

CROCE VERDE LUGANO *news*

SEMESTRALE INFORMATIVO DELLA CROCE VERDE LUGANO • N.6 • maggio 2009 • www.croceverde.ch



L'omissione di soccorso

RESPONSABILITÀ E DOVERI DEI CITTADINI

Quando i sensi ci lasciano

SINTOMI E CAUSE DELLA "SINCOPE"

Ma l'ambulanza, chi la cura?

IL "CHECK UP" DEI VEICOLI DI SOCCORSO

Dopo, rimane il silenzio

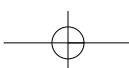
SOCCORRITORI E RAPPORTO CON LA MORTE

L'attualità del marketing etico

RESPONSABILITÀ SOCIALE DI AZIENDE E FONDAZIONI



CROCE VERDE LUGANO



Salute e benessere



L'acqua, indispensabile alla vita, è anche una preziosa fonte di benessere. Solo l'acqua sa regalarci momenti di distensione profondi, rilassanti e rigeneranti. Viviamo in un luogo dove l'acqua non manca: prendiamocene cura!

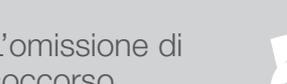
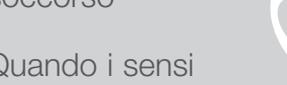
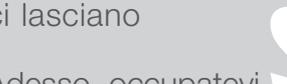
LUCE ALLE IDEE





EDITORIALE

Sommario

- 14  Marketing Strategy
- 7  Adesso, occupatevi voi di me
- 6  Quando i sensi ci lasciano
- 8  Ma l'ambulanza, chi la cura?
- 3  Editoriale del Presidente
- 4  L'omissione di soccorso
- 6  Dopo, rimane il silenzio
- 13  Due poesie per mia madre
- 14  L'attualità del marketing etico

Gentili lettrici, cari lettori,

è con vero piacere che vi presentiamo l'edizione primaverile della nostra rivista, che spero stia diventando un'interessante lettura di approfondimento nel mondo dell'emergenza sanitaria.

È sicuramente un privilegio poter illustrare le nostre attività in modo - ci auguriamo - attraente e stimolante, proprio come lo è il nostro lavoro quotidiano.

Questo numero accoglie argomenti di tipo giuridico, sanitario, finanziario e tecnico a riprova del fatto che, per mantenere in stato di prontezza ed efficacia il nostro ente, sono richiesti esperti in diversi ambiti professionali. L'Avv. Nicoli, che da anni collabora con Croce Verde Lugano e la Federazione Cantonale Ticinese dei Servizi Autoambulanza, ci esporrà le responsabilità legate alla nostra attività, mentre per l'articolo medico, il Dr. Vadilonga ci spiegherà come comportarsi in caso di svenimento.

Allacciandoci all'argomento sanitario abbiamo riservato uno spazio anche al racconto di una nostra paziente, che ci illustrerà la sua esperienza con la percezione di chi purtroppo si trova in condizione di necessitare una nostra presa a carico.

Uno spazio particolare sarà dedicato ad un argomento delicato e toccante come il vissuto legato al decesso di un paziente.

L'associazione è costantemente impegnata per abbattere i costi a carico della collettività ed in questo ambito verrà presentata l'importante campagna di sostegno finanziario diretta alle aziende e alle Fondazioni del nostro comprensorio di competenza.

La parte più tecnica sarà invece illustrata dal responsabile della nostra officina meccanica, Maurizio Jam, che con entusiasmo, perizia e grande professionalità ci mette a disposizione quotidianamente lo strumento di lavoro che rappresenta per antonomasia il soccorso preospedaliero: l'autoambulanza. Il prossimo numero di CVL News sarà invece improntato alla presentazione degli eventi che nel corso del 2010 faranno da corollario ai festeggiamenti per i cento anni dell'Associazione Croce Verde Lugano.

Come potrete vedere, i momenti d'incontro e di celebrazione saranno innumerevoli al fine di dare il giusto risalto ad un ente che da un secolo porta soccorso a tutta la popolazione del Luganese.

Arrivederci dunque al mese di novembre, con un ricco calendario di appuntamenti per l'anno del Centenario.



Romano Mauri

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: Mediores, marketing & communication agency, Via dei Circoli, 6965 Cadro • **Fotografie:** Alexandre Zveiger, Rescue Media, archivio CVL, Fotolia.com • **Illustrazioni:** Helen Von Allmen • **Hanno collaborato a questo numero:** Romano Mauri, Carlo Casso, Fabio Nicoli, Enrico Citriniti, Maurizio Jam, Dario Vadilonga, Valentina Pia, Alberto Nessi, Sal Comodo, Anna Frascchini, Diana Agostinelli • **Stampa:** Fratelli Roda, Taverne • **Prestampa:** Graficomp, Pregassona • **Tiratura:** 80'000 copie, distribuite gratuitamente a tutti i fuochi del Luganese • N. 6, maggio 2009.



CROCE VERDE LUGANO NEWS

Omissione di soccorso, una questione di responsabilità

L'ORDINAMENTO GIURIDICO SVIZZERO RICONOSCE, A TUTTI I CITTADINI, SPECIFICI OBBLIGHI DI SOCCORSO IN PRESENZA DI PERSONE IN PERICOLO. DIVERSI SONO I LIVELLI DI COINVOLGIMENTO, A SECONDA DELLE RISPETTIVE RESPONSABILITÀ E COMPETENZE.

Morire nell'indifferenza

Poco più di un anno fa ha destato scalpore la denuncia del capo della polizia scientifica ticinese, che ha pubblicato sui quotidiani, sotto il titolo "Morire a vent'anni nella quasi totale indifferenza", una sua scioccante esperienza personale. Cosa gli era successo? Giunto casualmente sulla scena di un incidente stradale e fermatosi per prestare i primi soccorsi a un motociclista trovato esanime sul campo stradale, aveva vanamente chiesto aiuto agli automobilisti che incolonnati sfilavano a passo d'uomo accanto al corpo del povero centauro, che non sarebbe poi sopravvissuto.

Questo tragico episodio ha portato alla ribalta il tema dell'omissione di soccorso o meglio (espresso in termini positivi) dell'obbligo di prestare soccorso in caso di necessità, tema quanto mai d'attualità se si considera che in Svizzera ogni anno circa 3'600 persone muoiono a seguito di incidenti e 24'000 (2'000 ogni mese!) si feriscono gravemente.

È una questione che pone diversi interrogativi, tra cui quelli di carattere etico o sanitario, che affrontiamo qui di seguito nelle sue implicazioni prettamente giuridiche.

Obbligo di intervenire

Le disposizioni di legge che concernono il dovere di soccorso in caso di situazione di

urgenza sono principalmente tre.

La prima è contenuta nel Codice penale (CP), che dal 1990 ha introdotto un obbligo generale di prestare soccorso in caso d'urgenza. L'art. 128 CP sancisce infatti la punibilità per omissione di soccorso a "chiunque omette di prestare soccorso a una persona da lui ferita o in imminente pericolo di morte" (non basta quindi un "semplice" pericolo), come pure di colui che "impedisce ad un terzo di prestare soccorso o lo ostacola nell'adempimento di tale dovere".

Analogamente, la Legge federale sulla circolazione stradale (all'art. 51) regola l'obbligo di intervento in caso di infortuni nei quali sono parte veicoli a motore o biciclette, prescrivendo che **tutte le persone coinvolte devono fermarsi subito, provvedere alla sicurezza della circolazione e avvertire la polizia**. Inoltre, in presenza di feriti, chi è coinvolto nell'incidente deve prestare loro soccorso, mentre che le persone non coinvolte direttamente sono comunque tenute a "collaborare nella misura che si può esigere da esse".

Una terza disposizione, questa volta di livello cantonale, si trova nella Legge Sanitaria (all'art. 69), e prevede, in situazioni di urgenza e di catastrofe, un obbligo generale, limitato però agli operatori sanitari, di dare le prestazioni necessarie nell'ambito delle loro

competenze professionali e della loro formazione specifica. A questo preciso dovere sono sottoposte tutte le categorie professionali cui si applica la Legge Sanitaria, e in particolare i medici, i farmacisti, gli infermieri, le aiuto-medico, i soccorritori del servizio autolettiga.

Riassumendo: ogni persona ha l'obbligo di soccorrere le persone da essa ferite, quelle ferite in un incidente della circolazione in cui è coinvolta e tutte quelle che si trovano in imminente pericolo di morte.

Assodato il dovere di intervenire in questi casi, resta da definire cosa si è tenuti a fare e quali sono le responsabilità in caso di omissione o di errore nel prestare soccorso.

Come intervenire

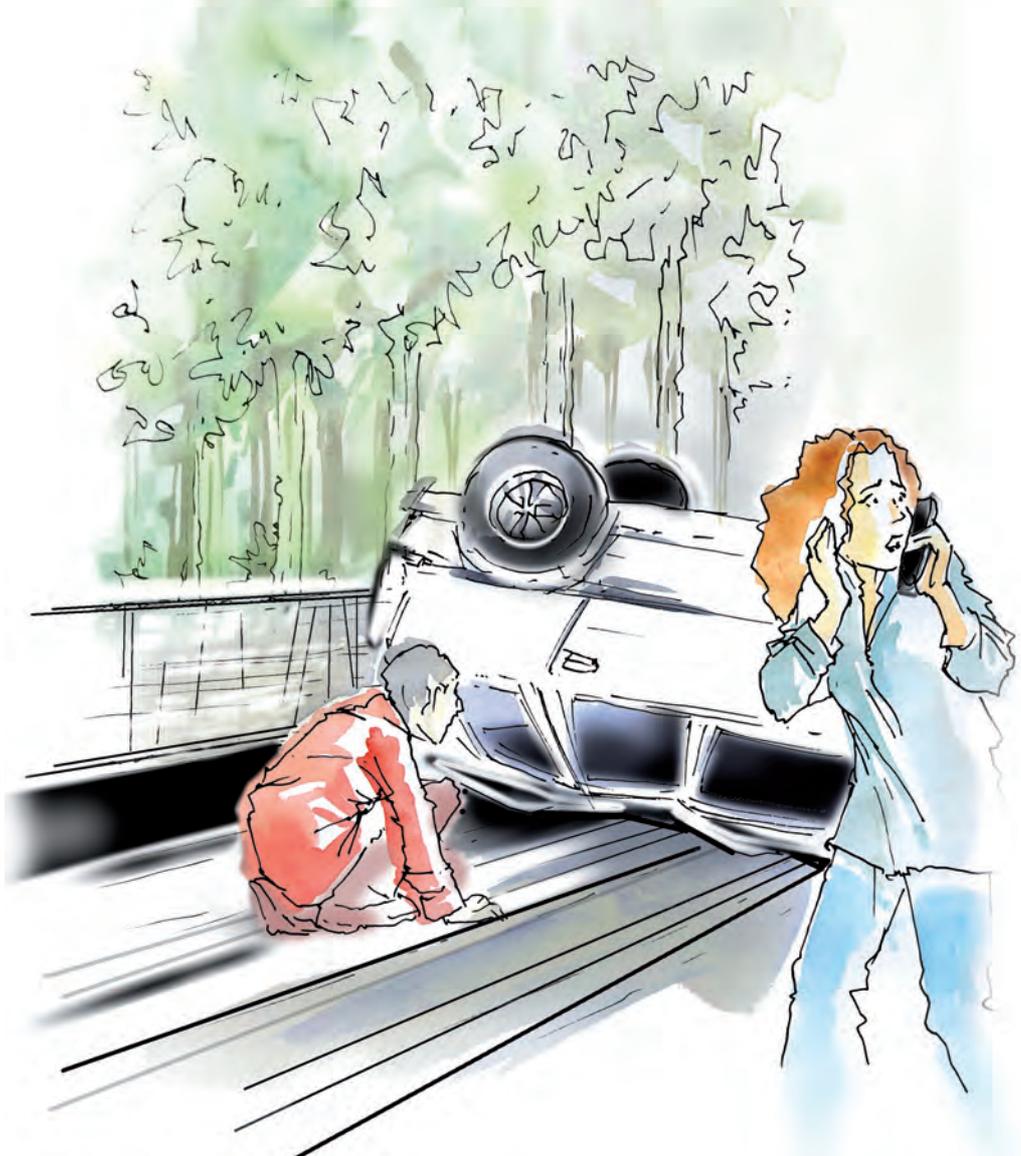
In linea generale, l'intervento che la legge pretende dal soccorritore è (solo) quello che, tenuto conto delle circostanze, va considerato ragionevolmente esigibile.

Questa condizione esclude innanzitutto la punibilità di chi, intervenendo, correrebbe egli stesso un serio pericolo. Non si può quindi ad esempio pretendere da un nuotatore non provetto che si getti nelle acque di un fiume in piena per salvare una persona che sta annegando.

Al soccorritore è chiesto di intervenire prendendo quei provvedimenti utili che sono imposti dalle circostanze. Questi provvedimenti possono evidentemente essere diversi a dipendenza non solo della situazione oggettiva, ma anche di quella soggettiva, ovvero della formazione e dell'esperienza della persona chiamata a soccorrere. Se per esempio da un medico si può pretendere che intervenga immediatamente attuando tutte le prestazioni dell'arte medica di cui è a conoscenza, da una persona senza alcuna formazione sanitaria l'aiuto preteso può in taluni casi limitarsi alla semplice richiesta di intervento dell'ambulanza o di un medico.

La legge impone pertanto unicamente che ognuno intervenga nei limiti delle proprie capacità e se, viste le circostanze, lo si può da lui ragionevolmente pretendere.





Quali responsabilità

L'omissione di soccorso è punita dal Codice penale con la detenzione o con la multa.

Nel caso si dimostri che il soccorso avrebbe potuto salvare la vita o evitare gravi danni alla salute della vittima, è inoltre ipotizzabile una responsabilità civile, con l'obbligo di risarcire i danni e le sofferenze arrecate con l'omissione di aiuto.

Per contro, chi porta i primi soccorsi ad una persona in pericolo non risponde del danno che ha potuto causargli se ha cercato di fare del suo meglio, nel limite delle sue possibilità, e se la sua decisione era sostenibile nel caso specifico.

Un obbligo di risarcire entra quindi in considerazione solo eccezionalmente, in caso di errore manifesto, di grave negligenza.

Per esempio quando colui che porta soccorso avesse agito con grande leggerezza e

avesse gravemente trascurato di mettere in atto le cure adatte alle circostanze che gli erano note.

In conclusione, si può affermare che **il nostro ordinamento giuridico chiede al cittadino che si trova confrontato con una persona in pericolo, un atto di generosità e di responsabilità**, invitandolo a prestare soccorso, non dimenticando però mai la prudenza e il buon senso.



Avv. Fabio Nicoli,
Lugano





Quando i sensi ci lasciano

INTERVENIRE TEMPESTIVAMENTE IN CASO DI SINCOPE PUÒ ESSERE VITALE. ECCOVI UN IDENTIKIT DI SINTOMI E CAUSE, INSIEME ALLE COSE DA FARE PER AIUTARE - PRIMA DELL'ARRIVO DELL'AMBULANZA - CHI NE È COLPITO.

Lo scopo di questo articolo è di spiegare ai nostri lettori il significato della parola sincope e di illustrarne brevemente i sintomi, le cause principali e le implicazioni mediche che ne derivano.

Nella terminologia medica la sincope è identificata come una perdita di conoscenza, uno svenimento di breve durata che si risolve quando la persona riprende conoscenza e solitamente ritorna al suo stato normale. Se lo svenimento è di lunga durata non si parla più di sincope ma di coma. Il termine pre-sincope descrive la situazione in cui la persona avverte i segni e sintomi iniziali senza però arrivare ad una perdita di conoscenza vera e propria.

Nell'articolo riportato qui a fianco la signora Ghezzi, nostra paziente, racconta la sua esperienza di pre-sincope: dice di aver avvertito una grande stanchezza e una sensazione di spossatezza, rimanendo tuttavia cosciente.

La causa della sincope è una diminuzione di apporto di sangue al cervello; questo provoca una mancanza di nutrimento alle cellule cerebrali che, facendo un'analogia con la corrente elettrica, si "spengono" per mancanza di energia. Nel nostro cervello vi sono delle cellule che sono più sensibili di altre alla mancanza di nutrimento, e le prime a soffrirne sono quelle che ci fanno restare svegli, altre più resistenti continuano a fare il loro lavoro per un periodo di tempo un po' più lungo. Una volta che il sangue torna a

nutrire le cellule, esse possono ricominciare a funzionare e la persona riprende conoscenza. Studi hanno dimostrato che bastano 6 secondi di mancanza di sangue al cervello per provocare la perdita di conoscenza. La pre-sincope, come nel caso della signora Ghezzi, avviene invece quando l'apporto di sangue al cervello diminuisce ma è ancora sufficiente per consentire alla persona di non perdere i sensi. Altre funzioni che in quel momento sono meno importanti, come i movimenti dei muscoli, risultano invece compromesse. Questo è il motivo della grande stanchezza descritta dalla nostra paziente, insieme all'incapacità di eseguire movimenti o portare a termine azioni o pensieri.

I sintomi della sincope possono essere suddivisi in quelli che prova la persona che la sta subendo e quelli che percepiscono le persone che le stanno attorno. **Chi subisce la sincope generalmente incomincia a sentire dei crampi o una sensazione strana all'addome, seguiti da sudorazione fredda, stanchezza e mancanza di forza, giramenti di testa, un fischio nelle orecchie, un velo nero davanti agli occhi che viene seguito dallo svenimento vero e proprio.** Di questa ultima fase di solito il paziente non ricorda nulla, se non un vuoto, un pezzo di tempo che manca. A volte rammenta di aver sentito le voci delle persone che stavano con lui al momento dello svenimento.

Le persone che stanno attorno a colui che sviene di solito vedono una persona che si comporta in modo strano, non parla più, fissa lo sguardo nel vuoto per poi fare strani movimenti con gli occhi fino a svenire e cadere a terra senza più muoversi.

Le cause della diminuzione dell'apporto di sangue al cervello sono tante, alcune possono essere gravi, altre meno, ma fino a quando non si è in grado di stabilire esattamente per quale motivo il paziente ha perso conoscenza bisogna agire come se la causa fosse grave ed eseguire una serie di esami che possano dare un'indicazione su ciò che

ha provocato la sincope.

Una delle cause della perdita di conoscenza può essere un problema al cuore che non è più in grado di pompare sangue a sufficienza al cervello; un battito cardiaco troppo veloce o troppo lento, un coagulo di sangue nei vasi dei polmoni che ostruisce il passaggio del sangue, un'occlusione dell'aorta, il grande vaso sanguigno che dal cuore porta il sangue in tutto il corpo. Oppure può essere una disfunzione della distribuzione del sangue tra varie parti del corpo, come quando ci alziamo di scatto e il sangue al posto di andare nel cervello finisce nelle gambe. Un'altra causa può essere un'ostruzione dei vasi sanguigni che fanno confluire il sangue alla testa, oppure una malattia del cervello stesso, oppure ancora degli effetti collaterali di medicinali che si stanno assumendo, o una problematica riguardante la quantità di zucchero presente nel sangue.

Quindi tutti questi organi vanno valutati attentamente per poter decidere se la causa della sincope è grave o meno e decidere quale terapia attuare.

Cosa fare quando vi trovate in presenza di una persona che accusa i sintomi della sincope? La prima cosa è quella di avvicinarsi e di sostenere la persona per evitare che cadendo a terra si procuri ferite che ne possono aggravare lo stato di salute. Adagiatela a terra in una posizione comoda, magari con le gambe rialzate, se invece dovesse vomitare giratela su un fianco. Importante è poi allarmare l'ambulanza tramite il numero di telefono 144, visto che abbiamo detto che fino a prova contraria la causa della sincope può essere grave. Rispondete correttamente alle domande che l'operatore del 144 vi pone e fate ciò che vi consiglia. Non meravigliatevi se vi vengono poste più volte le stesse domande, per noi è molto importante sapere se la persona che sta male ha ripreso conoscenza o no dato che uno svenimento lungo non è più una sincope ma un coma che può avere cause molto più gravi. In base alla situazione e alle risposte fornite, la centrale operativa deciderà di mandare un'ambulanza o anche l'automedica.



Ricordatevi anche che nonostante l'operatore del 144 sia al telefono con voi l'ambulanza è già partita ed ogni informazione che potete fornirci viene poi comunicata in tempo reale all'equipaggio. Una volta giunto sul luogo, il personale dell'ambulanza farà una serie di controlli per cercare di stabilire la gravità della sincope e decidere così se sia necessaria una terapia immediata. In seguito i soccorritori accompagneranno il paziente in ospedale dove verranno completati gli esami diagnostici.



Dr. Dario Vadilonga
Medico d'urgenza

Adesso, occupatevi voi di me

QUANTI DEI LETTORI HANNO AVUTO UN'ESPERIENZA DIRETTA DI UN SOCCORSO PRE-OSPEDALIERO? LE STATISTICHE CI DICONO CHE LE PROBABILITÀ DI ESSERE SOCCORSI DA UN'AMBULANZA SONO DEL 5%, CIOÈ UNA PERSONA SU VENTI RICHIEDE L'INTERVENTO UNA VOLTA ALL'ANNO. MA LE CIRCOSTANZE DELLA VITA POSSONO METTERE DI FRONTE, OGNUNO DI NOI, A QUALSIASI ETÀ, A SITUAZIONI IMPENSABILI, IMPREVEDIBILI, COME QUELLA IN CUI SI È TROVATA LA SIGNORA CATERINA GHEZZI DI CUREGLIA, SOCCORSA RECENTEMENTE DAL NOSTRO ENTE.

Classe 1946, una vita e una famiglia normale, un nipotino da accudire, le consuete attività di ogni mattina. E invece no. Un giorno, il 21 febbraio 2009, qualcosa non va per il verso giusto.

Signora Ghezzi, cosa le è successo?

Quel giorno mi ero alzata come sempre verso le 7 di mattina, stavo benissimo. Da poco era arrivato mio nipote – un bimbo piccolo, di 2 anni, che spesso mi tiene piacevolmente compagnia.

Alle 10 era rientrato mio marito, stavamo chiacchierando in cucina quando all'improvviso ho sentito perdere le forze, ho avuto il bisogno di sdraiarmi per terra e l'ho fatto, aiutata da lui. Sembrava un calo di pressione, mi era già capitato. Ho provato a prendere un po' di acqua e zucchero per riprendermi ma non è servito a nulla, mi sono seduta sulla poltrona nel frattempo ma la situazione non migliorava, anzi. Mio marito ha cominciato a preoccuparsi, e chiedersi se non fosse il caso di telefonare al nostro medico di famiglia.

Cosa ha provato in quei momenti? Sentiva dei dolori particolari?

Sentivo solo una grande spossatezza, ho provato a sentire il battito del polso e mi sembrava irregolare. Non riuscivo a tenere gli occhi aperti, mi si chiudevano da soli. Ho tentato di recitare un'Ave Maria, ma non sono riuscita a concluderla.

Avete chiamato subito i soccorsi?

No, non subito, in un primo tempo mio marito ha provato a chiamare il medico, ma non era rintracciabile. Dopo la seconda telefonata senza esito, ha deciso di richiedere l'intervento dell'ambulanza. Ha risposto a tutte le domande dell'operatore, e 5 minuti dopo l'ambulanza era davanti casa nostra.

Il 144 l'ha annunciata ai soccorritori con il codice Naca 4 - la scala va da 0 a 7, e 4 il primo livello in cui teoricamente vi è un potenziale pericolo di vita.

Lo sapeva, signora?

L'ho saputo solo dopo. Di quei momenti ricordo solo che l'ambulanza è arrivata molto velocemente, 5 o 6 minuti dopo la chiamata, e subito i soccorritori si sono presi cura di me con molta dedizione e amore. Ho continuato a percepire suoni, domande, ma soprattutto una grande concentrazione sulla mia persona. Questo ha fatto sì che mi sono lasciata quasi andare, come a dire: "Da adesso occupatevi voi di me, io non ce la faccio da sola". Ma era che avevo veramente bisogno di sostegno. Di solito sono io la persona più forte, che incoraggia gli altri, che manda avanti la casa. In quel momento invece ero io ad avere bisogno di qualcuno. Sentivo che mi chiedevano come stavo, se avevo caldo o freddo, cose di questo tipo, non mi ricordo di aver dato delle risposte, avvertivo solo che ero tra le mani di persone amiche e professionali che mi avrebbero aiutata.

Cosa ricorda del tragitto verso l'ospedale?

Io ero dentro l'ambulanza, mio marito dietro, con la sua auto. La sirena non era accesa, e questo ci ha tranquillizzato molto, secondo noi poteva dire che la situazione non era così grave.

Ora è la signora Ghezzi che vuole farci una domanda.

Vuole che le dica una cosa bella sulla Croce Verde? Ciò che mi ha veramente colpito e stupito? Ho apprezzato moltissimo il fatto che i soccorritori mi siano tornati a trovare, per sapere come stavo. Dopo avermi portato all'ospedale, penso che sono stati chiamati subito per fare un altro intervento ma, una volta svolto il loro compito, sono passati a salutarmi.

Generalmente i pazienti non gravi non vengono seguiti dal personale di Croce Verde, mentre nei casi più difficili si cerca di mantenere un contatto, di verificare le loro condizioni anche in sede ospedaliera. Probabilmente è quello che è successo con lei.

Sì, deve essere stato così, ma quello che mi ha veramente commosso è che la loro dedizione al lavoro si riflette direttamente sulle persone che ne beneficiano, e tutto avviene con spontaneità ed umanità, senza forzature. Con amore, in poche parole.

Molte grazie della sua testimonianza, signora Ghezzi.

Ma l'ambulanza, chi la cura?

I VEICOLI DI SOCCORSO HANNO UN RUOLO CHIAVE NELL'AMBITO DI UN INTERVENTO ED È INDISPENSABILE CHE SIANO SEMPRE IN PERFETTE CONDIZIONI. HANNO QUINDI BISOGNO DI CURE E MANI ESPERTE CHE NE VERIFICHINO QUOTIDIANAMENTE LO STATO DI EFFICIENZA. QUESTO LAVORO IN CROCE VERDE LUGANO VIENE SVOLTO DA MAURIZIO JAM.

Da quasi 20 anni mi occupo dell'officina e dei veicoli della Croce Verde Lugano, attività che nel corso degli anni è sicuramente evoluta, ma che non ha mai cambiato il suo scopo: **garantire la perfetta condizione di tutti i mezzi che compongono il parco veicoli della CVL.**

Mi è sempre piaciuto immaginarmi come il soccorritore delle ambulanze, perché spesso mi trovo a dover intervenire su un veicolo con urgenza, per renderlo operativo nel minor tempo possibile.

Il mio primo compito è assicurare ogni giorno che i mezzi di soccorso siano in grado di affrontare gli interventi durante tutta la giornata. Per fare ciò alle 06.30, prima che avvenga la consegna degli equipaggi, eseguo tutti i controlli del caso tecnicamente

promettere la ricarica di tutti gli apparecchi elettrici del veicolo.

Questi controlli non solo permettono di prevenire oppure intervenire tempestivamente in caso di bisogno, ma consentono anche di mantenere un costante monitoraggio dello "stato di salute" di ogni veicolo, creando anche i presupposti per un programma di acquisizione e pensionamento di veicoli a lungo termine.

I veicoli in servizio non sono sempre gli stessi, ma viene effettuata una rotazione due/tre volte alla settimana a seconda del loro stato di prontezza. Questo permette di fermare quei mezzi che hanno bisogno di una manutenzione e di eseguire la disinfezione.

Ogni veicolo viene infatti interamente disinfettato secondo un protocollo ben preciso

Il piccolo servizio consiste nella sostituzione dell'olio, al controllo dei freni e dei pneumatici. Il grande servizio invece è un controllo approfondito del veicolo, con la sostituzione dei vari pezzi.

Oltre alla manutenzione dei veicoli mi occupo della gestione del magazzino, dove vengono stoccati dei pezzi che potrebbero rivelarsi indispensabili anche nei momenti meno indicati. Si pensi ai neon che illuminano la parte sanitaria di un'ambulanza. Senza un'adeguata illuminazione non è possibile svolgere determinate azioni che fanno parte di un intervento di soccorso, per questo motivo non possiamo permetterci il tempo di attesa dell'ordinazione di un pezzo. Basta pensare che si potrebbe aver bisogno di quel neon la sera di Natale, oppure nel mese



chiamati controlli di prontezza, quali: pressione dei pneumatici, livelli generali, impianti elettrici.

La particolarità che contraddistingue il mio lavoro da quello del "classico meccanico" consiste nel fatto che oltre ad occuparmi della parte meccanica dei veicoli, eseguo anche i controlli relativi alla parte interna (sanitaria) dell'ambulanza.

Proprio per questo motivo occorre ogni giorno dedicare la massima attenzione a questo tipo di attività. Il mal funzionamento dell'impianto elettrico potrebbe ad esempio com-

ogni 5/6 settimane.

Il parco veicoli della CVL è attualmente composto da:

- 8 ambulanze
- 2 automediche (*rendez-vous*)
- 2 veicoli comando
- 1 natante

Ad eccezione del natante, per il quale ci affidiamo a un cantiere nautico di fiducia, tutti gli altri veicoli vengono sottoposti a quello che noi chiamiamo "piccolo servizio" ogni 10'000 km e ad un "grande servizio" ogni 30'000 km.

di agosto, momenti in cui, è risaputo, le tempistiche sono decisamente dilatate.

Due volte all'anno viene eseguita la sostituzione dei pneumatici. La legge competente in materia suggerisce agli autisti di cambiare i pneumatici estivi con l'inizio del mese di ottobre, mentre quelli invernali attorno all'inizio di aprile. Ogni anno con il 1° di ottobre si parte con la sistematica sostituzione dei pneumatici e parallelamente della verifica delle condizioni delle catene. Con il 1° di aprile vengono invece sostituiti i pneumatici invernali con quelli estivi.



SERVIZIO FOTOGRAFICO: RESCUE MEDIA

Una particolarità che contraddistingue i veicoli di soccorso da quelli ordinari è l'obbligo di eseguire un collaudo all'anno. Oltre allo stato del veicolo viene anche controllata la validità della certificazione, effettuata da una società specializzata, del buon funzionamento del tachigrafo (o odocronografo) presente su ogni veicolo.

Il tachigrafo è uno strumento che permette il rilevamento dei km percorsi, della velocità, delle tempistiche e dell'accensione dei segnali prioritari.

La legge attualmente prevede che i veicoli di soccorso siano dotati anche di un apparecchio UDS (cronotachigrafo digitale) che consente, oltre ai rilevamenti dell'odocronografo, la registrazione dell'accensione delle luci, delle frenate, dell'azionamento delle frecce, della retromarcia e delle sbandate. Per questo motivo, tutti i nuovi veicoli sono equipaggiati con questo nuovo presidio.

Oltre all'attività di officina mi occupo anche della formazione dei nuovi autisti. Per diventare autista di ambulanza occorre ottenere una patente specifica. Il candidato deve essere in possesso di una patente di categoria B da almeno 1 anno e non deve avere procedimenti penali in corso.

Dopo aver superato un giro di prova, seguono

il candidato per un totale di circa 24 ore di scuola guida. Oltre alla formazione pratica, mi occupo di organizzare due incontri durante i quali vengono esposti i principi teorici della guida di un mezzo di soccorso e vengono date alcune nozioni di meccanica di base.

La guida in urgenza non richiede un'ulteriore patente specifica, ma secondo il nostro regolamento interno prima di ricevere l'abilitazione un autista deve superare un test scritto sulla conoscenza del territorio e eseguire almeno sei interventi in urgenza con un insegnante. **Una particolarità della guida in urgenza è che per formare gli autisti non si possono fare "giri di prova": non possiamo quindi utilizzare i segnali prioritari per imparare a guidare in urgenza, ma dobbiamo già dalla prima volta effettuare interventi reali.**

Questa attenzione per la formazione degli autisti ha permesso di sensibilizzare le persone su quanto sia importante prestare la massima attenzione sia nella guida, ma anche nei controlli, dei veicoli di soccorso.

La responsabilità che gli autisti hanno è grande, importante è per me sapere che alla guida delle ambulanze della CVL ci

sono persone competenti e responsabili.

Gestire un'officina con dei veicoli di soccorso è un lavoro dinamico e ricco di imprevisti che rappresenta per me una sfida continua. La particolarità di questi mezzi e la missione che essi contribuiscono ad adempiere sono la componente che ha reso quella che per me inizialmente era solo una professione una vera e propria passione.

Maurizio Jam

Responsabile officina
Croce Verde Lugano





Stelle brillanti.

I veicoli industriali Mercedes-Benz sono sempre un po' in anticipo sui tempi. Actros, Axor e Atego sono dotati delle innovative tecnologie SCR e dei futuristici sistemi Telligent®. Lo Sprinter è disponibile con ADAPTIVE ESP® e il Vito è proposto in tante varianti di modello. Entrambi con filtro antiparticolato diesel e anche a trazione integrale. www.mercedes-benz.ch

Mercedes-Benz

Mercedes-Benz Automobili SA, succursale Vezia Via Kosciuszko 1, 6943 Vezia, Tel. 091 986 45 65, www.lamiamercedes.ch
 Mercedes-Benz Automobili SA, succursale Gordola Via Cantonale 28, 6596 Gordola, Tel. 091 859 19 21, www.lamiamercedes.ch



La pubblicità che arriva direttamente al cuore delle famiglie.

Siamo organizzati per la distribuzione di stampati pubblicitari a tutti i fuochi della Svizzera.

L'AWZ è leader nel campo dei mailing indirizzati: 450'000 indirizzi aziendali e più di 5,6 milioni di indirizzi privati.

La banca dati più completa della Svizzera.

Corso Elvezia 10, 6901 Lugano,
 091 922 96 37, www.awz-ticino.ch



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



Avete bisogno di assistenza e cure (SPITEX) a domicilio?

Allora rivolgetevi al SACD Servizio di utilità pubblica del vostro comprensorio

Illustrazione di Carla Campiti-Gasper



Associazione per l'assistenza e la cura a domicilio del comprensorio Malcantone-Veduggio
Via Reina 9, 6982 Agno

Telefono 091 610 16 50

www.sacd-maggio.ch



Servizio Cure a Domicilio del Luganese
Via Brentani 11, 6904 Lugano

Telefono 091 973 18 10

www.scudo.ch



Grazie alla collaborazione con Ticino Soccorso garantiamo una reperibilità 7 giorni su 7

Invito alla prima mondiale

IMPREZA BOXER DIESEL AWD.

- 5,9 l/100 km
- 1000 km di autonomia
- Categoria di efficienza energetica A
- 1998 cm³, 150 CV
- Cambio manuale a sei marce
- A partire da Fr. 32 300.-



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

Switzerland's 4x4



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



Dopo, rimane il silenzio

PER IL SOCCORRITORE, IL RAPPORTO CON LA MORTE DI UN PAZIENTE HA UNA DUPLICE VALENZA, CHE INTRECCIA VALORI PROFESSIONALI CON EMOZIONI PROFONDAMENTE UMANE. LA TESTIMONIANZA DI CHI È QUOTIDIANAMENTE A CONTATTO CON QUESTE DRAMMATICHE SITUAZIONI, NEL DELICATO COMPITO DI ESSERE VICINO AI PARENTI.

Non è semplice iniziare un discorso che tratti di un momento così delicato e complesso come quello della morte. Cercherò di farlo con delicatezza e accortezza, partendo dalla mia storia personale.

Il mio primo incontro con la morte è avvenuto quando avevo 10 anni ed ho assistito all'investimento di una donna anziana.

Di questo evento mi tornano in mente emozioni forti come la paura, il non sapere cosa fare; il ricordo più impressionante è stato vedere la donna smettere di respirare e diventare blu. In quegli attimi mi sono sentito impotente e completamente solo; i pochi adulti intorno a me erano come impazziti; il tempo sembrava essersi fermato e i minuti nell'attesa dell'ambulanza eterni e interminabili.

Nonostante il mio essere bimbo ho capito subito di essere di fronte alla morte.

La mia storia professionale inizia nel 1984, quando, a soli 18 anni, ho deciso di dedicare parte del mio tempo come soccorritore volontario per la Croce Rossa Italiana.

Già dal primo intervento, poche ore dopo l'inizio del turno, mi sono confrontato nuovamente con la morte, con le stesse paure del bambino di 10 anni, ma in una veste completamente diversa, che mi ha portato alla consapevolezza di quanto dovevo fare per assumere quel ruolo in modo completo.

In quel momento e per alcuni mesi successivi il mio limite più grande è stato quello di toccare con mano un essere umano privo di vita. Grazie alla sensibilità di due soccorritori volontari, che hanno saputo capire il mio disagio e mi hanno aiutato a lavorare su me stesso, sono riuscito a superare questa difficoltà, trovando sensi e significati più profondi, legati ad un gesto, che allora mi spaventava ma che oggi, invece, credo mi permetta di far sentire, ad un livello più sottile, la mia vicinanza alle persone che restano.

Il centro della mia professione è e rimane sempre il paziente e il suo *entourage*: la sua eventuale morte non cambia la mia visione né l'importanza del rapporto umano, che devo e voglio mantenere con lui e con chi

rimane, fino alla fine del mio intervento.

Da un punto di vista personale è anche vero che non posso entrare nella vita di una famiglia o di una comunità, in un momento così delicato e difficile, senza portare con me il mio bagaglio professionale e personale, dimenticando il condizionamento delle mie rappresentazioni della morte e della mia esperienza umana, ma devo proporzionare il tutto in relazione alla situazione che sono chiamato ad affrontare.

Parlando in prima persona, ogni volta mi chiedo cosa susciti in me, come essere umano e come soccorritore e curante... Possono sembrare due aspetti distinti ma, inevitabilmente, hanno degli anelli di congiunzione inscindibili.

Posso però, e devo, essere in grado di separare la mia esperienza personale e vivere quella del paziente e della sua famiglia nel ruolo che rivesto in quel "momento" drammatico della loro vita.

Questa è una delle responsabilità con cui mi devo confrontare ogni volta che ho di fronte un foglio di carta in cui è scritto che devo partire in urgenza per soccorrere un paziente che potrebbe essere in pericolo di morte. La mia attenzione, inizialmente, è focalizzata sul fatto che è necessario arrivare sul luogo in tempi brevissimi, contenendo la mia emotività, per poter essere, fin da subito, in grado di prendere in mano la situazione, una volta arrivato.

Penso che una giusta dose di "paura" (o timore) possa aiutare ad avere le idee più chiare, a sapersi autogestire e a saper gestire l'equipe dell'ambulanza.

Oltre a "noi", che ci stiamo avvicinando al luogo dell'intervento, dovremo occuparci delle persone che sono affettivamente coinvolte ed emotivamente destabilizzate, le cui reazioni saranno diverse da quelle di altre persone che abbiamo già supportato in eventi simili.

L'impatto iniziale, da un punto di vista emotivo, è sempre forte ma, in pochi attimi, devo saper comprendere la situazione per cercare di mantenere in vita persone più prossime alla morte.

Gli aspetti logistici e tecnici mi aiutano a modulare questa intensità emotiva, dovendo attuarli, necessariamente, con urgenza e determinazione; la stessa determinazione che mi permette di "vedere" chi è presente, cercare di capire la situazione, escludere eventuali persone estranee e salvaguardare i parenti o gli amici del paziente, facendo così comprendere che li riconosciamo come tali e che ce ne prendiamo cura.

Mentre siamo presenti non dobbiamo mai dimenticare che questi potrebbero essere gli ultimi momenti che i parenti vivono con il loro caro; **noi andremo via, mentre loro resteranno senza qualcuno che ha fatto parte della loro vita fino a poco prima; è giusto non allontanarli, ma rispettare la loro scelta se non vogliono essere presenti durante l'intervento, senza dimenticare però che ci sono**; sono solo in un altro luogo, ma vicini e da non abbandonare a se stessi; bisogna rispondere sempre alle loro domande, con sensibilità e accortezza, modulando la risposta in base alla percezione che loro hanno di quanto sta succedendo: hanno capito, non hanno capito, non hanno la forza di capire?

E quando la morte è inevitabile, rimane chi resta. Sembra un gioco di parole, ma risponde alla mia personale domanda: cosa/chi rimane dopo la morte? **Rimangono le persone vicine a chi non c'è più, rimane chi è presente.** Cosa è importante dire e come dirlo, quanto è importante non usare frasi banali? Molto! **Bisogna fermarsi ad ascoltare, saper restare anche in silenzio usando il linguaggio non verbale; contestualizzare la situazione e non generalizzare; legittimare quello che provano i parenti, facendo capire che è normale quello che sentono e che potrebbero porsi una serie di domande nei momenti successivi: avrei potuto, avrei dovuto...**

È fondamentale sottolineare ogni gesto o aiuto che hanno potuto dare e non dimenticare che ogni esperienza è personale e non va mai paragonata al proprio vissuto o a quello di altri.

Solo in risposta a quanto può esprimere un parente è possibile fare un paragone, ma



sottolineando quanto scritto sopra e utilizzando il paragone solo per rafforzare la legittimazione di ciò che provano.

E per rendere completo quel ruolo che non avevo saputo né potuto adempiere al mio primo intervento, cosa posso fare quando, oggi, mi trovo a confronto con la morte ?

Posso toccare la persona, l'essere umano privo di vita che ho di fronte a me, facendo sentire a chi è presente, ad un livello sottile e più alto, la vicinanza, la comunanza affettiva di quel momento fra la persona che non c'è più e loro. Ma, lontanissimo da quel timore iniziale del mio percorso, posso restituirlo ai parenti con dignità e rispetto, magari nel suo letto o nel luogo e nel modo che i parenti credono sia meglio per loro e lascian-doli solo dopo essermi assicurato che non abbiano bisogno di null'altro.

Nella mia lunga esperienza, posso affermare che l'accettazione e la comprensione di una morte ha radici più salde grazie a come siamo entrati nelle loro vite, ci siamo comportati e lasciamo la loro casa e grazie al rispetto, all'affettività e alla condivisione delle loro emozioni durante l'accompagnamento.

*"A volte sono costretto a lasciarvi
con un dolore che vi trafigge,
sono entrato nella vostra vita per
brevissimo tempo e ne esco in punta di
piedi, ma porto con me, ogni volta,
un ricordo indelebile di quel breve istante
che ha cambiato la vostra esistenza"*



Enrico Citriniti
Infermiere specialista
Master in
Medical Humanities

Due poesie per mia madre

Al confine

Cos'avrai da dichiarare ai gabellieri?
Il grembiule a quadretti bianchi e blu
la Gretzner a pedale per i lavori da sarta
la vera che non puoi più sfilare dal dito
il servizio da tè con le damine in chimono
dietro i vetri del buffet?
Oppure la scatola di latta con la siringa
per i tuoi servizi da infermiera nel quartiere
la pendola dalla quale ronzavano
le api dorate del tempo?
Dovrai lasciare nelle loro mani
inesorabili e pietose
anche lo scialle di lana dove stavi
a rimuginare i misteri dolorosi
quando il tempo era grigio tra i casamenti?

Commiato

Oh madre che non vedi ormai più niente
dell'intrico insensato del mondo
dietro i tuoi occhi silenziosamente
cade la neve dell'incantamento
ultimo sulla tua vita paziente
che sento respirare nel profondo.

Cade la neve a coprire le vene
delle tue mani, della tua agonia
mentre ti guardo mutamente in pena,
radice disseccata, storta mia
madre che muovi il capo appena appena
se ancora un po' ti faccio compagnia.

Radice disseccata, madre chiara
mi lasci il tuo sorriso e la tua grazia
allegra, la penombra dolceamara
della cucina di via Stoppa, la terrazza
dove sedevi d'estate a guardare
la clivia e la miseria. Ti ringrazio.

Alberto Nessi

Le poesie sono tratte dalla raccolta *Blu cobalto con cenere*,
Casagrande, Bellinzona, 2000

L'attualità del marketing etico

PER UN'AZIENDA O UNA FONDAZIONE, SOSTENERE CROCE VERDE LUGANO SIGNIFICA INTRAPRENDERE UN VERO E PROPRIO CAMMINO ETICO, PONENDOSI AGLI OCCHI DEI CONSUMATORI COME REALTÀ SOCIALMENTE RESPONSABILE. UNA MOSSA STRATEGICA DI MARKETING PER L'AZIENDA, UN CONTRIBUTO FONDAMENTALE PER L'ENTE DI SOCCORSO.

In un momento di crisi economica come quello che stiamo attualmente vivendo, le aziende tendono a valutare con più attenzione i propri investimenti in marketing e comunicazione. **Sostenere progetti a carattere etico può rappresentare una mossa vincente, dal momento che sono proprio queste scelte ad avere ancora più impatto sul consumatore finale nei contesti finanziari di difficoltà.**

"CERCASI aziende solidali, OFFRESI progetto di responsabilità sociale". È questo lo spirito con cui Croce Verde Lugano si rivolge ad aziende e Fondazioni desiderose di contribuire al finanziamento del suo progetto ad alto contenuto etico. L'acquisto di un'apparecchiatura di soccorso medico da donare a CVL, oltre a rappresentare un gesto altamente solidale, consente alle realtà coinvolte di ottenere un grande ritorno di immagine, secondo le più evolute tendenze del marketing "sociale".

"Si è progressivamente affermato, negli ultimi anni, un nuovo aspetto fortemente caratterizzante del consumatore medio. Attento, consapevole, non si limita più a scegliere i prodotti esclusivamente per la loro utilità o convenienza, ma ne ricerca il valore in un contesto sociale, valutandone l'impatto sull'intera comunità. Oggi, quindi, l'individuo, sa con certezza che le sue scelte d'acquisto potranno avere un significato morale anche per il suo prossimo.

In risposta a questa tendenza, sono sempre più numerose le aziende che si sentono sollecitate a considerare con maggiore attenzione delle linee di azione di tipo "economico-etico" nelle quali i prodotti non siano più valorizzati solo per la loro funzionalità, ma anche per il significato sociale che rivestono e per la propria capacità di rispondere alle domande di senso che i consumatori desiderano attribuirvi.

Ha quindi cominciato a farsi strada un nuovo tipo di comunicazione, dove viene messo in primo piano l'impegno della singola azienda al servizio della comunità.

Non va dimenticato che intraprendere un'iniziativa di marketing connessa a una causa sociale significa riuscire a differenziare



il proprio "brand", assicurandosi con maggiore facilità la fiducia dei consumatori. Ogni iniziativa di questo tipo, inoltre, permette di creare forti legami con l'acquirente e aumentare sensibilmente la capacità di attrarre l'attenzione dei media su di sé. **La responsabilità etica, fortemente attesa dai consumatori, si sta delineando come un valore aggiunto sempre più imprescindibile.**

Per un'azienda o una Fondazione, scegliere di orientare il proprio impegno etico e sociale a favore di Croce Verde Lugano ha una duplice valenza. Da una parte, rappresenta un contributo fondamentale alla missione dell'Ente: soccorrere e salvare vite umane. Dall'altra, consente di rafforzare la propria immagine agli occhi di tutti cittadini/consumatori, favorevolmente colpiti dal sostegno dell'azienda all'attività di incessante soccorso di Croce Verde.



Carlo Casso
Direttore
Croce Verde Lugano

I progetti da sostenere

Defibrillatore multiparametrico

(fr. 35'000.-, fig. 1).

È costituito da due elementi principali. Il primo consiste in un insieme di moduli di rilevamento e monitoraggio per la valutazione costante di parametri vitali, quali la frequenza e il ritmo cardiaco, la pressione arteriosa, il grado di saturazione di ossigeno del sangue. Questi valori potranno essere trasferiti per via elettronica sia nella cartella clinica sia direttamente "on line" all'ospedale di destinazione del paziente. Il secondo componente è costituito dal cardio-defibrillatore, un dispositivo che, rilevata una fibrillazione cardiaca, consente ai soccorritori di erogare una scarica elettrica controllata al muscolo cardiaco e ripristinarne l'attività autonoma.

Veicolo SSU servizio specialistico d'urgenza (fr. 80'000.-, fig. 2).

Si tratta di un mezzo di soccorso che assicura la mobilità di medici e soccorritori-infermieri specialisti. In caso di necessità e per piccole percorrenze viene impiegato anche per il trasporto di pazienti. Può essere utilizzato nel soccorso di tutte le patologie o situazioni di infortunistica con potenziale minaccia delle funzioni vitali del paziente.

Autoambulanza (fr. 160'000.-, fig. 3).

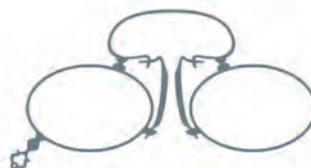
Le autoambulanze sono mezzi destinati al soccorso d'urgenza di pazienti e ai trasferimenti intraospedalieri. Si tratta di veri e propri centri mobili di rianimazione che adempiono alle più recenti normative europee in termini di sicurezza e rispondono ad avanzati criteri di funzionalità ed ergonomia. All'interno, accolgono attrezzature mediche e tecniche all'avanguardia per far fronte all'emergenza nei tempi e nei modi più opportuni.





**OTTICA
COTTINELLI**

Via Pessina 14
091 922 21 44



**OTTICI
BISTOLETTI**

Piazza Cioccaro
091 923 17 19

Gli ottici a Lugano

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



**CENTRO DI GIARDINAGGIO
FLORICOLTURA E VIVAI**



stierlin
il Verde tutto l'anno

**L'IMPRONTA
DEL TUO STILE**

Alberto Stierlin 6933 Muzzano, Via Piodella 18
Tel. 091 967 12 68 - Fax 091 966 24 17 - www.albertostierlin.ch - info@albertostierlin.ch

New Colt ClearTec

Il più pulito motore a benzina della categoria.

ClearTec, 75 CV ➤ 4.9 L ➤ 115 g/km CO₂ ➤ A

4.9%
Leasing



www.mitsubishi-motors.ch

* Offerta leasing 4.9% valida fino al 30.6.09, 36 mesi, 10'000 km/anno, pagamento speciale 15%, tasso effettivo 5.01%, cauzione 5% rispettiv. CHF 1'000.-, casco integrale obbl. La MultiLease AG non concede finanziamenti in caso di rischio di eccessivo indebitamento del beneficiario del leasing. Consumo omologato: ClearTec 75 CV: 4.9 L, CO₂ 115 g/km, classe A. ClearTec 95 CV: 5.0 L, CO₂ 119 g/km, classe A, media CO₂ di tutte le vetture nuove CH: 204 g/km. Prezzi netti indicativi, incl 7.6% IVA.

Geniale:

- ClearTec a benzina con Auto Stop&Go, 75-95 CV
- Design nuovo, interni nuovi, comfort nuovo
- Vano di carico variabile fino a 1'032 litri (posto per 1 europallet)
- Fari con «Coming Home», assistente di frenata, fino a 8 airbag, climatizzatore
- Colt ClearTec 3-Door a partire da CHF 19'240.-/5-Door da 19'740.- o a partire da 265.-/mese*

Pico

Garage Carrozzeria

Agenzia Ufficiale Mitsubishi
Via Pico 17, 6900 Lugano
tel. 091 971 39 37, fax 091 971 39 50
info@garagepico.ch • www.garagepico.ch

Geniale fin nei dettagli.



P.ING.



Ogni soluzione richiede creatività.



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

Dick & Figli SA, Via G. Buffi 10, 6900 Lugano
Telefono 091 910 41 00, Telefax 091 910 41 09
info@dickfigli.ch, www.dickfigli.ch

USM
Sistemi di arredamento