*” SIGNIFICA SVOLGERE IL PROPRIO RUOLO IN QUALUNQUE CIRCOSTANZA, NEL RISPETTO DEI VALORI DELL’AZIENDA E DELLA MISSIONE LEGATA ALLA PROFESSIONE. IN CVL SI TRADUCE NELLA CAPACITÀ DI VALORIZZARE LA CULTURA DEL GRUPPO INTESA COME COESIONE E INTERSCAMBIO

L'apprendimento del sapere è da sempre la colonna portante di ogni figura professionale.

Nulla o quasi si impara attingendo solamente alle fonti bibliografiche disponibili, e ancor meno da autodidatta. Per entrare nel mondo del lavoro è necessario conoscere esattamente che cosa caratterizza la propria attività e come deve essere svolta. Questo obiettivo viene raggiunto attraverso le tre dimensioni fondamentali del sapere: le nozioni teoriche (*sapere vero e proprio*), la capacità di mettere in pratica con metodo la teoria (*saper fare*) e l'attitudine del professionista a rivestire un ruolo prima ancora che una funzione (*saper essere*).

Essere soccorritore in Croce Verde, oggi, non può e non deve significare solo saper intervenire rapidamente, applicare le terapie e i trattamenti urgenti secondo i principi scientifici, ma anche e soprattutto dimostrare la capacità di ricoprire un ruolo professionale. In pratica, la capacità di essere.

Ciò non indica semplicemente avere una predisposizione ad entrare in empatia con il paziente, attraverso la cordialità e la disponibilità, oppure donando un sorriso o una parola di conforto. Queste sono in parte qualità innate, che possono essere anche supportate da tecniche specifiche di comunicazione e di relazione, da apprendere e applicare nello svolgimento della professione. Chi si occupa di pedagogia sa bene che “*saper essere*” è altro. **Significa avere la capacità di svolgere il proprio ruolo in qualunque circostanza, nel rispetto dei valori dell’azienda e della missione insita nella professione.** Forse è ancora di più: significa “*essere il ruolo*”. E questo è legato al riconoscimento e al rispetto del profilo di competenze presentato nel momento dell’ingaggio in CVL, che a volte viene dimenticato nella sua chiarezza e completezza.

Essere soccorritore professionale significa valorizzare la cultura del gruppo intesa come coesione, produzione, interscambio. Vuol dire valorizzare l'apprendimento attraverso l'esperienza e la condivisione, dando all'errore una connotazione diversa, quella cioè di

opportunità di riflessione, per imparare insieme, per fare meglio. Vuol dire ricordarsi del percorso fatto fin dagli esordi della propria carriera, per dare alle nuove leve tutte le opportunità per crescere con maggior ricchezza e completezza.

Alle vecchie generazioni non manca nulla, se hanno saputo far propri i valori che contraddistinguono il professionista di oggi, se hanno saputo compensare la mancanza di un apporto specifico con la valorizzazione formativa della propria esperienza e dei propri errori.

Se abbiamo saputo affiancare le nuove generazioni permettendo a noi stessi di crescere ed evolvere insieme a loro, il gioco è, per così dire, fatto! Se si ha appreso l'umiltà di chiedere a chi sa, indipendentemente da anzianità o generazione, e di far propri i “segreti” di chi dimostra il suo essere, si è veramente a buon punto.

Sappiamo cosa fare, sappiamo come fare per essere un professionista, ora resta il passo più difficile: come entriamo nell'essere in quanto ruolo?

Non si tratta di imparare ad assumere un ruolo, di scivolarvi dentro come una

saponetta con il rischio sempre in agguato di sgusciarvi fuori non appena il controllo si allenta. Forse non ci sono regole del gioco o ricette magiche: o si è in grado di essere, oppure no.



Ci sono norme comportamentali che indicano come bisogna essere quando si assume una funzione, purtroppo spesso ridotte a criteri inseriti in processi di valutazione formale, e non effettivi strumenti utili a consentire lo sviluppo del *saper essere*.

Non credo ci sia una tecnica o una procedura per imparare ad essere. Questo, beninteso, non significa che chi non è, non sarà mai. **Chiunque è in grado di sviluppare le sue capacità professionali sino a divenire l'esempio da seguire, il modello di riferimento per le nuove generazioni, il possessore delle tre dimensioni del sapere.** Semplicemente un giorno se ne renderà conto o sarà lo stesso team a riconoscerlo come un'evoluzione intima che si è sviluppata per convinzione, e non per strategia.

(la seconda parte dell'articolo continuerà nel prossimo numero di CVL NEWS)

>>> www.croceverde.ch



Curzio Devecchi
Capo Servizio Formazione
Croce Verde Lugano



Le nuove tecnologie del soccorso extra-ospedaliero

NELL'IMMEDIATO FUTURO DI CVL CI SARANNO UNA SERIE DI AVANZATI STRUMENTI AL SERVIZIO DEL CITTADINO. FRA QUESTI, LA CARTELLA MEDICA INFORMATIZZATA E LA TRASMISSIONE DELL'ELETTROCARDIOGRAMMA PER VIA ELETTRONICA

Nel nostro Paese le malattie cardiovascolari sono la maggiore causa di morte della popolazione. Rientra tra queste l'infarto cardiaco. Le indicazioni fornite dalle maggiori associazioni internazionali per il trattamento di questa problematica (*European Society of Cardiology, American Heart Association, European Resuscitation Council*) sostengono che è molto importante, già sul luogo dell'evento, valutare l'elettrocardiogramma completo (ECG), effettuato sulle 12 derivazioni, e trasmetterlo al centro di competenza.

In questo modo si ottengono due importanti vantaggi:

- viene prontamente identificata la struttura più idonea per il trattamento; generalmente l'infarto acuto va curato in un centro di cardiologia specializzato con il servizio di cardiologia invasiva;
- attraverso l'analisi dell'esame, il personale del pronto soccorso ha tempi di intervento più rapidi.

Dal punto di vista tecnologico, per poter effettuare e trasmettere un elettrocardiogramma è necessario disporre di un apparecchio in grado di interagire con un sistema radio o GSM/GPRS (rete telefonica mobile). Per permettere agli ospedali e alle cliniche di leggere in rete questi esami occorre un programma che funge da banca dati centralizzata e da portale d'accesso (web).

La Federazione Cantonale Ticinese dei Servizi Ambulanza (FCTSA), l'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) e il Cardiocentro Ticino (CCT), stanno sviluppando un progetto per introdurre questa tecnologia anche nel Canton Ticino.

In qualità di servizio della FCTSA, Croce Verde Lugano effettuerà nei prossimi mesi gli investimenti necessari a offrire ai cittadini questo sistema di comprovata efficacia scientifica per il trattamento dell'infarto miocardico acuto.

intende l'analisi del livello di salute "risparmiata" o "riacquisita" grazie all'attività sanitaria. Effettuare questa valutazione è difficile, poiché il trattamento del paziente non è affidato a un singolo fornitore di prestazioni ma, dopo le cure offerte dall'equipe di pronto intervento, il trattamento continua in ospedale o in clinica.

Un'altra considerazione è quella della definizione degli indicatori sanitari da utilizzare per poter misurare e confrontare i risultati.

Si tratta di informazioni che rendono misura-

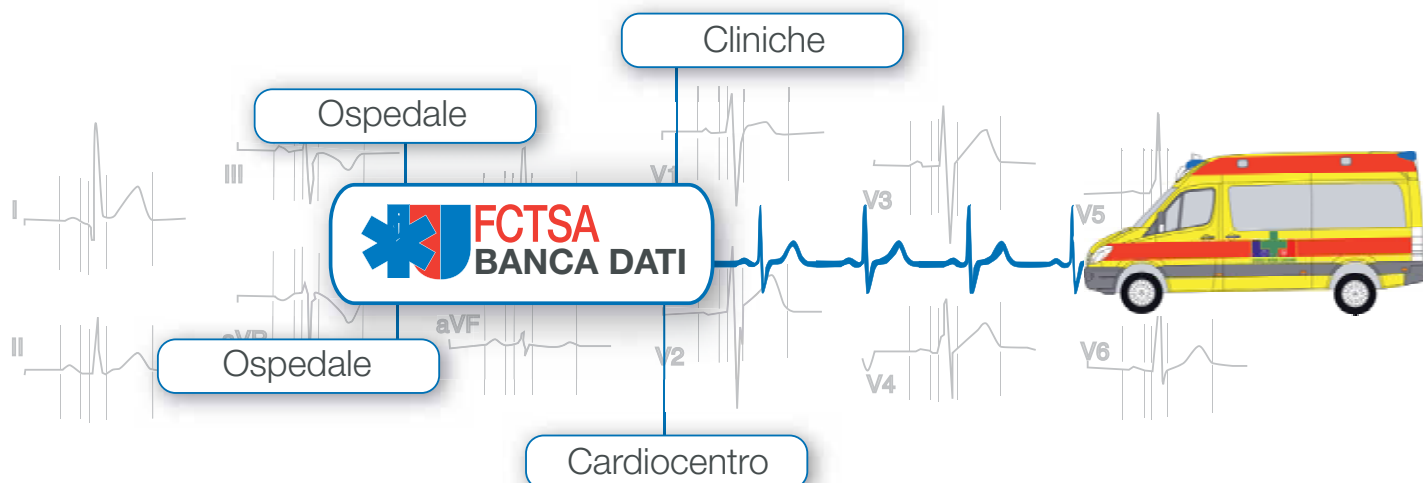


Valutazione dei risultati

Nell'assistenza sanitaria, un'attività gestionale delicata e controversa è rappresentata dalla valutazione dei risultati, che vede i responsabili di una struttura impegnati nella verifica del livello qualitativo del servizio erogato.

Quando si affronta questa tematica, la premessa da fare è che per "risultato" si

bilii gli interventi o le prestazioni. Si possono introdurre dei calcoli per valutare la salute dei pazienti: anni di lavoro che potranno essere svolti, numero di pazienti che hanno ripreso la circolazione cardiaca autonoma dopo un arresto cardiaco, giornate di ospedale non effettuate e quindi risparmiate. Questi indicatori devono essere utilizzati da



SCHILLER CARDIOVIT AT 101 TELE.
TRASMETTE TRAMITE RADIO GPRS
L'ELETTROCARDIOGRAMMA DEL PAZIENTE.



tutti i servizi di soccorso per realizzare, oltre che un controllo in termini assoluti, anche un confronto tra organizzazioni.

Dal punto di vista pratico, è necessario raccogliere una serie di dati sia durante che dopo l'intervento, che riguardano la presunta diagnosi all'arrivo in ospedale, le misurazioni dei valori biometrici e la terapia attuata, fino alla valutazione della sopravvivenza dei pazienti rianimati. Si tratta quindi di rivedere un sistema di raccolta delle informazioni che permetta di apprezzare i risultati del lavoro svolto.

Oltre al progetto innovativo della trasmissione dell'ECG per via elettronica (unico in Svizzera concepito per l'intero territorio Cantonale) vi è anche in programma, da parte della FCTSA, l'introduzione della cartella sanitaria informatizzata.

Attraverso dei computer mobili sarà possibile raccogliere sia i dati relativi al trattamento dei pazienti durante gli interventi, sia quelli degli apparecchi che effettuano gli ECG.

La prima versione di cartella sanitaria informatizzata realizzata dalla FCTSA nel 1996 non permette una raccolta dati sufficiente alle nuove esigenze di valutazione e l'informatizzazione non è immediata, ma avviene in un secondo tempo dopo aver redatto quella cartacea. Con questo nuovo progetto, CVL e tutti i servizi cantonali di soccorso extra-ospedaliero intendono seguire gli orientamenti della Confederazione in ambito di sanità elettronica, che ha posto come obiettivo per il 2012 il passaggio dal sistema di cartella tradizionale a quella completamente informatizzata.

I motivi di questa scelta sono:

- maggiore efficienza e razionalizzazione attraverso un sistema di rete per una migliore coordinazione degli operatori del sistema sanitario svizzero;
- riduzione degli errori causati dall'attuale sistema frammentato e settorializzato;
- permettere al cittadino di partecipare attivamente alle decisioni in termini di salute e modificare il proprio comportamento con consapevolezza e maggiore competenza.

In questi primi mesi del 2008, Croce Verde sta utilizzando una versione provvisoria del software installato su computer portatili. Questo programma permette la redazione del rapporto d'intervento in tempo reale (se le condizioni del paziente lo consentono).

In futuro questi computer saranno in grado di fornire altri servizi utili al soccorritore: ricevere immediatamente i dati degli interventi dalla centrale 144, sincronizzare le informazioni dagli apparecchi di monitoraggio (pressione arteriosa, frequenza del ritmo cardiaco e altri parametri biometrici).

Per completare il rapporto d'intervento si potranno copiare le misurazioni negli apparecchi degli ospedali in modo da offrire una piattaforma informativa completa durante la consegna del paziente all'equipe del pronto soccorso.

Il settore della ricerca e sviluppo rappresenta per CVL, analogamente a ogni azienda proiettata all'innovazione, un'attività fondamentale, che comporta investimenti economicamente onerosi. Basti pensare che un apparecchio di monitoraggio costa mediamente Fr. 35'000.- e un computer portatile con caratteristiche di robustezza Fr. 6'000.-.

In sintesi, i cambiamenti attualmente in atto sono stati introdotti allo scopo di migliorare l'assistenza ai cittadini e permetteranno di valutare in modo ancora più mirato i risultati sanitari.

>>> www.croceverde.ch

Daniel Pasquali

Capo progetto ITED
(Introduzione Trasmissione
ECG 12 Derivazioni) FCTSA-EOC-CCT

Responsabile Qualità e Ricerca
Croce Verde Lugano



PHILIPS HEARTSTART MRx.
PERMETTE DI VALUTARE UN ELETTROCARDIOGRAMMA
COMPLETO SULLE 12 DERIVAZIONI.



“Ma chi me lo fa fare?”

MARCO BERNARDAZZI, SOCCORRITORE VOLONTARIO E VICE PRESIDENTE DI CROCE VERDE LUGANO, FA UN BILANCIO DELLA SUA LUNGA ATTIVITÀ A FAVORE DEL PROSSIMO

Raccontare 25 anni di volontariato in Croce Verde suscita sicuramente forti emozioni. Un quarto di secolo è trascorso così velocemente che solo lo specchio, sempre impietoso, riesce a cogliere le tracce lasciate sul mio viso. Quando e perché mi sono deciso ad intraprendere questo cammino?

Durante i primi anni della mia attività lavorativa quale insegnante di matematica, prima al Ginnasio e poi alla Scuola Media, alcuni amici mi spinsero a candidarmi alla carica di municipale del Comune di Montagnola. Proposto con rapidità e fatto eleggere in gran carriera, ho profuso in questa nuova attività molte energie, ottenendo successi e sconfitte. Dopo due legislature, la ricerca di nuovi stimoli e gratificazioni personali mi ha spinto verso la Croce Verde Lugano.

Semplice volontario nei primi anni, poi insegnante nei corsi di formazione per soccorritori volontari, vicepresidente da alcuni anni e ora anche assistente del capo del Servizio Formazione.

Una bella carriera ricca di soddisfazioni.

Ma cosa rispondere agli amici che spesso mi chiedono: ma chi te lo fa fare?

Perché tante serate, notti e festività sacrificate? La risposta a questi interrogativi non è così facile. Potrei semplicemente rispondere che ciò che mi spinge a continuare è la possibilità di fare qualcosa per gli altri o di contribuire a salvare delle vite. Ma non basta. In realtà, ciò che mi sprona, è un sentimento profondo e solo mio. **È la gioia immensa che provo incrociando lo sguardo dei pazienti soccorsi. Dai loro occhi traspare la gratitudine, il loro sentirsi rassicurati e aiutati. Spesso un loro grazie o talvolta una loro carezza sulla tua mano, riescono a farti dimenticare le fatiche, l'adrenalina accumulata e lo stress.**

È questa la mia risposta ai tanti perché.

La storia del mio volontariato si articola in quattro fasi ben distinte. All'inizio gli equipaggi erano composti unicamente da volontari (i professionisti presenti nell'ente non disponevano di una formazione professionale specifica, ma svolgevano a tempo

pieno lo stesso lavoro dei volontari). Grandi responsabilità e solitudine nella gestione del soccorso. Negli anni Ottanta arriva la figura dell'infermiere anestesista, il cui intervento nei casi di gravi patologie o d'infortunistica problematica fa in modo che il soccorso sia efficace e qualificato. A questa nuova figura, negli anni Novanta, si affianca il soccorritore professionale, nuovo leader di un equipaggio composto anche da due volontari.



Questi ultimi con compiti di supporto tecnico-sanitario, senza però dimenticare l'aspetto umano e relazionale con il paziente. L'ingresso di queste nuove figure non è sempre stato indolore. **Dubbi, perplessità, paure, messa in discussione del proprio ruolo hanno accompagnato molti volontari in questi anni.** Ma sempre, dopo un periodo di adattamento, tale funzione ha ritrovato la sua giusta collocazione nell'ambito del soccorso pre-ospedaliero.

Ora, una nuova figura si è affacciata all'orizzonte: quella del medico d'urgenza.

La necessità di prendere sul campo decisioni d'importanza vitale, riservate a questa categoria di professionisti, ha imposto la medicalizzazione dell'ente.

In questi anni di forti cambiamenti, l'entusiasmo di fare il volontario non è mai venuto meno. Anzi, gli incitamenti e le attestazioni di stima che ho ricevuto da soccorritori, infermieri e medici, dopo un intervento ben riuscito, sono fonte di immensa gioia e sono uno stimolo per continuare in questa gratificante attività.

Alcune nubi sono apparse all'orizzonte in questi ultimi mesi. Voci velate, ma talvolta anche rombanti, predicono e anche auspicano la progressiva scomparsa del volontariato. Sono voci di persone che non conoscono la storia della Croce Verde, che non condividono completamente i suoi valori, ancora recentemente ribaditi da tutte le componenti della CVL. Sono consapevole che nell'immediato futuro anche la figura del volontariato dovrà sapersi adattare a inevitabili cambiamenti.

La formazione tecnico-sanitaria dovrà essere rafforzata, gli automatismi sull'intervento dovranno raggiungere livelli ancora più alti. Una nuova definizione del ruolo del volontario, quale aiuto e supporto delle figure professionali è più che mai necessaria.

Il Comitato della Croce Verde, del quale mi onoro di far parte, con l'ausilio dei quadri e di tutte le altre figure professionali e volontarie, dovrà affrontare questo problema, per elaborare la nuova visione del volontario da trasmettere alle nuove generazioni, in occasione del Centenario della CVL che festeggeremo nel 2010.

Croce Verde Lugano ha saputo adattarsi con grande flessibilità al mutare dei tempi ed oggi **è un'organizzazione in grado di coniugare le alte competenze professionali richieste dalla medicina d'urgenza moderna con quelle esistenti al momento della sua fondazione: la solidarietà e lo spirito di abnegazione dei suoi soci fondatori (i volontari).**

Sono convinto che con questo spirito la nostra Associazione saprà soddisfare pienamente anche in futuro i bisogni della popolazione luganese.

Marco Bernardazzi

Soccorritore Volontario

Vice Presidente Croce Verde Lugano



RAIFFEISEN

Banca Raiffeisen Lugano

Via Pretorio 22 - 6900 Lugano - Tel. 091 911 90 01

Agenzie:

Lugano-Pregassona - Lugano-Viganello

mazzanini.com



L' IMPRONTA DEL TUO STILE

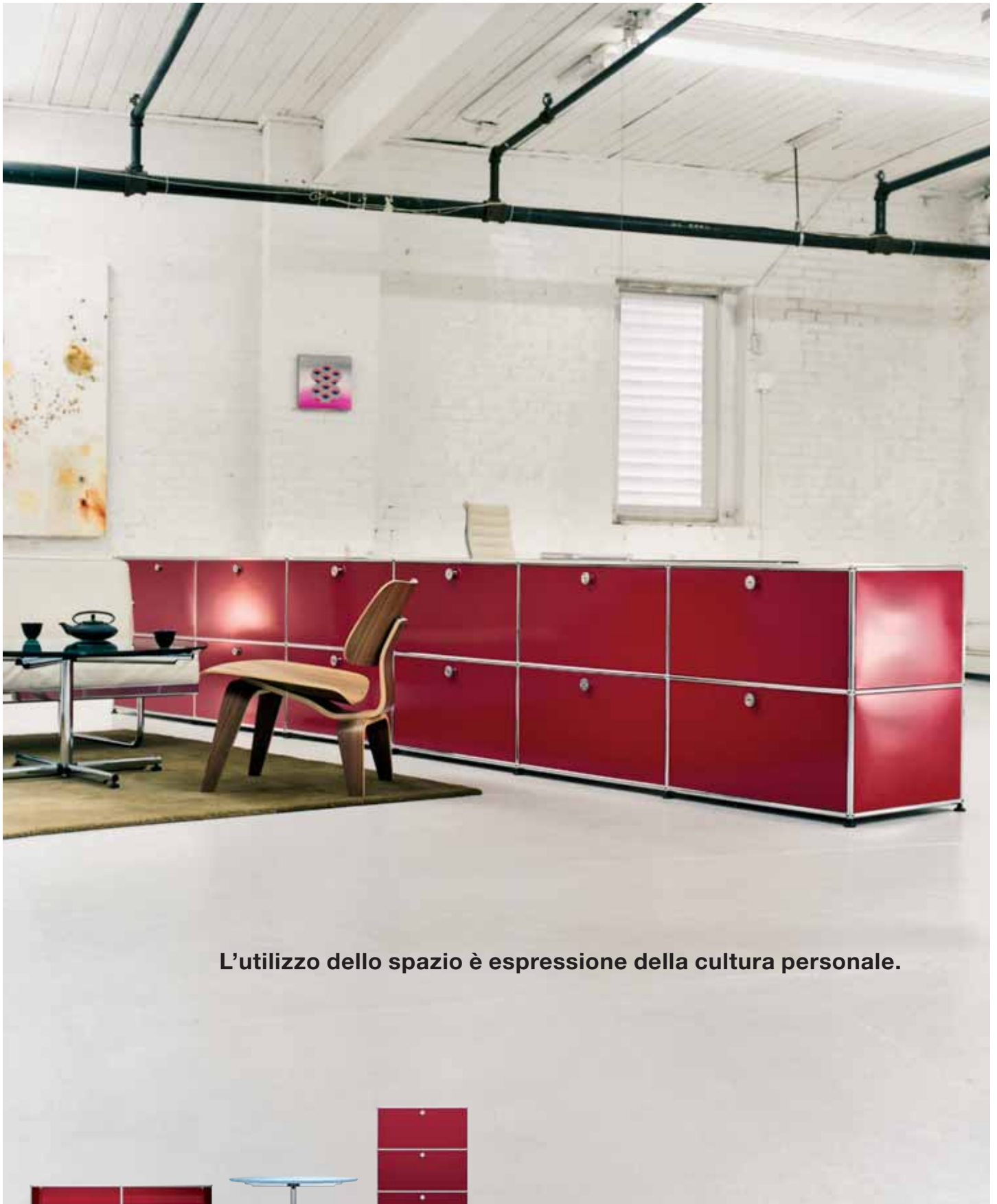
CENTRO DI GIARDINAGGIO FLORICOLTURA E VIVAI

- ALBERI E ARBUSTI
- FIORI IN VASO
- PIANTE DA FRUTTA
- PIANTE ACQUATICHE
- PIANTE DA INTERNO
- ANTIPARASSITARI
- CONCIMI
- VASI E CASSETTE

Jardin Suisse
FLORICOLTURA



6933 Muzzano Via Piodella 18
Tel. +41 (0)91 967 12 68
Fax +41 (0)91 966 24 17
www.albertostierlin.ch



L'utilizzo dello spazio è espressione della cultura personale.



dick
Tecnica e arredamenti per l'ufficio e l'industria

Dick & Figli SA, Via G. Buffi 10, 6900 Lugano
Telefono 091 910 4100, Telefax 091 910 4109
info@dickfigli.ch, www.dickfigli.ch

USM
Sistemi di arredamento