



RAPPORTO D'ATTIVITÀ 2015





Indice

Introduzione del Presidente.....	3
Introduzione del Direttore	4
Organigramma dell'Associazione.....	6
Servizio autoambulanza.....	7
Servizio medico dentario.....	14
Risorse umane.....	16
Logistica e risorse tecniche.....	20
Amministrazione e finanze.....	21
Conto econ. servizio autoambulanza.....	22
Conto econ. servizio medico dentario.....	24
Risultato globale.....	25
Bilancio.....	26



Romano Mauri
Presidente
Croce Verde Lugano

Introduzione del Presidente

Non mi è facile nascondere le emozioni con cui mi appresto a scrivere queste righe introduttive al Rapporto di Attività 2015 di Croce Verde Lugano. Sì perché, come alcuni di voi sapranno, questa è la mia ultima introduzione in veste di Presidente. Dopo sedici anni trascorsi alla guida dell'Ente, avendo raggiunto il limite massimo di 4 mandati consecutivi previsti dal nostro Statuto, cedo il testimone a un nuovo Presidente, certo che possa accompagnare con il mio stesso entusiasmo Croce Verde Lugano nelle sfide del prossimo futuro.

Nel corso del mio mandato, ho vissuto in prima persona l'evoluzione della nostra Associazione e in particolar modo del suo servizio di soccorso pre-ospedaliero.

A settembre 2000, appena eletto Presidente, ho esposto subito quali fossero gli intenti del mio mandato: per me era indispensabile medicalizzare il servizio ambulanza. Secondo la mia visione, l'urgenza sanitaria fuori dalle mura ospedaliere non era strutturata in modo adeguato per garantire un intervento sanitario efficace nelle condizioni di criticità. Sapevamo tutti che una volta in ospedale, il paziente sarebbe stato curato da medici e infermieri professionisti: perché, allora, nelle situazioni in cui è notoriamente più difficile portare soccorso, l'intervento doveva essere affidato esclusivamente a personale paramedico? Guardando le cose in prospettiva, sono orgoglioso di aver contribuito a portare sul luogo dell'intervento il medico d'urgenza quale complemento alle figure paramediche (infermieri specialisti, soccorritori diplomati, soccorritori volontari), già molto qualificate e performanti. Questo ha significato una presa a carico del malato ancora più efficace e attenta alle necessità individuali e con indiscussi vantaggi nel contenimento dei costi riabilitativi e sociali per la nostra collettività.

Ma se in questi sedici anni non sono mancate le note liete, qualche nube si è profilata all'orizzonte.

Mi riferisco al progetto della nuova sede di CVL, attualmente fermo a causa dell'opposizione di alcuni cittadini proprietari di un terreno confinante. Senza entrare nel merito delle questioni normative e legali, possiamo affermare che l'intero Comitato ha lavorato in modo compatto e determinato per la realizzazione di questo progetto e con il sostegno incondizionato da parte dei nostri comuni. Siamo fermamente convinti che Breganzona-Cinque Vie sia il luogo ideale, strategicamente perfetto per far partire le nostre ambulanze verso tutto il Luganese. Non nascondo che questa situazione incresciosa potrebbe pregiudicare l'evoluzione della medicina d'urgenza in tutto il territorio cantonale. Il progetto della nuova sede prevede infatti di accogliere anche la Federazione cantonale di tutti gli enti di soccorso del Cantone, la Fondazione Ticino Cuore, la Centrale di Soccorso 144. È prevista la realizzazione di un grande centro di formazione a livello cantonale, con aule di simulazione e tecniche all'avanguardia. La sede dovrebbe ospitare anche alcuni studi di medici d'urgenza che potrebbero contribuire alla medicalizzazione delle ambulanze (uscendo sugli interventi in caso di necessità) o quale supporto medico-telefonico agli operatori della centrale Ticino Soccorso, analogamente a quanto già avviene in altri paesi del mondo (Italia, Francia, ...).

Con la recente decisione del Tribunale Federale di Losanna si è fermato un processo evolutivo dell'intero Cantone. Certo, si può spostare la costruzione della nuova sede in un altro luogo. Ma difficilmente si rivelerebbe così logisticamente strategico come quello attualmente scelto. E questo lascia un certo amaro in bocca.

Resta solo da augurarsi di non dovere attendere altro tempo prezioso e che nell'introduzione del Rapporto di Attività del prossimo anno, il nuovo Presidente possa finalmente comunicarvi che qualcosa si è mosso.

Rivolgo un pensiero di ringraziamento a tutte le collaboratrici e i collaboratori del nostro Ente, risorsa primaria che giornalmente onora con passione, dedizione e determinazione i nostri storici ideali di solidarietà. Un caloroso saluto ai rappresentanti di tutti i Comuni del Luganese per la quasi incondizionata fiducia, il sostegno e la considerazione che ci hanno sempre concesso.

Grazie, a voi tutti il mio più grande riconoscimento e, consentitemelo, un affettuoso abbraccio.

Lunga vita a Croce Verde Lugano!



Filippo Tami
Direttore
Croce Verde Lugano

Introduzione del Direttore

È per me un onore darvi il benvenuto per la prima volta in veste di direttore dell'Associazione e introdurre il nostro rapporto d'attività 2015. L'anno che ci apprestiamo a presentare è stato caratterizzato dall'avvicendamento al vertice della direzione con la conseguente riorganizzazione dell'assetto gestionale. Vorrei pertanto focalizzare queste righe sugli aspetti legati al cambiamento e all'impatto avuto sulla nostra Associazione.

Da un punto di vista gestionale e organizzativo Croce Verde Lugano si è distinta negli ultimi anni per la sua stabilità; il team dei quadri, composto da una decina di persone, ha potuto contare su esperienze decennali con un turnover di personale estremamente basso. È fisiologico che in una struttura consolidata e con punti di riferimento chiari, ben radicati e autorevoli, quando una di queste pedine viene a mancare l'intera organizzazione subisce una sorta di "terremoto". Ne consegue un periodo di assestamento in cui le stesse persone, investite di nuove responsabilità, devono prendere confidenza con il cambiamento e con rinnovate dinamiche di gruppo che inevitabilmente si modificano. Si deve, in un certo senso, riconquistare quella stima e quella fiducia reciproca che sono le fondamenta di qualsiasi azienda. Stesse persone, nuove dinamiche. Vecchi problemi, nuovo modo per trovare soluzioni. Ciò che non muta, così come abbiamo sempre cercato di praticare, è la determinazione del gruppo nell'affrontare le avversità, la capacità analitica e di anticipazione, la propensione al cambiamento e all'innovazione, ma soprattutto un indirizzo politico sempre chiaro:

- il paziente è la nostra assoluta priorità,
- il collaboratore è il vero motore dell'Associazione e come tale interagisce e dev'essere valorizzato,
- Croce Verde Lugano persegue l'eccellenza operando in base ai principi del *Total Quality Management*.

Questi sono i pilastri cardine che devono continuare a tracciare la strada della nostra Associazione. Siamo consapevoli che quanto ci ruota attorno non si arresta mai e Croce Verde ogni giorno, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno è pronta a svolgere la missione di cui è stata investita. Tutto questo, in un turbinio di eventi variegati, che necessitano spesso soluzioni rapide e diversificate.

Da un punto di vista personale ho avuto modo, in questi primi dodici mesi, di confrontarmi con le molteplici attività che ruotano intorno a Croce Verde Lugano. Ho potuto acquisire le informazioni necessarie per garantire continuità e far fede alle missioni che per statuto e mandato dobbiamo svolgere. Da profondo conoscitore del Servizio Ambulanza, da me diretto per diversi anni, ho potuto apprezzare la diversificazione delle attività che riguardano la direzione generale di CVL, oltre ai differenti stimoli derivati dai molteplici progetti svolti e dalle differenti figure professionali che caratterizzano la nostra struttura. Mi riferisco, in particolare, al Servizio Ambulanza e al Servizio Medico Dentario, unitamente alle mansioni legate alla formazione territoriale indirizzata a divulgare la cultura del soccorso ai partner e alla popolazione. E, ancora, gli impegni legati alla raccolta fondi per garantire quella parte di autofinanziamento indispensabile per gravare meno sulle finanze dei comuni e, di conseguenza, sul singolo cittadino.

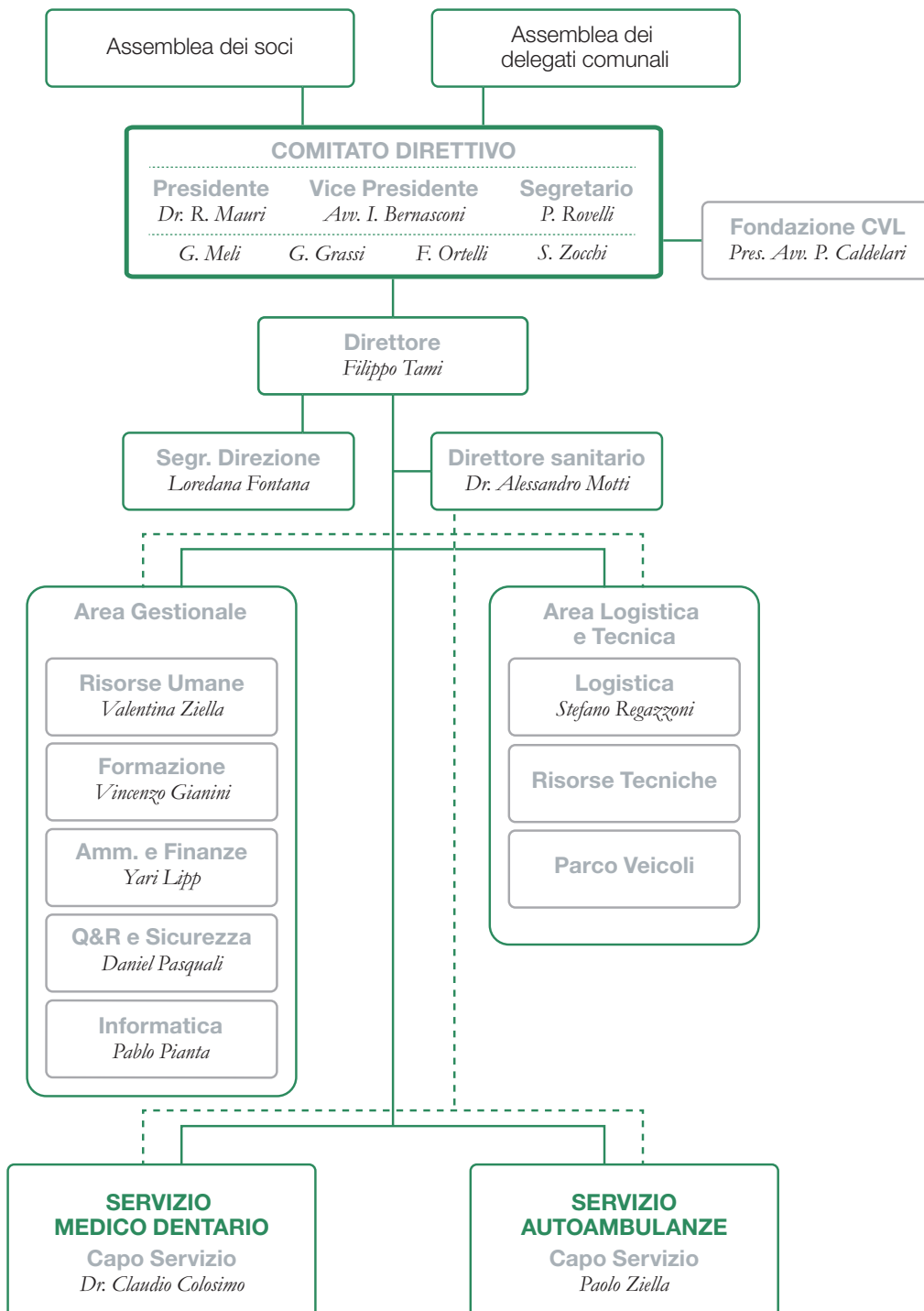
Per concludere, ricordo l'importante progetto che ci ha impegnati in questi ultimi anni e recentemente ci ha provocato delusione e amarezza: l'edificazione della nostra nuova sede a Breganzona che, con la decisione dello scorso dicembre del Tribunale Federale, ci ha riportati ai piedi della scala di questo indispensabile progetto per il futuro della nostra Associazione.

Ma con determinazione e costanza siamo pronti a trovare una soluzione anche al nuovo ostacolo che si è interposto tra noi e la nostra nuova struttura. Ed è con spirito positivo e rinnovato entusiasmo, elemento che caratterizza ogni collaboratore di CVL, che stiamo affrontando questo 2016.

Vi auguro una piacevole lettura.



Organigramma dell'Associazione (stato al 31.12.2015)





Paolo Ziella
Capo servizio
Servizio Autoambulanze

Servizio Autoambulanza

L'elemento di maggior rilievo che ha contraddistinto l'attività nel 2015 del Servizio Ambulanze (SA), dal punto di vista quantitativo, è il **superamento per la prima volta della soglia dei 10'000 interventi, con un incremento eccezionale del 10.2% rispetto all'anno precedente, considerato che nell'ultimo decennio tale crescita si situa intorno al 3%. Infatti, rispetto al 2006, abbiamo aumentato l'attività del 35% circa.**

Ripartizione degli interventi secondo il grado di urgenza di Ticino Soccorso 144

Nel 2015 abbiamo avuto un incremento di 913 interventi rispetto all'anno precedente.

L'Interassociazione Svizzera di Salvataggio (IAS) - organizzazione mantello che emana i criteri minimi di qualità a cui i servizi di soccorso pre-ospedaliero devono adempiere - struttura gli interventi differenziandoli in Primari e Secondari.

I Primari riguardano i pazienti che hanno un bisogno sanitario immediato di cure d'urgenza sul luogo e sono suddivisi in tre categorie:

- **P1** - Impiego immediato con segnali prioritari per gli interventi d'urgenza con probabilità di danno delle funzioni vitali.
- **P2** - Impiego immediato con segnali prioritari per gli interventi d'urgenza senza probabilità di danno delle funzioni vitali.
- **P3** - Impiego programmato. Le tempistiche del trasporto sono generalmente concordate.

Gli interventi secondari riguardano i pazienti che devono essere trasferiti da un luogo di cura a un altro (tra ospedali e cliniche):

- **S1** - Trasferimento di un paziente con danno delle funzioni vitali (con o senza segnali prioritari).
- **S2** - Trasferimento di un paziente senza danno delle funzioni vitali, la cui partenza non può essere procrastinata. Non sono presenti nel comprensorio del Luganese in quanto l'Ospedale regionale di Lugano, unitamente al Cardiocentro, è sede dei principali centri di specializzazione.
- **S3** - Trasferimento programmato di un paziente senza danno delle funzioni vitali.

Per comprendere meglio i dati che seguono, è d'obbligo una breve presentazione del modello di reportistica adottato dal Servizio Ambulanza.

La Centrale d'allarme e coordinamento sanitario Ticino Soccorso 144, raccoglie le indicazioni dell'utente che necessita dell'intervento di soccorso o trasporto; viene creata una scheda che è inviata in tempo reale alla CVL tramite sistema informatico. CVL riceve la richiesta d'intervento e attiva, in base alla situazione, uno o più equipaggi.

Pertanto, ogni intervento può generare una o più missioni, in rapporto al numero di equipaggi/mezzi che vengono attivati. A ogni missione possono corrispondere uno o più pazienti.

Il condizionale è d'obbligo in quanto può avvenire che giunti sul luogo non vi sia alcun paziente da trattare (pazienti non presenti, scappati, scherzi o situazioni in cui siamo chiamati in prevenzione).

In considerazione di quanto sopra, l'incremento dell'attività nel 2015 è quindi di 749 pazienti e 913 interventi in più rispetto alla gestione dell'anno precedente. Constatiamo inoltre un aumento delle missioni quantificabile in 890 per le ambulanze e 56 per le automediche.

Comparazione interventi 2014/2015					
Anno	Interventi	Missioni Ambulanza	Missioni Automedica	Altre missioni	Pazienti trattati
2014	9'131	8'899	2'717	331	8'472
2015	10'044	9'789	2'773	313	9'221
Incremento	913	890	56	-18	749

9'221
PAZIENTI SOCCORSI

10'044
INTERVENTI AUTOAMBULANZA

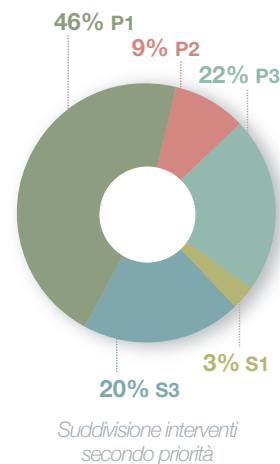
939
INTERVENTI IN LUGLIO

233
PRESENZE PER SICUREZZA
SANITARIA MANIFESTAZIONI
ED EVENTI

291
COPERTURE EFFETTUATE

212
COPERTURE RICEVUTE

27.5
MEDIA GIORNALIERA
INTERVENTI





Dr. Med. Alessandro Motti
Direttore sanitario
Servizio Autoambulanze

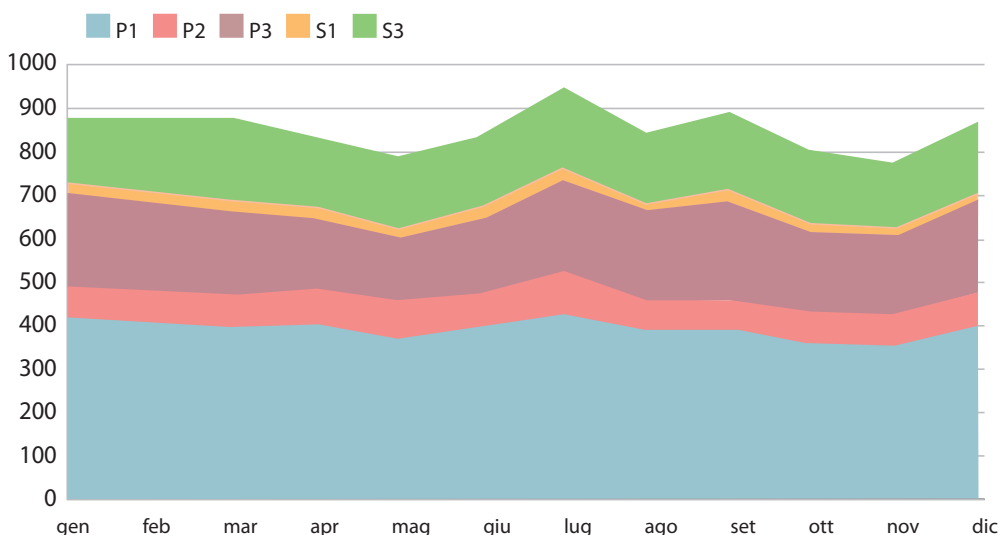
Nel 2014 avevamo definito “storico” il superamento della soglia di 8000 pazienti trattati, ma lo scorso anno, imprevedibilmente, abbiamo addirittura superato la quota di 9000 pazienti.

Ripartizione tra interventi primari e secondari

La tabella che segue rappresenta l'evoluzione degli ultimi due anni in base alla categoria d'intervento.

Comparazione priorità interventi 2014/2015					
Anno	P1	P2	P3	S1	S3
2014	4'305	785	2'055	254	1'739
2015	4'647	896	2'211	282	2'008
Incremento	342	111	156	28	269

Il grafico evidenzia la distribuzione degli interventi per categoria sull'arco dei dodici mesi.



Si possono identificare due momenti particolari: una nella prima parte dell'anno, in linea con l'aumento delle ospedalizzazioni a causa dello stato influenzale. La canicola particolarmente aggressiva è stata invece la causa dell'incremento degli interventi durante l'estate. Croce Verde Lugano ha saputo rispondere efficacemente alle richieste di soccorso, organizzando laddove fosse necessario, delle risorse supplementari. L'analisi di dettaglio rileva come l'ingaggio simultaneo degli equipaggi operativi sia stato perfettamente in linea con l'aumento del lavoro (ad esempio, nel mese di luglio sono stati impegnati simultaneamente 6 veicoli per 94 volte e 7 veicoli per 38 volte). Soprattutto in questi momenti organizzativi delicati, si è dimostrato indispensabile il lavoro di coordinamento del Capo Intervento Regionale (CIR)*, che ha dovuto far intervenire in tempi rapidissimi dei veicoli supplementari. Un elemento interessante per quanto riguarda la ripartizione delle missioni ambulanze suddivise per mese riguarda il superamento della soglia dei 900 interventi a luglio (939), pari a una media giornaliera di quasi 29 missioni; molto intenso anche il mese di settembre, con 885 interventi. In termini assoluti i mesi con meno attività sono stati maggio e novembre.

*In assenza del Capo Servizio è il responsabile operativo. Rappresenta la figura di riferimento per gli equipaggi e per la Centrale Ticino Soccorso 144. Coordina le risorse in sede, sul luogo ed è parte integrante dello Stato Maggiore degli Enti di Primo Intervento (SMEPI) in caso di eventi complessi. Il CIR ha una formazione sanitaria di Soccorritore Diplomato e ha completato la formazione di Capo Intervento secondo le linee guida della FCTSA. In caso di attivazione del Dispositivo d'Incidente Maggiore (DIM) fa parte della cellula di comando.



Ripartizione interventi per giorno della settimana

La media giornaliera di interventi è stata di 27.5 unità. Il giorno della settimana più carico si conferma il venerdì con una media di 29 interventi nelle 24 ore. Nel 2015 la situazione durante i fine settimana è rimasta pressoché stabile rispetto al passato; negli anni precedenti il numero di interventi, soprattutto il sabato, aveva portato a un aumento dello stato di prontezza.

Ripartizione interventi per fascia oraria e luogo

Il 68% dell'attività viene svolta tra le 07:00 e le 19:00, periodo in cui si verifica una punta massima tra le 09:00 e le 14:00, confermando il trend degli ultimi anni. Il 16% viene svolto tra le 19:00 e le 23:00, mentre il restante 16% nella fascia oraria tra le 23:00 e le 07:00. Nel 2015 l'abitazione rimane il luogo dove gli equipaggi di Croce Verde Lugano intervengono maggiormente.

Ripartizione interventi per territorio e base operativa

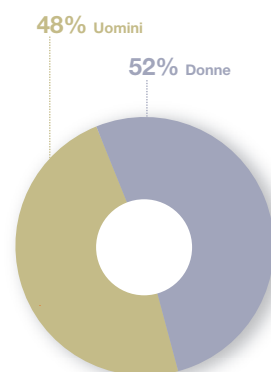
La CVL dispone di due basi operative. L'83% dell'attività viene svolta partendo dalla base operativa principale, ubicata a Lugano-Pregassona; il restante 17% dal veicolo stazionato ad Agno.

Le strategie operative messe in atto per ridurre i tempi d'intervento nelle zone più discoste sono:

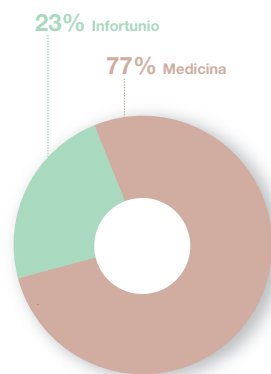
- la messa in atto di un sistema di defibrillazione precoce sul territorio e la relativa formazione di personale laico (*First Responder*) che, al momento dell'allarme da parte di Ticino Soccorso, è in grado di recarsi sul luogo dell'intervento e mettere in atto le prime e indispensabili misure di rianimazione (defibrillazione, massaggio cardiaco, ventilazione);
- la creazione di una rete di professionisti del soccorso denominati *Rapid Responder* (medici e paramedici) domiciliati in luoghi "strategici" del territorio, che volontariamente si mettono a disposizione per intervenire con materiale e tecniche avanzate prima dell'arrivo dell'ambulanza direttamente dal loro domicilio. A tal proposito nel 2015 vi sono stati 59 interventi nelle zone più periferiche del nostro comprensorio di competenza, in cui si sono attivati i *Rapid Responder*.

Tempi d'intervento

Croce Verde Lugano, conformemente a quanto previsto dalla IAS, monitorizza in modo puntuale i tempi d'intervento. L'aspetto è essenziale soprattutto per le patologie tempo-dipendenti, vale a dire quelle patologie per cui il tempo che intercorre tra la chiamata d'allarme all'144, l'arrivo dell'ambulanza sul luogo



Suddivisione interventi secondo sesso



Suddivisione interventi secondo causa

dell'evento e il ricovero del paziente in una struttura ospedaliera adeguata, è fondamentale per la prognosi finale del paziente. CVL analizza costantemente i dati ed è particolarmente attenta a trovare soluzioni atte a ridurre i tempi di intervento. In particolar modo vengono monitorizzati i tempi di mobilitazione e i tempi di soccorso. Per tempo di mobilitazione s'intende il periodo tra l'attivazione del Servizio ambulanza da parte della Centrale Ticino Soccorso 144 e il momento in cui l'ambulanza è operativa sulla strada. **Gli equipaggi CVL lasciano la sede nell'86% dei casi entro i 2 minuti dall'allarme. A seguito di un monitoraggio più attento, della maggiore affidabilità degli apparecchi per il rilevamento dei tempi e di una continua sensibilizzazione del personale, il risultato generale è in continuo miglioramento.** Inoltre, tutti i tempi di mobilitazione superiori a 120 secondi devono essere giustificati. L'analisi delle giustificazioni permette di identificare eventuali ambiti di miglioramento che possono essere tecnologici o logistici, oppure legati alla formazione e ai comportamenti delle persone.

Interventi simultanei: la maggior parte delle missioni richiede l'intervento simultaneo di 2 o 3 ambulanze. Nel 2015, sul nostro territorio sono state impiegate cinque ambulanze contemporaneamente ben 417 volte, 79 volte sono intervenute sei ambulanze, 8 volte sette ambulanze e 2 volte otto.

Pazienti non trasportati: 726 sono stati i pazienti soccorsi ma non trasportati nel 2015. Tutti sono stati presi a carico dai nostri soccorritori con delle valutazioni cliniche complete e lasciati al loro domicilio a seguito di un consulto con il medico d'urgenza.

Assistenze a partner: costanti gli interventi in appoggio ad altri enti a luci blu (Pompieri, Polizia e Società Svizzera di Salvataggio) con 54 missioni nel corso del 2015. In prevalenza si tratta di interventi richiesti dai Pompieri (25 volte) a garanzia della sicurezza dei militi impegnati in azioni di spegnimento o in interventi chimici. In 6 occasioni la richiesta è pervenuta da parte della Polizia Cantonale.

Trasporto reperti istologici: nel 2015 sono state ridefinite a livello cantonale le procedure di presa a carico e gestione dei trasporti istologici, definendo in modo chiaro il concetto di urgenza e garantendo la tracciabilità dei reperti.

Nel Luganese sono stati 154 i trasporti verso l'Istituto cantonale di patologia a Solduno. In queste occasioni l'urgenza è data dal fatto che il paziente si trova in sala operatoria sotto anestesia generale in attesa del risultato del patologo che permetta al chirurgo di prendere una decisione terapeutica.

Pazienti non presenti: in calo le situazioni in cui, al momento dell'arrivo sul luogo, l'equipaggio non trova alcun paziente: 58 casi. I motivi che generano questi interventi sono frequentemente legati a pazienti che si allontanano senza attendere il nostro arrivo. Raramente si tratta di scherzi.

Interventi dell'Unità Intervento Tecnico Sanitaria (UIT-S): 45 le missioni svolte dal personale sanitario formato per interventi in ambiente ostile (10 professionisti e 3 volontari).

Impiego del natante ambulanza: una dozzina anche nel 2015 gli interventi primari o quelli a garanzia della sicurezza sanitaria in occasione di manifestazioni che si svolgono sul lago o sulle rive del Ceresio.

Sicurezza sanitaria manifestazione ed eventi: il 2015 è stato caratterizzato da un incremento dell'attività legata alla sicurezza sanitaria che CVL presta in occasione di manifestazioni ed eventi. Si tratta in gran parte di manifestazioni sportive (hockey su ghiaccio, gare ciclistiche, calcio).

L'esordio in Super League del FC Lugano con il Thun il 26 luglio scorso ha definito il bisogno di ristrutturare l'attività durante le partite di calcio. Le tifoserie, come in altri cantoni della Svizzera, vengono scortate a piedi dalla Polizia Cantonale, dalla stazione ferroviaria allo stadio. Un equipaggio della CVL è integrato nel dispositivo di Polizia a garanzia della sicurezza per agenti e tifosi. Allo stadio, il regolamento di Super League e la volontà del Club, richiede un aumento di soccorritori presenti durante la partita. La sicurezza (interna ed esterna dello stadio) determina il bisogno di condividere informazioni e compiti tra enti di primo intervento, FC Lugano, rappresentante del Dicastero Sport Città di Lugano e un rappresentante della tifoseria ospite: si crea così un vero e proprio Stato Maggiore in grado di coordinare tutte le fasi dell'organizzazione di una partita calcistica.

Particolarmente impegnativo anche il dispositivo messo in atto in occasione della manifestazione Lugano Harley Days, con la realizzazione e gestione di un posto medico avanzato. Determinante anche in questa occasione la collaborazione con i partner (polizia cittadina, polizia cantonale e pompieri), unitamente alla nuova collaborazione con la Protezione Civile di Lugano Città che ha messo a disposizione di CVL la propria Centrale mobile, unitamente a personale formato.

9
MEDICI D'URGENZA

9
INFERMIERI SPECIALISTI

38
SOCCORRITORI DIPLOMATI

96
SOCCORRITORI VOLONTARI



Foto: Rescue Media

Impiego del Capo Intervento Regionale (CIR): il Capo Intervento Regionale ha la responsabilità di coordinare l'attività giornaliera degli equipaggi in servizio. Garantisce la presenza presso la base operativa dalle 07:00 alle 19:00, 6 giorni su 7. La domenica e i festivi, come pure la notte, garantisce un picchetto di reperibilità immediata dal proprio domicilio. Gli interventi sul luogo di soccorso nel 2015 sono stati 131.

Coperture e interventi in altri comprensori

Con il termine copertura s'intende l'avvicinamento di un'ambulanza CVL verso un territorio limitrofo nel caso in cui quest'ultimo avesse tutti i mezzi impegnati. L'analisi prende in considerazione gli interventi primari. Si constata un aumento significativo delle coperture che raggiunge quota 291 (nel 2014 erano 210) soprattutto per il territorio del Servizio Autoambulanza del Mendrisiotto - SAM (275 contro le 205 nel 2014), parallelamente a un aumento delle coperture ricevute (212 contro le 173 del 2014) vale a dire situazioni in cui CVL non è stata in grado di garantire la prontezza in modo autonomo.

Nel 2015 le ore di copertura effettuate dalla CVL sono state 198; quelle effettuate da altri servizi a beneficio di CVL 132.

Gli interventi durante la copertura da parte di Lugano sono stati 8 (7 in territorio del Mendrisiotto e 1 nel Bellinzonese); 49 gli interventi effettuati da altri servizi nel territorio di Lugano.

Destinazioni dei pazienti

Nel 2015 il 50.4% dei pazienti è stato trasportato all'Ospedale Civico (4'680), il 17% all'Ospedale Italiano di Viganello (1'603). I pazienti trasportati alla Clinica Luganese, sono stati 809. A seguire troviamo i pazienti trasferiti presso la Clinica Psichiatrica di Mendrisio (304) e presso il Cardiocentro Ticino (172).

Diagnosi pazienti

Si segnala un continuo aumento dei disturbi respiratori che diventano la categoria preponderante tra le patologie di tipo non traumatico. Questo risulta dal significativo aumento delle patologie respiratorie quali la broncopneumopatia cronica ostruttiva in pazienti ottuagenari.

Nell'ambito del soccorso d'urgenza, per identificare il livello di gravità dei pazienti in caso di incidente o malattia viene utilizzato l'indice NACA, creato dalla *National Advisory Committee for Aeronautics*. Grazie a questo indice è possibile comunicare al team del pronto soccorso lo stato del paziente in modo chiaro e univoco. L'indice di gravità clinica NACA va da 0 (paziente illeso) a 7 (deceduto). A partire dal livello 4 il paziente è considerato potenzialmente in pericolo di vita.

La maggior parte degli interventi avviene con una richiesta iniziale di gravità tra NACA 3 e NACA 4, come risulta dal grafico a lato.

Attività e aspetti particolari che hanno contraddistinto il 2015

Durante il 2015 è continuata l'attività dei "circoli di qualità" (denominati Mqual) che coinvolge tutti i professionisti attivi nel servizio, coordinati dal responsabile Qualità Ricerca e Sicurezza. Ciascuno è attivamente implicato nel ricercare e valutare le conformità di applicazione dei protocolli di intervento, alimentando così una "cultura" dell'analisi del proprio operato e della qualità dei dati raccolti.

I protocolli di intervento controllati sono quelli concernenti le patologie principali racchiuse nel *First Hour Quintet*: insufficienza respiratoria acuta, rianimazione cardiopolmonare, sindrome coronarica acuta, ictus acuto, politrauma e gli interventi durante i quali è stato utilizzato il protocollo dell'analgesia. I gruppi Mqual hanno analizzato le problematiche in modo approfondito.

I dati emersi hanno permesso una valutazione del nostro operato, in particolare quelli concernenti l'analgesia sono risultati utili nella stesura del nuovo algoritmo che entrerà in funzione nel 2016. I riscontri dati dai responsabili dei gruppi direttamente ai soccorritori professionali hanno certamente contribuito alla crescita professionale di ognuno.

Prosegue a diversi livelli la collaborazione di CVL con la Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA), sia nei gruppi di lavoro differenti, sia per attività specifiche e puntuali.

8
AMBULANZE DI SALVATAGGIO

1
AMBULANZA DI SALVATAGGIO
INTERVENTI IN SOTTERRANEA

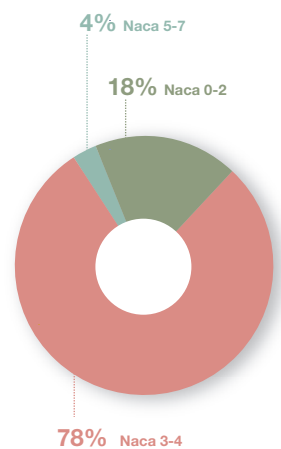
3
AUTOMEDICHE

2
VEICOLI COMANDO

1
VEICOLO TECNICO
SOCCORSO UIT-S

1
NATANTE AMBULANZA

2
VEICOLI TECNICI TRASPORTO
MATERIALE E PERSONE



Suddivisione interventi secondo indice NACA



In breve riassumiamo:

- Attività nell'ambito dei contatti istituzionali, con partner presenti in seno alla OSMC (Organizzazione degli Stati Maggiori di Condotta del Cantone Ticino), in particolar modo nelle attività legate alla formazione dei capi intervento a livello di SMEPI (Stati Maggiori Enti di Primo Intervento, vale a dire ambulanze, Polizia e Pompieri).
- Partecipazione come istruttori nell'ambito della formazione DIM (Dispositivo Incidente Maggiore) di tutto il personale professionista FCTSA a Pollegio in collaborazione con le FFS in previsione dell'apertura dell'asse ferroviario più importante del mondo (AlpTransit Gottardo). Il personale è pronto a intervenire secondo i processi concernenti il lavoro in galleria.
- Attività del Caposervizio e del Direttore Sanitario legate al ruolo di rappresentante in seno alla commissione dei responsabili operativi e dei direttori sanitari.
- La FCTSA ha fornito alle direzioni dei servizi uno strumento di *business intelligence* di ultima generazione (strumento con il quale, da quest'anno, abbiamo stilato le statistiche del presente rapporto) che permette la presa di decisioni supportati da dati forniti in tempo reale.
- Partecipazione ai lavori iniziati nel settembre 2015, per la creazione di una nuova cartella sanitaria che adempia alle attuali necessità cliniche e legali.
- Attività nell'ambito dello sviluppo di programmi di formazione centralizzati (creazione di una scuola FCTSA) che ha permesso l'organizzazione di momenti formativi seminariali in comune con tutti professionisti del Cantone. Tutto ciò permetterà di raggiungere quale valore aggiunto la conoscenza reciproca e lo scambio esperienziale.
- È stata realizzata una valutazione sulla soddisfazione del personale. Negli scorsi anni abbiamo investito nelle strutture e nelle risorse per migliorare uno degli aspetti ritenuti critici da parte del personale professionista, cioè la gestione dei turni di lavoro. È con grande orgoglio che la soddisfazione del personale (SP2015) rilevata nel 2015 ha gratificato l'impegno del team Croce Verde, identificando quale miglior elemento di gradimento proprio i turni di lavoro. L'SP2015 ha permesso di identificare i nuovi obiettivi di miglioramento che saranno per il Servizio ambulanze la sfida da raggiungere entro i prossimi quattro anni.
- Ha preso avvio la valutazione sulla soddisfazione dei pazienti i cui risultati verranno analizzati e presentati nel corso del 2016.



Med. Dent. Claudio Colosimo
Capo servizio
Servizio Medico Dentario

Servizio Medico Dentario

Nel mese di marzo 2015, il Servizio Medico Dentario ha raggiunto il significativo traguardo dei 100 anni di ininterrotta attività. Il Servizio nasce nel 1915 per iniziativa del dottor Federico Fisch, che da studente aveva operato come volontario per la Croce Verde Luganese e preso i primi contatti con una realtà sociale priva spesso dei più basilari mezzi di sussistenza. Dopo la laurea, Fisch decide di mettere la sua professionalità al servizio dei meno abbienti, fondando all'interno della stessa CVL un Reparto Odontotecnico. Nel 1929 l'ambulatorio passa allo status di "Clinica Dentaria Popolare", dove tutta la cittadinanza trova un servizio efficiente, già allora "all'avanguardia", per esigenze mediche di tale natura.

Nel corso degli anni il Servizio ha saputo svilupparsi costantemente, aggiornando le proprie attrezzature sanitarie agli standard più evoluti della medicina dentaria.

L'anno appena trascorso è stato caratterizzato da una leggera flessione del numero di pazienti che hanno usufruito del Servizio, in calo di 786 unità. **Ciò nonostante, i risultati finanziari hanno permesso di coprire i costi d'esercizio con un utile di fr. 22'776.--. L'utile è originato dall'aumento del punto percentuale che, a inizio 2015 è stato portato a 3.40 rispetto al 3.10 a cui eravamo fermi da una quindicina d'anni.** L'aumento del punto è stato necessario al fine di permettere l'autofinanziamento del Servizio e, di conseguenza, la sua esistenza. Malgrado la flessione in termini di pazienti, il servizio dimostra di essere un buon riferimento per la popolazione sia per le cure d'urgenza che per quelle su appuntamento.

Comparazione attività Servizio Medico Dentario 2014/2015

Anno	Giornate 2014	Giornate 2015	Pazienti 2014	Pazienti 2015	Media pazienti 2014	Media pazienti 2015
Medici Dentisti	644	677	8'929	8'182	13.90	12.10
Igienista dentale	369	358	2'425	2'386	6.80	6.60
Totale	1'013	1'035	11'354	10'568	20.70	18.70

L'attività non è stata lineare ma altalenante a dipendenza dei mesi dell'anno; a questo non siamo in grado di dare una spiegazione logica. Ad esempio si constata un aumento di terapie d'urgenza a gennaio, maggio e agosto, mentre una crescita delle cure dentarie più importanti si verifica tra ottobre e dicembre. Per quanto riguarda la flessione registrata, questa sembra essere in linea con l'attività generale a livello di cure dentarie nel resto del Cantone.

Tale situazione è dettata soprattutto dalla contingenza economica e da una sempre maggiore concorrenza dalla vicina Italia che, grazie al valore dell'euro e a una sempre maggiore attività promozionale attraverso i media (giornali e TV), spinge diversi cittadini della nostra regione a recarsi oltre confine.

Non è però da escludere una flessione dettata da una maggiore attenzione dei pazienti alla prevenzione. Malgrado ciò, il servizio chiude in attivo e con un numero considerevole di pazienti.

Attività professionale

Rispetto all'anno precedente sono diminuite le prestazioni durante i fuori orario, che passano da 151 a 126. In termini generali sono in aumento i pazienti che beneficiano di prestazioni erogate a livello sociale (AI e assistenza), insieme alle cure dentali e di protetica mobile.

La Direzione del Servizio pone una particolare attenzione al mantenimento di un ottimo livello di qualità delle cure nel rispetto delle direttive, garantendo prestazioni a regola d'arte. A tale proposito, nel secondo semestre è stato redatto e inviato ai nostri pazienti un questionario mirato a identificare il livello di soddisfazione del Servizio. I primi risultati sono estremamente soddisfacenti pur non tralasciando alcuni elementi di criticità che ci permetteranno, una volta terminata la valutazione, di elaborare un bilancio e individuare le aree di miglioramento. I dati e le misure da intraprendere verranno presentati nel rapporto 2016.

Rimane costante il numero di reclami, una ventina, che su un totale di 10'568 pazienti trattati può essere considerato un buon risultato.

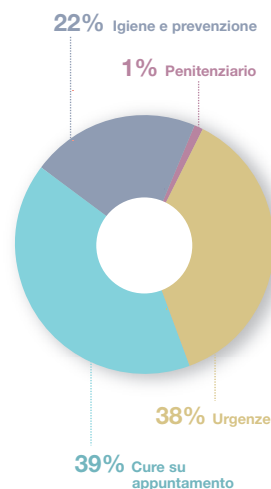
4
MEDICI DENTISTI

2
IGIENISTE

4
ASSISTENTI DENTALI

2
APPRENDISTE

1
RICEZIONISTA



Campi d'attività
Servizio Medico Dentario



Nel primo semestre è stata riattualizzata la carta dei servizi, in modo da certificare formalmente quelli che sono missione e valori del nostro Servizio, le prestazioni erogate e cosa siamo in grado di offrire, analogamente ad altri aspetti particolari che facilitano l'accesso al nostro Servizio.

Oltre la regolare attenzione alle cure erogate, sono stati effettuati i consueti lavori di manutenzione ordinaria di apparecchiature e strumenti, prendendo in considerazione anche eventuali nuove tecnologie da mettere a disposizione dei nostri pazienti.

Formazione del personale

Per quanto riguarda la formazione e il perfezionamento, l'organico segue costantemente corsi di formazione professionali al fine di mantenere un alto profilo qualitativo. Nonostante il leggero calo di pazienti, abbiamo potenziato il "centro nevralgico" del Servizio: la ricezione e l'accoglienza degli utenti. Gli oltre 10'000 pazienti che gravitano intorno a questo settore passano dalla ricezione che gestisce le agende di igieniste e dentisti, si occupa degli incassi e della fatturazione e di tutta una serie di pratiche amministrative. L'unica unità presente è pertanto stata affiancata nella misura di un 40% da una seconda unità. Questa operazione è stata al momento gestita con una riorganizzazione delle assistenti presenti in studio. In futuro bisognerà prevedere di completare con un'ulteriore 60% questa posizione, al fine di gestire meglio tutte le attività descritte con due unità fra *front* e *back office*.



Valentina Ziella
Responsabile
Risorse Umane

Gestione Risorse Umane

Come si poteva prevedere, **il cambio ai vertici della nostra Associazione ha avuto come conseguenza una serie di modifiche e movimenti di personale; un aspetto, questo, che ha caratterizzato il 2015.** Non sono state solo le partenze a connotare lo scorso anno: diverse le assunzioni che hanno “rinnovato” il gruppo dei nostri collaboratori, in particolar modo nel Servizio Autoambulanza.

L'anno appena trascorso ha visto coinvolta la gestione delle risorse umane in attività di consolidamento, dove l'impegno più significativo è stato nella ridefinizione organizzativa e nell'aggiornamento dei quaderni di incarico delle diverse figure professionali presenti in azienda.

Nel contempo, a seguito della chiusura del Servizio Formazione a fine 2014, tutte le attività legate alla formazione interna dei collaboratori, del personale in entrata e di tutti i soccorritori volontari, sono state attribuite al nostro settore. Questo ha richiesto non poche energie per l'acquisizione della materia e per la riorganizzazione delle attività di formazione e sviluppo di tutti i collaboratori professionisti e volontari.

Come di consueto, nel corso dell'anno abbiamo trattato una quantità considerevole (137) di candidature spontanee per posizioni diverse all'interno di CVL.

Sino al 2014 le assunzioni che competono al Servizio Autoambulanza sono state numerose per compensare l'aumentato fabbisogno di soccorritori diplomati legato alla professionalizzazione. A partire dal 2015 tale necessità non si è più presentata in quanto il processo è stato portato a termine e il contingente è attualmente completo. Nel corso dell'anno sono state effettuate unicamente assunzioni in sostituzione di altri collaboratori in partenza, senza modificare il numero totale di collaboratori attivi.

Per quanto attiene il gruppo dei soccorritori volontari non rileviamo movimenti significativi: le partenze e le ore eseguite sono in linea con gli anni passati. Segnaliamo una media di 255 ore di turno per soccorritore, indicazione positiva se consideriamo che il minimo richiesto per il mantenimento del brevetto di soccorritore volontario è di 250 ore all'anno.

Dettaglio ore d'impiego Soccorritori volontari		
	2014	2015
Soccorritori volontari impiegati durante l'anno	102	103
Soccorritori uomini	53	50
Soccorritrici donne	49	53
Ore di turni di volontariato	27'447	26'332
Ore di formazione continua	2'194	1'900
Media ore di turno collaboratore volontario	269	255
Dimissioni	10	20

Nel corso dell'autunno si è svolta la selezione per i partecipanti al corso FOSV (Formazione soccorritori volontari) che ha visto coinvolte oltre 50 persone. Al termine della selezione è stato confermato il gruppo di nuovi candidati che ha iniziato la formazione nel mese di gennaio 2016; il gruppo conta 15 persone che termineranno il percorso formativo a settembre 2016.

Segnaliamo, nel corso della primavera del 2015, l'apertura di un concorso per l'assunzione di un/una contabile che ha avuto un significativo riscontro. Sono state infatti oltre 280 le candidature pervenute. Dopo un'impegnativa selezione dei dossier vi è stata l'assunzione di una nuova collaboratrice con diploma di contabile federale che ha completato il team dell'amministrazione.

Il Servizio Medico Dentario non ha registrato movimenti rilevanti da segnalare se non la partenza di un'apprendista assistente dentale che, dopo aver terminato il suo percorso formativo, ha deciso di proseguire con una formazione superiore e l'assenza prolungata per maternità di una igienista sostituita ad interim.

88
PERSONE ATTIVE IN CVL

59
PERSONE ATTIVE
SERVIZIO AUTOAMBULANZA

10
PERSONE ATTIVE
AMMINISTRAZIONE

4
PERSONE ATTIVE
SETTORE FORMAZIONE

12
PERSONE ATTIVE
SERVIZIO MEDICO DENTARIO

3
PERSONE ATTIVE LOGISTICA
E RISORSE TECNICHE



Formazione interna

Il 2015 è stato un anno di novità rilevanti per il settore della formazione continua dei collaboratori. A partire dallo scorso anno una buona parte di tale attività è stata centralizzata a livello cantonale e coordinata dalla “neonata” Scuola della Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA).

L'importante lavoro di preparazione della FCTSA e un costante coordinamento tra Croce Verde e i diversi responsabili della Scuola hanno permesso di completare un anno caratterizzato da un'offerta formativa variegata e soprattutto creata sull'analisi di bisogni precedentemente evidenziati da tutti i servizi ambulanza del Cantone.

Corsi organizzati nel 2015 per collaboratori CVL		
	N. ore di formazione	N. partecipanti
Formazione autisti	150	25
Formazione natante	14	7
Formazione permanente durante turni	150	218
Formazione permanente UIT-S	302	9
Formazione serale permanente	22	188
Giornate multitematiche	1'470	147
Qualità e Ricerca	328	41
Totale complessivo	2'436	635

Di seguito presentiamo unicamente le formazioni erogate direttamente da CVL. Il settore della formazione interna si occupa, oltre che della formazione del personale CVL, dell'accompagnamento di allievi delle scuole sanitarie.

Come di consueto anche durante il 2015 sono stati numerosi gli allievi che hanno effettuato un periodo di permanenza presso il nostro servizio ambulanze.

Le cifre sono le seguenti:

Accompagnamento allievi scuole sanitarie	
Funzione	Totale
Allievi scuola soccorritori 1° anno	4
Allievi scuola soccorritori 2° anno	10
Allievi scuola soccorritori 3° anno	12
Stage diversi	7
Allievi corso passerella	4
Allievi formazioni cure urgenti	3
Totale stage	40

L'attività degli insegnanti di Croce Verde è stata, come si evince dalle cifre, particolarmente rilevante. Il loro compito consiste non solo nell'erogazione della formazione stessa, ma anche nella preparazione dei contenuti, nella validazione e nella realizzazione dei piani di lezione. La soddisfazione dei partecipanti è risultata globalmente ottima, un risultato raggiunto grazie alla passione e dedizione delle persone attive in questo settore. Siamo fermamente convinti che solo mediante una formazione continua interessante e con costanti stimoli di sviluppo sia possibile mantenere gli elevati standard qualitativi raggiunti in questi anni.

Attività Formazione Territoriale

Croce Verde da diversi anni è attiva sul territorio con lo scopo di divulgare la cultura del soccorso. L'obiettivo è di rispondere a una serie di bisogni manifestati da alcuni partner del soccorso come i corpi di Polizia (Cantonale e Comunale) e i Pompieri, da parte di aziende (articolo 36, ordinanza 3 della Legge sul lavoro), di gruppi d'interesse (associazioni sportive, società di tiro, categorie professionali quali ditte di sicurezza, assistenti di studio medico, ecc...), o più semplicemente di privati cittadini che desiderano acquisire nozioni di pronto soccorso.

I corsi erogati sono evidenziati nella tabella seguente:

Tipologia corso proposto	
	N. corsi
Corso BLS-DAE, rianimazione cardiopolmonare e utilizzo defibrillatore (con possibile estensione al lattante)	202
Corso emergenze pediatriche	5
Corso misure immediate salvavita	27
Corso allievi conducenti	2
Corso soccorritori in situazioni d'urgenza (livello 1)	7
Altre formazioni sanitarie su richiesta	6
Totale	249

L'attività del 2015 ha mostrato un calo sia in termini di corsi erogati, che di persone formate. Questa diminuzione è in gran parte dovuta all'interruzione del progetto di formazione di tutti gli allievi di IV media promosso dalla Fondazione Ticino Cuore e sostenuto da parte del Cantone. Il finanziamento di tale progetto è stato interrotto la scorsa primavera. Di conseguenza abbiamo formato in questo ambito quasi 800 allievi in meno rispetto all'anno precedente, ciò equivale una quarantina di corsi.

Si è registrata una flessione dell'attività che passa dai 294 corsi erogati del 2014 ai 249 nel 2015.

Di conseguenza il numero totale di persone formate sul territorio scende da 3'252 a 2'760. Un calo

viene inoltre registrato per quanto riguarda le formazioni erogate alle aziende (-31 corsi).

In aumento i corsi erogati ai singoli cittadini (+9) e alle forze di Polizia.

Croce Verde intende intensificare le attività di promozione dei corsi territoriali per diffondere in modo sempre più capillare la cultura del soccorso e accrescere la rete di persone in grado di mettere in atto le indispensabili misure salvavita, tra il verificarsi del malore o incidente e l'arrivo dei soccorsi professionali. Nel nostro comprensorio, un'ambulanza impiega mediamente 7 minuti per giungere sul luogo dell'evento. Più persone formate ci sono, maggiori sono le chances che in questi minuti "di attesa" il paziente possa beneficiare di un'assistenza sanitaria di base.





Stefano Regazzoni
Responsabile
Logistica e Risorse Tecniche

Logistica e Risorse Tecniche

L'attività di questo settore è stata improntata, come di consueto, a garantire il supporto indispensabile affinché i due servizi della nostra Associazione (Servizio Ambulanza e Servizio Medico Dentario) possano beneficiare di una struttura adeguata e di attrezzature all'avanguardia. In considerazione del tipo di attività svolta è richiesto un livello di sicurezza e prontezza ottimale per entrambi i Servizi. La continuità dell'attività che si svolge nell'arco delle 24 ore, 365 giorni all'anno, come pure il significativo incremento di pazienti, implicano un impiego di risorse rilevante per garantire materiali e strumenti sempre pronti.

Per fare ciò **il settore impiega, oltre al Capo Area, un'unità al 50% di soccorritore professionale con ottime conoscenze del materiale specifico del soccorso e una seconda unità al 60% che garantisce tutti i lavori di manutenzione ordinaria, sia della struttura che di parte del materiale.**

Questa figura, negli anni garantita attraverso l'impiego di personale attivo nel servizio civile, è stata sostituita con una persona che assicura la continuità nel tempo e che può assumere sempre maggiore autonomia e responsabilità nel delicato compito.

In termini generali, in attesa di una svolta che ci consenta di iniziare l'edificazione della nuova sede di Brezzanona, numerose energie sono investite per poter gestire il significativo incremento delle attività e le conseguenti necessità di nuovi spazi da dedicare a persone e materiale. Per far fronte a una situazione che diventa sempre più critica, abbiamo provveduto a dislocare diversi spazi e attività nel corso degli anni.

Croce Verde Lugano, oltre alla sede principale di Pregassona e alla base operativa di Agno, affitta una sala formazione a Pregassona per erogare i corsi di formazione al pubblico, un appartamento in prossimità della sede per i medici di picchetto che devono garantire una partenza immediata in caso d'intervento e un magazzino/archivio a Viganello.

Principali attività e progetti 2015

- **Riorganizzazione dei parcheggi.** L'obiettivo era quello di trovare soluzioni tampone fino all'edificazione della nuova sede per i parcheggi di alcuni veicoli di servizio che non trovano spazio adeguato nell'autorimessa. Inoltre, si voleva ampliare la quantità di parcheggi da mettere a disposizione dei pazienti del Servizio Medico Dentario. La totalità dei parcheggi nel piazzale antistante lo stabile Croce Verde di Pregassona è ora usufruibile dagli utenti di questo Servizio.
- **Nuovi veicoli di soccorso.** Sono state allestite due nuove autoambulanze e due automediche, entrate in servizio nel corso dell'anno.
- **Lavori di manutenzione straordinaria per la sede.** Alcune infiltrazioni d'acqua nella struttura hanno richiesto, nel corso dell'anno, un rifacimento dell'isolazione.
- **Eventi atmosferici avversi.** A causa di un fulmine che ha danneggiato l'ascensore dello stabile, il segnale d'allarme delle chiamate di soccorso e parte della strumentazione radio, si è dovuto immediatamente provvedere al ripristino degli stessi.
- **Lavori di pulizia ordinaria.** A seguito del pensionamento anticipato della collaboratrice che si occupava delle pulizie di parte della struttura, si è deciso di dare in *outsourcing* questa mansione. L'operazione si è rivelata interessante sia in termini finanziari sia a garanzia di una presenza regolare e quotidiana di personale qualificato che assicuri la qualità necessaria a una struttura sanitaria.
- **Consolidamento del materiale per manifestazioni ed eventi eccezionali.** È stato completato tale materiale e la relativa formazione del personale specializzato nell'installazione e gestione del supporto logistico. Si tratta del "Gruppo Tecno-DIM", composto da una decina di soccorritori volontari che, mediante una formazione specifica e un aggiornamento regolare, sono in grado di supportare il team di soccorso mettendo a disposizione strutture mobili riscaldate o climatizzate e tutto il materiale necessario per il trattamento di diversi pazienti.





Yari Lipp
Responsabile
Amministrazione e Finanze

Amministrazione e Finanze

Anche se non molto visibile al pubblico, questo settore ricopre sempre più un ruolo fondamentale nella gestione di tutti i servizi amministrativi dell'Associazione. Inoltre, fornisce costantemente alla Direzione tutti gli elementi finanziari per poter permettere un'adeguata gestione.

Il 2015 è stato caratterizzato dall'arrivo del nuovo Responsabile Amministrazione e Finanze. La sua funzione è garantire la supervisione del settore e offrire un collegamento diretto con la Direzione per il supporto decisionale e strategico delle attività amministrative e finanziarie dell'associazione.

Intorno a metà anno vi è stata la sostituzione del contabile, che per motivi personali ha deciso di interrompere il rapporto lavorativo con la nostra Associazione.

L'organico amministrativo si compone, oltre al Responsabile, di una contabile, due collaboratrici (1,5 unità) per la fatturazione e il recupero crediti, una collaboratrice dedicata alla gestione degli oltre 12 mila donatori che ogni anno sostengono CVL e una unità per la ricezione e la fatturazione del Servizio Medico Dentario.

Grazie all'ottimo lavoro svolto da tutto lo staff di settore, che ha saputo garantire una gestione quotidiana ottimale della contabilità, dei debitori e delle diverse attività di supporto dell'associazione, si è potuto disporre di un'adeguata liquidità e stabilità finanziaria per far fronte ai propri impegni economici durante tutto l'esercizio.

Il Segretariato di Direzione, altro ruolo fondamentale e polivalente, viene attualmente svolto da un'unica risorsa che gestisce e coordina in modo impeccabile tutte le attività di segretariato e supporto alla Direzione. Le sue mansioni includono la gestione delle comunicazioni associative, l'organizzazione di assemblee e riunioni del comitato e della Direzione, il disbrigo della corrispondenza e l'archiviazione elettronica dei documenti.



CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO AMBULANZE 2015

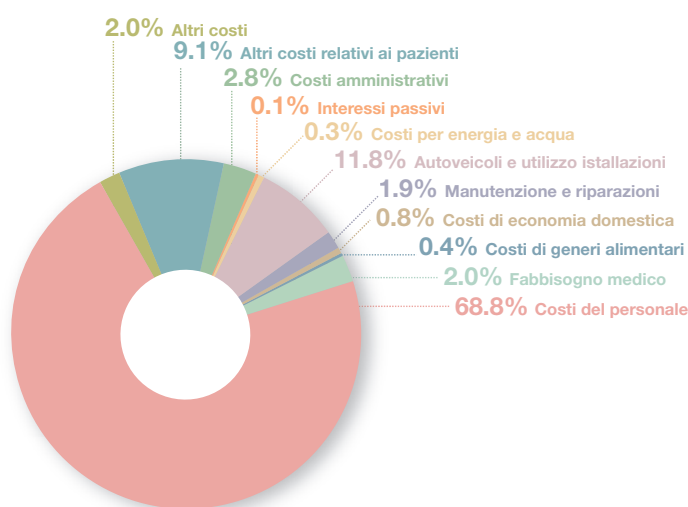
Costi			
	Consuntivo 2015	Preventivo 2015	Diff. Prev. 2015
Risultato d'esercizio	1'970'723.05	2'720'960.00	-750'236.95
Totale ricavi	-8'803'100.21	-8'005'000.00	-798'100.21
Totale costi	10'773'823.26	10'725'960.00	47'863.26
Stipendi e indennità personale stipendiato	5'689'069.60	5'755'220.00	-66'150.40
Costi personale volontario	111'126.15	115'000.00	-3'873.85
Costi personale pagato a terzi	594'360.80	614'880.00	-20'519.20
Totale salari	6'394'556.55	6'485'100.00	-90'543.45
Recupero prestazioni da assicurazioni	-85'834.20	-105'000.00	19'165.80
Messa a disposizione di personale a terzi	-210'062.75	0.00	-210'062.75
Oneri sociali	1'112'990.22	1'209'360.00	-96'369.78
Costi reclutamento del personale	2'536.75	3'000.00	-463.25
Formazione e perfezionamento	28'503.95	32'000.00	-3'496.05
Aggiornamento professionale	59'127.87	60'000.00	-872.13
Trasferte e pasti	103'098.45	95'000.00	8'098.45
Altri costi del personale	8'969.35	4'500.00	4'469.35
Totale costi del personale	7'413'886.19	7'783'960.00	-370'073.81
Totale fabbisogno medico	215'293.73	225'500.00	-10'206.27
Costi di generi alimentari	37'358.60	38'000.00	-641.40
Costi di economia domestica	82'855.97	34'500.00	48'355.97
Manutenzione e riparazioni	206'344.87	203'000.00	3'344.87
Costi autoveicoli e di utilizzo delle installazioni	1'270'250.19	735'000.00	535'250.19
Costi per energia e acqua	34'174.32	39'000.00	-4'825.68
Interessi passivi	11'166.48	112'000.00	-100'833.52
Costi dell'amministrazione	301'825.32	337'500.00	-35'674.68
Altri costi relativi ai pazienti	982'156.15	985'000.00	-2'843.85
Altri costi	218'511.44	232'500.00	-13'988.56
Totale generale costi d'esercizio	10'773'823.26	10'725'960.00	47'863.26
Ricavi			
	Consuntivo 2015	Preventivo 2015	Diff. Prev. 2015
Ricavi dal settore ambulanze	-7'465'437.37	-6'818'000.00	-647'437.37
Totale ricavi da altre attività	-431'570.60	-500'000.00	68'429.40
Totale ricavi finanziari	-5'469.46	-2'500.00	-2'969.46
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	-104'426.23	-44'500.00	-59'926.23
Totale contributi e sussidi	-796'196.55	-640'000.00	-156'196.55
Totale ricavi	-8'803'100.21	-8'005'000.00	-798'100.21

Risultato del Servizio Autoambulanze

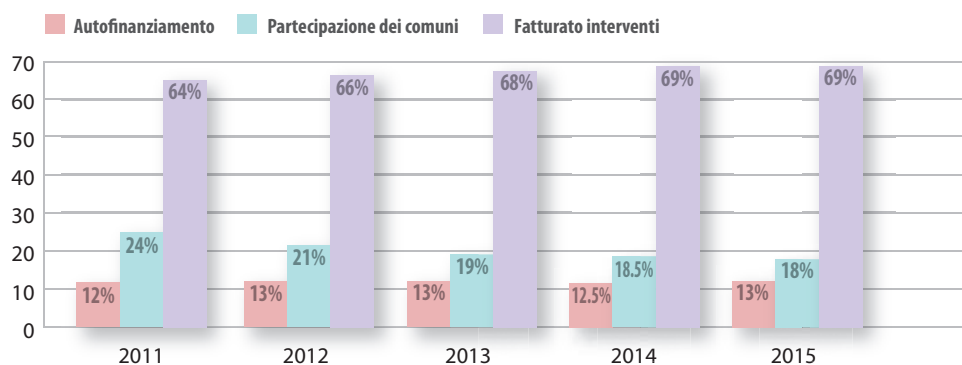
Il consuntivo 2015, allestito in linea con le nuove disposizioni della Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA) e del Dipartimento Cantonale della Sanità e della Socialità (DSS), contempla costi per **CHF 10'773'823.26**. I ricavi ammontano a **CHF 8'803'100.21**.

- Il preventivo 2015 prevedeva una maggiore uscita di **CHF 2'720'960.00** e un pro-capite di **CHF 18.50**.
- Il risultato dell'esercizio 2015 registra una maggiore uscita di **CHF 1'970'723.05**.
- Il pro-capite che ne deriva è pari a CHF **13.40** (- CHF 5.10).

Composizione dei costi 2015



Evoluzione composizione dei ricavi 2011-2015



Risultato del Servizio Medico Dentario

Il Servizio Medico Dentario chiude l'esercizio positivamente registrando una maggiore entrata di **CHF 22'776.52**.

CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO MEDICO DENTARIO 2015

Costi

	Consuntivo 2015	Preventivo 2015	Diff. Prev. 2015
Risultato d'esercizio	-22'776.52	-94'620.00	-71'843.48
Totale ricavi	-1'989'850.35	-2'095'400.00	105'549.65
Totale costi	1'967'073.83	2'000'780.00	-33'706.17
Stipendi e indennità personale stipendiato	1'139'405.70	1'065'000.00	74'405.70
Recupero prestazioni da assicurazioni	-14'932.80	0.00	-14'932.80
Oneri sociali	196'189.22	179'380.00	16'809.22
Costi reclutamento personale	0.00	2'000.00	-2'000.00
Formazione e perfezionamento	0.00	1'000.00	-1'000.00
Aggiornamento professionale	1'883.80	5'000.00	-3'116.20
Altri costi del personale	151.85	500.00	-348.15
Totale costi del personale	1'322'697.77	1'252'880.00	69'817.77
Totale fabbisogno medico	496'921.60	512'000.00	-15'078.40
Costi di economia domestica	12'796.98	30'000.00	-17'203.02
Manutenzioni e riparazioni	69'376.54	91'000.00	-21'623.46
Costi di utilizzo delle installazioni	3'065.21	60'000.00	-56'934.79
Costi per energia e acqua	14'295.58	15'000.00	-704.42
Interessi passivi	2'791.64	3'000.00	-208.36
Costi dell'amministrazione	29'849.78	25'300.00	4'549.78
Altri costi relativi ai pazienti	234.92	0.00	234.92
Altri costi	15'043.81	11'600.00	3'443.81
Totale costi d'esercizio	1'967'073.83	2'000'780.00	-33'706.17

Ricavi

	Consuntivo 2015	Preventivo 2015	Diff. Prev. 2015
Diminuzione ricavi	61'564.46	62'000.00	-435.54
Totale ricavi prestazioni SMD	-2'042'135.40	-2'187'400.00	145'264.60
Totale ricavi finanziari	-36.70	0.00	-36.70
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	-9'242.71	30'000.00	-39'242.71
Totale ricavi	-1'989'850.35	-2'095'400.00	105'549.65

RISULTATO GLOBALE DELL'ESERCIZIO 2015

	Consuntivo	Preventivo	Differenza	Diff. %
Servizio Autoambulanze				
Totale costi	10'773'823.26	10'725'960.00	47'863.26	0.45
Totale ricavi	8'803'100.21	8'005'000.00	798'100.21	9.97
Maggiore uscita Servizio Autoambulanze	1'970'723.05	2'720'960.00	-750'236.95	-27.57
Servizio Medico Dentario				
Totale costi	1'967'073.83	2'000'780.00	-33'706.17	-1.68
Totale ricavi	1'989'850.35	2'095'400.00	-105'549.65	-5.04
Maggiore entrata Servizio Medico Dentario	22'776.52	94'620.00	-71'843.48	-75.93
Risultato Globale				
Totale costi	12'740'897.09	12'726'740.00	14'157.09	0.11
Totale ricavi	10'792'950.56	10'100'400.00	692'550.56	6.86
Risultato globale CVL	1'947'946.53	2'626'340.00	-678'393.47	-25.83
Definizione del pro-capite				
Maggiore uscita a carico dei comuni	1'970'723.05	2'720'960.00	-750'236.95	-27.57
Popolazione residente	147'102.00	147'102.00		
Pro-Capite	13.40	18.50	-5.10	



BILANCIO 2015 CROCE VERDE LUGANO

31.12.2015

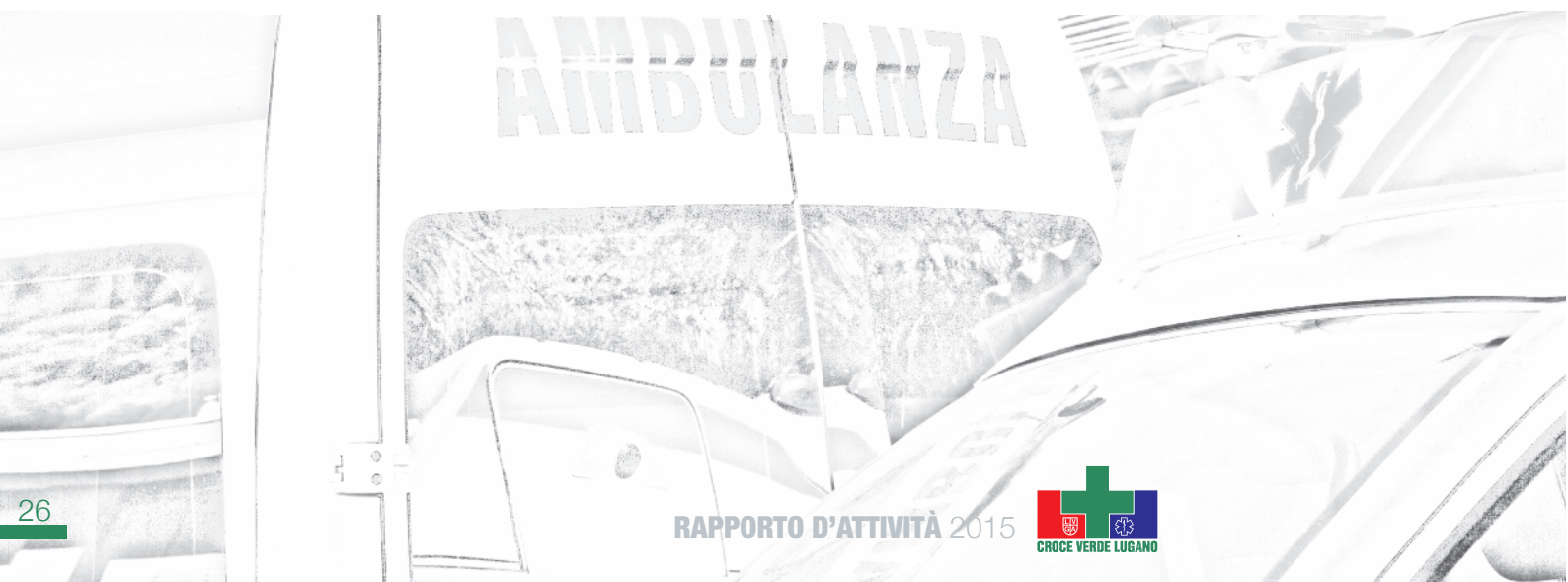
31.12.2014

Attivo

Sostanza circolante	4'329'141.00	4'474'713.98
Liquidità	3'121'424.46	2'809'119.77
Cassa	4'385.35	4'911.40
Posta	2'387'270.59	2'312'991.36
Banca	729'768.52	491'217.01
Debitori	1'119'280.07	1'377'202.47
Crediti verso terzi	1'494'706.66	1'731'438.45
Delcredere	-485'000.00	-504'000.00
Altri crediti	109'573.41	149'764.02
Prestiti e transitori	88'436.47	288'391.74
Prestiti	0.00	150'000.00
Cauzioni	4'261.32	4'259.31
Ratei e risconti attivi	84'175.15	134'132.43
Sostanza fissa	2'645'355.80	2'478'989.70
Veicoli	518'699.85	413'601.05
Immobili	2'126'655.95	2'065'388.65
Totale attivo	6'974'496.80	6'953'703.68

Passivo

Capitale dei terzi	2'107'162.19	2'231'737.09
Debiti per forniture e prestazioni verso terzi	81'711.41	138'962.85
Altri debiti	-54'188.52	-348'064.21
Ipoteca	1'008'011.00	1'466'011.00
Accantonamenti	849'000.00	927'500.00
Ratei e risconti passivi	222'628.30	47'327.45
Capitale proprio	5'182'704.14	4'899'794.39
Capitale sociale	134'765.12	134'765.12
Riserve	5'047'939.02	4'765'029.27
Anticipi dai comuni	1'632'577.00	1'698'463.00
Risultato d'esercizio	-1'947'946.53	-1'876'290.80
Totale passivo	6'974'496.80	6'953'703.68



Chiusura del rapporto d'esercizio

La revisione dei conti per l'esercizio 2015 è stata eseguita dalla rispettabile ROMOCA Sagl.

Nel rapporto redatto in data 06.04.2016 l'istituto di revisione raccomanda alle assemblee CVL l'approvazione del risultato d'esercizio dandone scarico al comitato.

Il comitato, la direzione e i collaboratori di CVL ringraziano la gentile lettrice / il gentile lettore per l'interesse e l'attenzione dedicati alla lettura del presente rapporto, con l'auspicio di essere riusciti a suscitare interesse e curiosità verso le molteplici attività che hanno caratterizzato l'esercizio 2015.

Pregassona, maggio 2016

Associazione Croce Verde Lugano

Il presidente

dr. med. Romano Mauri

Il direttore

Filippo Tami



