

RAPPORTO D'ATTIVITÀ



ASSOCIAZIONE CROCE VERDE LUGANO RAPPORTO D'ATTIVITÀ 2008

rapporto 2008
rapporto
d'attività

INDICE

La rapporto d'attività

3	Introduzione del Presidente
4	Introduzione del direttore dell'Associazione
5	Cenni storici
6	Il servizio autoambulanza
6	Direzione sanitaria
7	Direzione operativa
10	Servizio formazione
13	Servizio medico dentario
14	Area logistica e risorse tecniche
15	Area gestionale
17	Amministrazione
18	Settore qualità e ricerca (Q&R)
20	Comunicazione
20	Finanze
21	Conto economico del servizio autoambulanza
23	Conto economico del servizio medico dentario
24	Risultato globale dell'esercizio 2008
25	Bilancio 2008 Croce Verde Lugano





Introduzione del Presidente

Ho il piacere di presentare il rapporto di attività di Croce Verde Lugano (CVL) in una forma completamente nuova. Fino allo scorso anno, durante le Assemblee dell'Associazione, il presidente era solito leggere una sintesi delle attività svolte durante l'esercizio precedente, denominata "Relazione del Presidente". Con il presente documento è nostra intenzione fornire a tutte le istanze e persone interessate all'operato della nostra Associazione la possibilità di acquisire un ventaglio di informazioni più esteso rispetto al passato. La sintesi delle attività svolte e dei progetti affrontati sarà presentata direttamente dai responsabili delle varie aree di attività.

Per quanto riguarda l'operato del comitato, va rilevato che, con il 2008, il team strategico di CVL si è trovato all'inizio di un nuovo mandato quadriennale, da considerare come uno dei più significativi di tutto il lungo percorso dell'Associazione. Nel corso del presente mandato avremo innanzitutto il privilegio di celebrare il traguardo dei primi 100 anni dell'Associazione.

I preparativi per commemorare degnamente questo importante evento si stanno facendo sempre più impegnativi.

Il programma che stiamo allestendo e che si svolgerà su tutto l'arco dell'anno si sta delineando come estremamente ricco e coinvolgente.

In cantiere ci sono però anche altri importanti progetti. Tra questi il più significativo è senz'altro quello della realizzazione della nuova sede di Breganzona. Nonostante il grande ritardo accumulato sulla tabella di marcia a causa di tutta una serie di imprevisti e di ostacoli burocratici, la situazione sta evolvendo assai positivamente grazie anche alla disponibilità del lodevole Municipio di Lugano. L'esecutivo cittadino si è adoperato per

agevolarci nelle operazioni di permuta fondiaria favorendo lo scambio del nostro terreno con una superficie di sua proprietà, ubicata direttamente sulla rotonda di via Bioggio a Breganzona. L'operazione comporta evidenti vantaggi dal punto di vista della capacità di mobilitazione dei nostri mezzi di soccorso. La trattativa di permuta prevede pure la cessione di un ulteriore striscia di terreno di ca. 600 mq permettendoci così di realizzare la costruzione prospettata nel pieno rispetto di tutti i vincoli pianificatori.

Le pratiche necessarie per le modifiche di piano regolatore sono state avviate e siamo quindi fiduciosi di poter dare finalmente avvio al concorso di progetto nel corso dell'anno del nostro Centenario.

Il team di comitato, già in gran parte collaudato da due mandati precedenti, è stato in parte rinnovato da due nuove entrate, la signora Gabriella Grassi in rappresentanza dei comuni del comprensorio e il signor Stefano Zocchi, rappresentante del volontariato.

Le riunioni si sono svolte con regolarità mensile in un clima particolarmente collegiale, dinamico e quindi produttivo.

Concludo la mia introduzione con un senso di soddisfazione per l'importante lavoro affrontato sia in seno al comitato e alla direzione dell'Associazione, sia nei tre servizi operativi e nelle aree di supporto. Il risultato complessivo raggiunto è il frutto dello sforzo corale di tutte le collaboratrici e di tutti i collaboratori della nostra istituzione. Non meno importanti per il raggiungimento di buone performance sono però anche la fiducia e il sostegno delle autorità dei comuni del nostro comprensorio e di tutta la popolazione.

Esprimo a tutti, quindi, il mio più sincero "Grazie", augurando una piacevole lettura del presente rapporto.

Dr. Romano Mauri
Presidente
Croce Verde Lugano



Introduzione del direttore dell'Associazione

Ho il piacere di affiancare il Presidente dr. Mauri nell'introduzione del rapporto d'attività 2008.

La redazione del presente documento è una primizia per la nostra Associazione, e come tale vissuta come una nuova sfida, ma soprattutto anche come opportunità per il sottoscritto e per i quadri di rendere più "visibile" il frutto di un anno di lavoro svolto nelle cinque principali aree di attività.

Il ruolo del direttore dell'Associazione consiste, da una parte di agevolare le decisioni strategiche del comitato concretizzando poi i programmi di sviluppo e dall'altra di assicurare la gestione amministrativa, finanziaria e organizzativa dell'ente e dei suoi servizi. Il direttore, a sua volta, è coadiuvato nel suo operato dal direttore sanitario, dal direttore operativo del servizio autoambulanze, dal direttore del servizio formazione, dal direttore del servizio medico dentario, dalla responsabile del settore amministrazione e dal responsabile del settore qualità e ricerca.

Il coordinamento delle varie attività è assicurato da riunioni con il team dei quadri al completo ma rappresenta anche una costante giornaliera mediante colloqui e rapporti bilaterali.

La competenza professionale dei singoli elementi e il buon affiatamento del gruppo dirigenziale rappresentano il presupposto indispensabile per ottenere da parte dei collaboratori e da parte dell'utenza la fiducia necessaria per assicurare all'istituzione una conduzione efficace. Croce Verde Lugano può contare oggi su un team di quadri adeguatamente formato e competente. Nel corso del 2008, nell'ambito di un seminario di due giorni, il gruppo ha ulteriormente lavorato proprio sugli aspetti del "team work" e della "leadership" per essere in grado di rispondere sempre meglio al difficile compito della conduzione. Al di là delle tematiche di routine relative alla gestione del personale, agli aspetti operativi, organizzativi, logistici e finanziari, il team di direzione ha intrapreso una serie di progetti.

Gli stessi vengono poi gestiti nel contesto delle specifiche aree di attività di cui si parlerà nei vari capitoli del presente rapporto. Lo stato di avanzamento dei progetti, le eventuali difficoltà incontrate e le necessarie misure correttive costituiscono uno degli elementi centrali delle riunioni mensili.

I membri della direzione non si limitano però alle attività gestionali interne, ma si preoccupano pure di essere attivi e propositivi anche all'esterno di Croce Verde Lugano. I nostri rappresentanti sono presenti e apprezzati sia a livello cantonale, in seno alla Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA) e a varie commissioni interdisciplinari, sia a livello dell'associazione nazionale (IAS).

In quest'ultimo contesto, per il sottoscritto è stato estremamente gratificante essere invitato a tenere una relazione al congresso dei cantoni romandi "Journée romande" sul tema dei costi e del finanziamento dei servizi di soccorso pre-ospedalieri svizzeri. Il riconoscimento del loro ruolo di fornitori di prestazioni sanitarie ad alto valore aggiunto e l'assunzione integrale del costo delle loro prestazioni da parte della LaMal cominciano finalmente ad essere oggetto di preoccupazione anche al di fuori del nostro cantone.

L'eliminazione delle barriere di accesso alle prestazioni di soccorso pre-ospedaliero per la popolazione svizzera sarà uno dei temi principali per i quali ci batteremo con vigore e determinazione nei prossimi anni.

Concludo questa breve introduzione esprimendo a mia volta un sincero ringraziamento a tutte le collaboratrici e a tutti i collaboratori per l'impegno e la motivazione con i quali svolgono i loro compiti, spesso in situazioni difficili e di notevole stress. Un pensiero particolarmente riconoscente va anche al team dei quadri, i quali pur essendo spesso sottoposti a pesanti sollecitazioni, non sono mai venuti meno al loro compito.

Ringrazio inoltre il presidente e il comitato di CVL per la grande fiducia che hanno continuato a riporre nel team dei quadri.

Carlo Casso
Direttore
Croce Verde Lugano



Cenni storici

L'esigenza di creare un'organizzazione strutturata per il soccorso pre-ospedaliero inizia a prendere forma nel 1910, quando un gruppo di persone accomunate da un forte senso di solidarietà, si unisce per creare un'Associazione destinata a soccorrere i bisognosi di cure immediate in modo efficiente, razionale ed organizzato.

Fu proprio così che nel marzo del 1910 nasce la Croce Verde Luganese sotto forma di Associazione privata, senza scopo di lucro e riconosciuta come ente di pubblica utilità.

Se inizialmente CVL era unicamente un ente di soccorso, alcuni anni dopo la sua nascita, nel 1929, viene istituita la Clinica Dentaria Popolare.

In una realtà con un numero esiguo di medici dentisti e con una popolazione composta prevalentemente da persone a reddito modesto, la clinica ha sempre perseguito i principi di solidarietà, competenza e rispetto, offrendo alla fascia meno agiata della popolazione luganese cure medico-dentarie qualificate e adeguate ai singoli bisogni.

Di più recente nascita è invece il servizio formazione, creato per soddisfare la sempre crescente necessità di formare e mantenere aggiornato il personale. Non solo, il servizio formazione si occupa anche di formazione al pubblico nel campo delle misure di pronto soccorso e rianimazione.

Un'Associazione, CVL, che nel corso dei suoi quasi 100 anni di esistenza non ha mai smesso di evolversi, mantenendo sempre un'apertura e un dinamismo tali da consentirle di soddisfare le necessità e le aspettative della popolazione nel contesto in cui opera.

Date salienti

1910	Fondazione della Croce Verde Luganese
1910	Prima figura professionale presso la Croce Verde Luganese: l'infermiere
1929	Creazione della clinica dentaria popolare della Croce Verde Lugano
1974	Primo intervento con la cardiomobile della Croce Verde Lugano
1977	Nuova Legge cantonale sul coordinamento e il sussidiamento del soccorso preospedaliero
1977	Fondazione della Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA)
1978	Realizzazione di un piano di istruzione cantonale per i soccorritori volontari
1979	Primo infermiere rianimatore a bordo della cardiomobile della Croce Verde Lugano
1987	Nuova sede per la Croce Verde Lugano
1988	Creazione del Servizio Specialistico di Urgenza (SSU) della Croce Verde Lugano
1989	Primo corso della scuola per soccorritori professionali diretto dalla FCTSA
1990	Creazione del Gruppo Tecnico di Soccorso (GTS)
1994	Assorbimento da parte della Croce Verde Lugano dell'ERA di Agno
1995	Realizzazione della Centrale Operativa d'allarme con l'introduzione del numero di chiamata unico (144)
1995	Convenzione tra Cantone e FCTSA per la gestione del dispositivo d'intervento in caso di incidente maggiore (DIM)
1996	Il Dispositivo per Incidente Maggiore (DIM) diventa operativo
2001	Accreditamento IAS
2005	Creazione del Servizio Formazione
2008	Riaccreditamento IAS



SERVIZIO AUTOAMBULANZE

La missione e i valori

CVL garantisce permanentemente e prioritariamente nel proprio comprensorio, il soccorso e il trasporto sanitario pre-ospedaliero tempestivo, qualificato e adeguato, a ogni persona che è o si sente minacciata nella propria salute. Opera secondo i principi riconosciuti della medicina d'urgenza, contribuendo alla sua evoluzione e nel rispetto delle risorse che gli sono affidate. Valorizza gli aspetti relazionali interni ed esterni al servizio e organizza corsi di formazione e di primo soccorso.

SPIRITO DI GRUPPO

Per "spirito di gruppo" intendiamo il sentimento di appartenenza a un insieme di persone unite da comuni valori che collaborano al raggiungimento di un obiettivo condiviso.



RISPETTO

Per "rispetto" intendiamo un atteggiamento di considerazione e di reciproco riguardo sia nell'azione che nel linguaggio, nei confronti di persone, cose e situazioni.



COERENZA

Per "coerenza" intendiamo l'allineamento tra pensiero e azione, l'impegno nel perseguimento degli obiettivi aziendali, professionali e personali e la costante valutazione.



FLESSIBILITÀ

Per "flessibilità" intendiamo la capacità di adattarsi al cambiamento e agli imprevisti, attraverso creatività pratica, mentale e atteggiamento propositivo.



SOLIDARIETÀ

Per "solidarietà" intendiamo il dovere morale di assistenza nei confronti dei colleghi e della società, che deriva da una logica di sostegno/dipendenza reciproci.



DIREZIONE SANITARIA

Il dr. Giuseppe Savary ha concluso la sua pluriennale ed apprezzata collaborazione con CVL in qualità di direttore sanitario il 30.06.2008.

La direzione sanitaria è stata riaffidata ad interim al dr. Romano Mauri fino all'arrivo del dr. Dario Vadilonga previsto per il mese di gennaio 2010.

Sviluppo collaborazione con il Cardiocentro Ticino

Il futuro della medicalizzazione specialistica di un ente autoambulanze deve forzatamente passare da una collaborazione con una struttura sanitaria in grado di fornire il personale con le necessarie competenze.

In questo ambito ci si è attivati per trovare un sostegno presso il servizio di anestesiologia e cure intensive del Cardiocentro Ticino (CCT) che collaborava già con Croce Verde dal 1.10.2002, nell'ambito della formazione ufficiale in medicina d'urgenza.

Il dr. Cassina, primario di anestesia e cure intensive, ha accolto la nostra richiesta impegnandosi nel garantire operativamente la medicalizzazione dell'emergenza pre-ospedaliera sul territorio di CVL a partire dal mese di ottobre 2008.

Medicalizzazione del servizio autoambulanze

Nell'ambito del progetto di medicalizzazione del servizio autoambulanze, si è deciso di introdurre una nuova figura: il medico d'urgenza senior. Con questo termine si vuole indicare un medico che ha eseguito una formazione completa in anestesiologia o medicina interna e che vanta diversi anni di esperienza professionale. Il medico d'urgenza senior è una figura che in ospedale riveste almeno il ruolo di capo clinica. Grazie alle figure altamente qualificate che CVL possiede, si pensi in particolare modo agli infermieri specialisti, un importante valore aggiunto poteva essere portato solo da medici già formati con una significativa esperienza alle spalle.

Il medico d'urgenza senior rappresenta la figura irrinunciabile nella realizzazione di un concetto di medicalizzazione specialistica al fine di garantire costantemente la presenza del medico d'urgenza nelle situazioni che lo richiedono.

Il binomio essenziale formato dal personale paramedico e medico che opera in ospedale viene quindi ricostruito anche nell'ambito pre-ospedaliero, a vantaggio sia del paziente che del personale stesso che si trova ad operare in condizioni molto vicine alla realtà clinica.

Attualmente la medicalizzazione del servizio è garantita 24 ore su 24 grazie alla collaborazione con il CCT e ad alcune collaborazioni esterne.



I medici che nel 2008 hanno coperto il picchetto del medico senior sono: dr. B. Capelli, dr. R. Rossi, dr.ssa V. Casso, dr. G. Calderari, dr. S. Mariotti, dr. D. Vadilonga e dr. Motti.

Attività di formazione in medicina d'urgenza

Attraverso lo svolgimento di sei mesi di stage presso CVL e un periodo presso il Cardiocentro Ticino vengono formati i medici d'urgenza.

Durante il 2008 hanno portato a termine la loro formazione di medico d'urgenza la dr.ssa Sara Clivio e la dr.ssa Vesna Casso. Nel mese di dicembre 2008 ha iniziato lo stage formativo il dr. Manuel Weibel, che terminerà la formazione di medico d'urgenza nel corso del 2009.

Introduzione nuove terapie

Nell'ambito del miglioramento costante delle prestazioni sanitarie ci siamo dotati di un nuovo strumento per la ventilazione non invasiva (Oxylog 3000), che garantisce tra l'altro una presa a carico moderna nello scompenso respiratorio acuto dei pazienti con broncopneumopatia ostruttiva o edema polmonare acuto.

Partecipazione a gruppi di lavoro

La direzione sanitaria ha partecipato regolarmente alle riunioni dei direttori sanitari della FCTSA al fine di omogeneizzare sempre di più le procedure di intervento sanitario a livello cantonale.

Attività di ricerca

Durante il 2008 abbiamo analizzato il divenire dei pazienti che non vengono ricoverati al fine di valutare eventuali decisioni errate. I risultati sono stati estremamente incoraggianti e hanno confermato la correttezza della decisione medica di non-ospedalizzazione. Questo tipo di *triage* effettuato a domicilio scarica le strutture ospedaliere cronicamente sovraccaricate.

DIREZIONE OPERATIVA

Interventi

Nel 2008 è stata superata la soglia degli 8'000 interventi. Il numero delle missioni è salito da 7'877 a 8'282 con un aumento pari a quasi il 6%.

La media giornaliera è stata di 23 interventi. Nel 75% dei casi si è trattato di interventi primari, vale a dire interventi di soccorso che implicano la mobilitazione immediata dei mezzi di soccorso in strada, sui luoghi di lavoro o, più frequentemente, presso il domicilio del paziente.

Per il restante 25% si è trattato di interventi cosiddetti secondari, ovvero trasferimenti, spesso programmabili, da istituti di cura ad altri istituti di cura.

Fra questi il 2008 si contraddistingue per un aumento importante dei trasferimenti oltre Gottardo (in particolar modo verso l'ospedale universitario di Ginevra). L'aumento è stato del 60%, per un totale di 125 interventi.

Il trend si inverte se si prende in considerazione la gravità dei pazienti trasportati. È stata infatti registrata una leggera diminuzione dei pazienti soccorsi con equilibrio vitale minacciato (-20 unità). Questa categoria di pazienti rappresenta oggi l'11% del totale dei pazienti soccorsi (856 pazienti).

Abbiamo inoltre constatato un aumento degli interventi per malattia (+ 8%) e una diminuzione del 2% degli interventi per infortunio.

Nessun cambiamento rilevante per quanto riguarda le fasce orarie in cui siamo stati maggiormente sollecitati; esse rimangono i giorni feriali fra le 09:00 e le 10:00 e fra le 15:00 e le 16:00. Il numero massimo di interventi in 24 ore è stato raggiunto il 22 luglio con ben 41 uscite, mentre il minimo, 11 interventi, si è verificato il 17 febbraio. Il mese di luglio si è anche aggiudicato il primato del numero massimo di missioni (771 pari a quasi 25 al giorno). Il mese di novembre è stato il mese più tranquillo con 584 interventi (pari a circa 20 al giorno).

Il rapporto tra uomini e donne rimane invariato (51% uomini e 49% donne). La percentuale si modifica nei pazienti oltre i 65 anni, dove la percentuale di donne sale al 56%.

Un cambiamento importante dal punto di vista dell'attività concerne la giornata del sabato, dove è stato riscontrato un incremento del 14% delle missioni. La conseguenza di questo incremento, monitorato durante tutto il 2008, è stato il potenziamento del servizio con un'ambulanza, portando a quattro gli equipaggi immediatamente pronti a intervenire.

Picchetti sanitari eventi

Anche il 2008 è stato un anno che ha impegnato CVL nell'ambito di picchetti di sicurezza sanitaria in occasione di manifestazioni. Il numero di picchetti, con uno scarto di due eventi è rimasto pressoché uguale a quello del 2007.

Esercizio	Numero picchetti	Tot. ore di picchetto	Soccorritori impiegati	Tot. ore di impiego
2007	76	550	503	1'884
2008	74	539	529	1'485

Il 2008, oltre ai consueti picchetti, ha visto CVL impegnata nell'ambito della copertura sanitaria dell'ARENA 08, spazio creato a Cornaredo destinato alla proiezione delle partite degli Europei di calcio 2008. Questa attività ci ha visti coinvolti lungo l'arco di tre settimane, con un picchetto sanitario sul luogo che prevedeva la presenza di almeno un soccorritore professionista e tre soccorritori volontari.



Trasporto di reperti istologici

CVL esegue per l'Ospedale Regionale di Lugano e per la Clinica Sant'Anna dei trasporti di reperti organici provenienti dalle sale operatorie verso l'Istituto Cantonale di Patologia a Locarno. Il trasporto viene effettuato con i segnali prioritari in quanto l'esito dell'esame definisce il tipo di operazione. Ciò significa che l'esame viene eseguito in estemporanea, ovvero nel esatto momento in cui il paziente si trova in sala operatoria già sotto anestesia. L'urgenza del trasporto è data proprio dal fatto che il chirurgo per poter decidere come proseguire l'intervento necessita del risultato dell'esame.

Quadro di picchetto

Il "picchetto quadro" garantisce una copertura del 100% sull'arco di tutto l'anno, questo tipo di attività è assicurata a rotazione da 4 persone. Nel 2008 il quadro di picchetto ha effettuato un totale di 152 interventi ed è stato sollecitato telefonicamente circa 300 volte per questioni organizzative e di supporto agli interventi.

Grandi cantieri

Durante l'anno sono state sottoscritte due convenzioni in aggiunta a quella già esistente con il cantiere per la galleria Vedeggio-Cassarate.

La prima è stata stipulata con il Cantone per garantire il servizio sanitario per lo scavo del cunicolo tecnico Melide-Grancia. Con la direzione Alp Transit è stata invece definita la collaborazione relativa agli interventi di soccorso sanitario nella galleria di Sigirino.

Gruppo tecnico di soccorso (GTS)

In caso di interventi in zona impervia urbana viene attivato un gruppo di soccorritori appositamente formato per eseguire interventi in condizioni difficili come quelle che si possono verificare nei cantieri, o altre zone di accesso difficoltoso.

L'intervento avviene abitualmente in collaborazione con l'UIT (unità di intervento tecnico) del Corpo Civici Pompieri Lugano. Durante il 2008 il GTS ha eseguito 10 interventi, mentre è stato pre-allarmato 9 volte. Questo team di specialisti è costituito da 16 soccorritori professionisti e 6 soccorritori volontari.

Oltre all'attività di soccorso, il GTS mette a disposizione per il corso cantonale di soccorso tecnico urbano 2 proprie unità in qualità di insegnanti.

Nel 2008, il GTS ha eseguito un totale di 561 ore di formazione che vengono svolte in collaborazione con il gruppo UIT.

Dispositivo di incidente maggiore (DIM) e Tecno DIM

Anche il 2008 si è fortunatamente concluso senza la messa in esercizio del dispositivo cantonale.

Le attività in questo ambito si sono pertanto limitate al mantenimento dello stato di prontezza di personale e mezzi.

Di seguito le principali attività svolte:

- preparativi Euro 08: oltre alla preparazione del dispositivo sanitario per ARENA 08 presso lo stadio di Cornaredo, CVL è stata coinvolta nei preparativi del dispositivo cantonale denominato Fair-Play. La preparazione ha preso in considerazione due livelli di attività: la gestione di eventi per i quadri e la formazione specifica di un gruppo di collaboratori che potessero essere integrati nei gruppi di mantenimento dell'ordine della Polizia Cantonale. Purtroppo, a pochi giorni dalla messa in impiego del dispositivo, causa problemi legati al finanziamento del picchetto sanitario, il progetto è stato bloccato e la nostra attività si è limitata alla gestione sanitaria all'Arena.
- attività del Tecno DIM: il gruppo, costituito per assicurare ai soccorritori il supporto logistico e tecnico in caso di incidente maggiore, ha subito alcune partenze ed è oggi composto da 6 collaboratori volontari coordinati da due soccorritori professionisti. Nel 2008 è stata proposta la formazione alle nuove tende DIM, il cui supporto è stato richiesto anche in occasione dell'installazione, la gestione ed il ripristino della postazione sanitaria presso ARENA 08 a Lugano. Il gruppo è inoltre stato messo in pre-allarme in occasioni di eventi particolari quale primo contingente CVL in appoggio ad altri enti.
- Partecipazione ad esercitazione: un contingente di personale, unitamente ad alcuni quadri, ha partecipato lo scorso mese di novembre all'esercitazione di incidente maggiore denominata SEAL 08, che si è svolta presso il bacino idroelettrico della Valle Verzasca.

Soccorso Lago

Nel 2008 si è registrato un lieve calo del numero di interventi eseguiti con il natante ambulanza, la tabella mostra l'evoluzione del numero di interventi eseguiti negli ultimi 4 anni:

Attività	2005	2006	2007	2008
Interventi	4	4	5	3
Picchetti sanitari	10	8	10	3
Totale	14	12	15	6

La diminuzione degli interventi è motivata dal fatto che nel 2008 non si è più effettuato il picchetto per il Circolo Velico di Lugano in occasione delle abituali regate di primavera.



Impiego del personale di soccorso

Personale professionista:

Funzione	Totale ore svolte
Soccorritori	44'080
Specialisti	10'689
Medici d'urgenza	2'050
Totale	56'819

Personale volontario:

Il 2008 è stato caratterizzato dall'entrata in servizio di 25 nuovi soccorritori volontari. 25 soccorritori volontari hanno purtroppo presentato le loro dimissioni. L'attività dei soccorritori volontari è sintetizzata nella seguente tabella:

	Totale ore di servizio	Media ore
Soccorritori volontari	37'639	265

Progetto Team 08

Il progetto Team 08 nasce con l'obiettivo di effettuare un'analisi di situazione sullo stato di soddisfazione delle risorse umane del servizio autoambulanze. In un contesto dove diverse figure professionali e volontarie si trovano a lavorare frequentemente insieme, si è ritenuto importante elaborare delle nuove strategie di gestione volte a migliorare l'attuale situazione.

Questo tipo di analisi ha portato a tracciare la strada per il futuro del volontariato in CVL, volontariato che rimane una risorsa indispensabile e di inestimabile valore per l'intera Associazione. Il progetto Team 08 ha preso avvio nel 2007 e si concluderà nel 2009 con l'implementazione delle decisioni strategiche risultate dal lavoro svolto durante il 2008 dal team di progetto.

Oltre a portare alcuni cambiamenti di tipo organizzativo ed operativo, il progetto ha dato spunto al servizio formazione per riorganizzare in modo radicale il programma di formazione base dei volontari con il progetto Tutor (approfondito nella sezione dedicata al servizio formazione).

Progetto nuove divise

Nel corso degli anni si è assistito ad un potenziamento del concetto di sicurezza relativo all'abbigliamento ed equipaggiamento di soccorso. Al fine di garantire ai propri soccorritori la massima sicurezza anche in questo ambito, CVL ha dato il via al progetto per la creazione di una nuova divisa. Durante il 2008 si è proceduto con l'identificazione dei nuovi criteri di sicurezza coerentemente alle normative in vigore. In seguito è avvenuta la presa di contatto con una ditta specializzata con sede nel

Canton Friburgo.

Lo studio della nuova divisa si è concentrato, oltre che sulla sicurezza, sull'effetto emotivo che determinati abbinamenti di colore possono avere sul paziente. Se rimane primario il principio di visibilità anche in assenza di luce (elementi catarifrangenti), si è optato per colori con impatto più modesto a livello emozionale.

Il progetto è stato poi condiviso con altri enti di soccorso pre-ospedaliero cantonali, a fine 2008 gli enti che hanno aderito al progetto sono il SALVA di Locarno e il SAM Grigioni.

Il nuovo prototipo di divisa verrà testato e valutato dai soccorritori dei vari enti nei primi mesi del 2009.

Monitor e Defibrillatori FCTSA (progetto ited)

Il progetto è stato gestito a livello cantonale dal responsabile del settore qualità e ricerca di CVL. Questo progetto ha portato alla sostituzione dei monitor defibrillatori Zoll con nuovi monitor *Mrx Philips* che permettono di effettuare un elettrocardiogramma con 12 derivazioni trasmissibili al Cardiocentro Ticino.

Progetto Matrix

Il progetto Matrix nasce con l'obiettivo di realizzare una scheda paziente informatizzata già a partire dall'intervento di soccorso. Questo significa che i soccorritori, attraverso degli appositi PC portatili, iniziano la compilazione della scheda durante l'intervento. Questa scheda contiene tutti i dati ritenuti fondamentali per i diversi ambiti: amministrativo, sanitario, operativo e verifica della qualità.

Grazie alla nuova scheda informatizzata si sono notevolmente ridotti i tempi di introduzione e controllo dati, è aumentata la qualità dei dati raccolti, si sono eliminati i processi di copiatura delle schede cartacee, si è creata una vera e propria rete di controllo ed è stato possibile ottenere delle raccolte dati e dei *report* completi ed esatti.

Veicoli 2008

La flotta dei veicoli di CVL è in tutto costituita da 13 veicoli ed 1 natante, ed è così composta:

- 8 Ambulanze
- 2 Automediche (*rendez-vous*)
- 2 Veicoli Comando
- 1 Natante

Impiego

Considerato l'importante numero di chilometri che i mezzi di soccorso percorrono quotidianamente, è inevitabile un costante lavoro di controllo, manutenzione e riparazione. La flotta richiede una continua cura dei mezzi che rappresentano il più importante strumento di lavoro per i soccorritori; la presenza di



un meccanico assicura che tutti i mezzi di soccorso siano in perfetto stato di prontezza per affrontare qualsiasi tipo d'intervento.

La gestione della flotta in termini di ampliamento/ridimensionamento e acquisizioni/cessioni, impegna un quadro di CVL a una percentuale del 20%, ripartita sull'arco di un anno.

Ambulanze

Le ambulanze di CVL sono di due tipologie: categoria B (trasporto); sono ambulanze prevalentemente utilizzate per trasferimenti a media e lunga distanza, categoria C; sono i veicoli adibiti al soccorso d'urgenza. Nel 2008 CVL contava 3 veicoli categoria B e 5 veicoli categoria C.

Nel 2008 le ambulanze hanno percorso mediamente 29'000 km per veicolo, per un totale globale di 233'000 km.

Nel 2008 è partito il progetto relativo all'acquisizione di due nuove ambulanze, il loro valore a preventivo è di Frs. 230'650 per veicolo. Questi due nuovi veicoli sostituiranno rispettivamente un'ambulanza, il cui acquisto risale al 2001, che verrà donata ad un'Associazione umanitaria e un'ambulanza del 2004, che è stata venduta al Servizio Ambulanza Tre Valli Soccorso.

Automediche

Le auto mediche, altrimenti chiamate con il termine francese *rendez-vous*, vengono utilizzate prevalentemente come supporto agli equipaggi ambulanza. A bordo di queste auto è sempre presente una figura specialistica, sia esso un medico d'urgenza o un infermiere specialista. I km effettuati in media da ogni automedica nel 2008 sono stati circa 28'000.

Veicolo comando

Il veicolo comando ha sempre a bordo un responsabile operativo. Questo veicolo è un tassello della struttura organizzativa del Dispositivo cantonale d'Incidente Maggiore (DIM). Il veicolo è equipaggiato per far fronte alla gestione di eventi complessi come incidenti con più pazienti coinvolti, circostanze ad alto rischio e situazioni particolari dove è richiesta una persona che coordini le attività di soccorso. Il veicolo comando garantisce una reperibilità 24 ore al giorno e percorre mediamente 20'000 km all'anno.

Natante

Il natante di CVL, ormeggiato al porto di Lugano, permette all'equipaggio dell'ambulanza di portare soccorso tempestivamente in qualsiasi zona non raggiungibile via terra.

SERVIZIO FORMAZIONE

Il servizio formazione di CVL garantisce la formazione di base per soccorritori volontari, la formazione permanente e continua per il personale volontario già in possesso di certificazione e attivo nei turni di servizio, e la formazione permanente e continua per il personale professionale e i medici d'urgenza.

Il servizio coordina e gestisce la formazione esterna indirizzata alla popolazione, aziende, gruppi e strutture.

Risorse umane

Il servizio si avvale della collaborazione di 12 insegnanti formati di cui 3 hanno terminato la loro formazione nel 2008. La formazione termina con l'ottenimento del certificato FSEA (Federazione Svizzera Formazione Continua per Adulti). Questa formazione viene offerta in modalità *part time* e in buona parte viene svolta durante il tempo libero dei collaboratori.

Il programma di formazione 2008

La Conferenza dei Direttori Sanitari di FCTSA (CDS) ha stabilito come necessaria la ricertificazione per tutto il personale professionista e volontario alla formazione BLS/DAE (*Basic Life Support* e Defibrillazione Automatica Esterna), e ha altresì invitato i servizi a voler aggiornare le conoscenze del personale professionale in merito alla formazione PHTLS (*Pre Hospital Trauma Life Support*).

Gli enti sono stati inoltre invitati a organizzarsi affinché tutto il personale professionista frequentasse il corso per la rianimazione di base del neonato e del lattante. Il tempo a disposizione per la formazione del personale ai corsi citati è stato stabilito in due anni. La formazione PBLIS e BLS/DAE per tutti è stata garantita dal servizio formazione CVL.

Importante anche la parte di attività attribuita alla formazione pedagogica. Secondo i criteri IAS/FCTSA, ogni insegnante deve poter seguire un minimo di 10 ore di formazione permanente pedagogica nel corso dell'anno. Dal 2008 queste ore sono prettamente pedagogiche e quindi formative, e non sono più rappresentate dalle riunioni degli insegnanti.

Sotto il profilo operativo interno, invece, l'apertura di una serie di importanti cantieri ha imposto l'organizzazione, nel corso dell'anno e per tutto il personale professionale, di una formazione ad hoc destinata all'acquisizione di tutte le conoscenze tecniche, sanitarie e di sicurezza che permettono di intervenire all'interno di un cantiere.



Formazione tecnico sanitaria di base per soccorritori volontari

Anche il 2008 è stato caratterizzato dall'importante impegno di formazione dei nuovi collaboratori volontari. I 24 candidati selezionati hanno iniziato nel corso del mese di gennaio la formazione di base secondo uno schema che, nel corso dell'anno, si è rivelato non più adeguato alle esigenze del servizio sotto il profilo dell'efficacia e delle sinergie tra le varie figure professionali. 17 candidati, nel rispetto di una previsione basata sulle statistiche degli anni precedenti, hanno concluso la formazione ed ottenuto certificazione FCTSA per operare quali soccorritori volontari.

Formazione permanente estiva per personale volontario

Il filo conduttore della formazione 2008 per il personale volontario è stato caratterizzato dalla ricertificazione obbligatoria per tutti all'esecuzione della rianimazione di base e defibrillazione precoce, secondo le direttive BLS/DAE.

120 collaboratori sono stati ricertificati durante 5 ore di formazione, per un totale di 67 ore di formazione offerte.

Formazione permanente serale

La formazione mensile serale per il personale è stata seguita essenzialmente da personale volontario. Le 11 serate, che hanno dato luogo a 22 ore di formazione, sono state seguite complessivamente da 512 collaboratori.

Formazione nuovi autisti alla guida dei veicoli di salvataggio

Otto nuovi collaboratori volontari sono stati formati alla guida dei veicoli di salvataggio, attraverso un totale di 8 ore di formazione teorica e 184 ore di formazione pratica (scuola guida).

In media è possibile quantificare un totale di 22.35 ore di formazione pratica per allievo conducente, sottraendo al monte ore 5 ore di formazione pratica alla guida in urgenza che un nono collaboratore, già in possesso di licenza specifica, ha seguito.

Secondo i rilevamenti 2008 si può confermare che il numero di ore necessario alla formazione pratica per la guida di un veicolo di salvataggio si situa tra le 20 e le 25 ore.

Formazione permanente alla guida dei veicoli di salvataggio

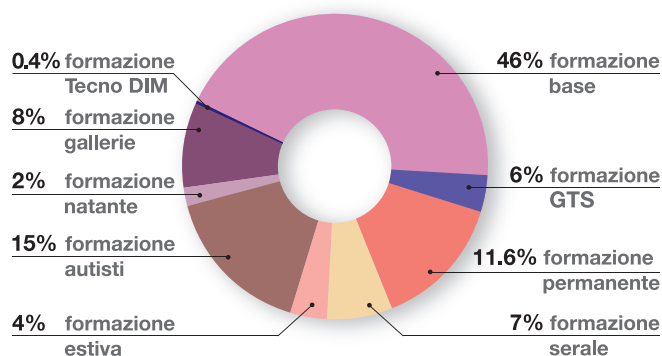
46 i soccorritori volontari già abilitati alla guida dei veicoli di salvataggio che hanno seguito quest'anno le 4 ore di formazione permanente obbligatoria e programmata.

Formazione all'intervento strutturato e in sicurezza presso grandi cantieri (gallerie)

L'apertura di una serie di importanti cantieri nel territorio di intervento della CVL ha imposto la preparazione e lo svolgimento di un momento di formazione puntuale e specifico per tutto il personale professionale operativo. Durante quattro giornate di attività teorico-pratica, i 52 collaboratori professionisti hanno potuto prendere visione di una serie di informazioni indispensabili per l'ottimale ed efficace intervento sanitario in caso di richiesta.

Composizione della formazione

A livello di distribuzione percentuale per programma di formazione, i risultati possono essere sintetizzati dallo schema seguente:



Stage professionali

L'area organizzativa del servizio formazione ha garantito l'accoglienza, l'integrazione e l'accompagnamento formativo di 26 stagisti/e nel corso dell'anno.

Presenze di stage esterni presso CVL nel 2008:

Soccorritori al secondo anno	3
Soccorritori al terzo anno	2
Infermieri scuole urgenti (PS – CIM)	5
Infermieri CRS	3
Infermieri SUPSI	3
Servizio civile	2
Allievi della scuola di diploma (MPSS)	3
Stage esterno	1
Stage PCi	4
Totale	26



Settore formazione esterna

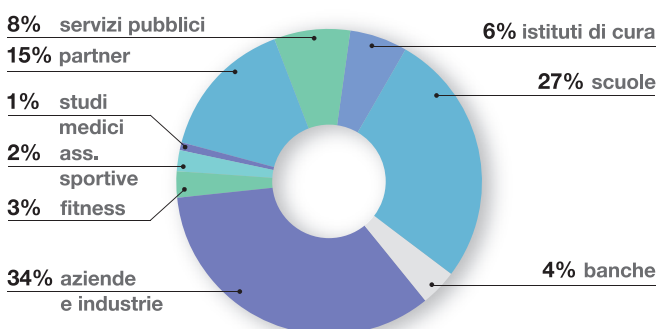
Anche quest'anno l'incremento del numero di corsi organizzati dal settore formazione esterna appare evidente, così come le partecipazioni del pubblico al programma di formazione offerto da CVL. Dai 1'170 partecipanti registrati nel 2005 si è giunti a 2'144 persone formate nel 2008, con un aumento complessivo pari a 83.25% del numero di partecipazioni.

Il numero di ore di formazione registrato nel 2005, per 143 corsi, risultava di 854 ore. Nel 2008, 242 sono risultati i corsi offerti alle ditte ed associazioni richiedenti, pari a 1'463 ore di formazione. Per rapporto all'anno 2007, l'aumento del numero di partecipazioni corrisponde al 19.44%.

La tabella riassume il *trend* evolutivo degli ultimi 4 anni.

Anno	Partecipanti	Aumento %
2005	1'170	
2006	1'495	+ 27.78%
2007	1'795	+ 20.07%
2008	2'144	+ 19.44%

I principali campi di insegnamento, identificati come gruppi cliente che hanno richiesto momenti formativi al CVL, sono riassunti come segue:



Organizzazione e progetti

Il 2008 è stato caratterizzato essenzialmente da quattro importanti progetti promossi e gestiti all'interno del servizio formazione.

Lo sviluppo del servizio, l'evoluzione organizzativa delle figure quadro e professionali e la mobilità del personale professionista hanno imposto la pianificazione di approcci strategici e di gestione più concreti, strutturati ed organizzati.

Conseguentemente i quattro grossi capitoli di riorganizzazione affrontati durante l'anno sono risultati i seguenti:

- l'accoglienza, la formazione e l'introduzione del nuovo collaboratore nell'Associazione e nel servizio operativo (progetto InTeam 08);
- l'aggiornamento delle competenze del soccorritore volonta-

rio e delle modalità formative (progetto Tutor 08);

- la riorganizzazione strutturata della formazione per l'abilitazione alla guida dei veicoli di soccorso (progetto Guida 08);
- la riorganizzazione della gestione delle risorse umane all'interno del servizio formazione (progetto GRU 08).

Progetto InTeam 08

Questo progetto nasce dalla consapevolezza che l'integrazione e l'accompagnamento di un nuovo collaboratore, durante i primi mesi di attività nel servizio, rappresentano la rampa di lancio per il raggiungimento della performance e delle attitudini standard, affinché il collaboratore possa operare in modo autonomo, efficace e qualitativo. Da qui la volontà di creare un percorso ben definito di introduzione destinato a tutti i nuovi collaboratori di CVL. Lo scopo è quello di dotare i collaboratori entranti delle competenze necessarie per poter correttamente far fronte alla loro posizione in azienda. Il primo programma di introduzione è iniziato il 1° ottobre con l'entrata in azienda dei nuovi collaboratori. Attraverso quattro fasi della durata complessiva di circa 3 mesi, il collaboratore viene introdotto nel nuovo contesto in modo graduale e con l'accompagnamento di un tutor.

Progetto Tutor 08

Il progetto ha interessato l'aggiornamento delle competenze del soccorritore volontario e le modalità di formazione dei nuovi soccorritori volontari. Con questo progetto si è passati da una formazione impartita da un insegnante all'intera classe, ad una formazione uno-a-uno. Concretamente è stata introdotta la figura di tutor che è il diretto responsabile della formazione di un candidato. Questa nuova modalità di formazione prenderà il via nei primi mesi del 2009.

Progetto Guida 08

Questo progetto ha portato ad una riorganizzazione strutturata della formazione per l'abilitazione alla guida dei veicoli di salvataggio. Il risultato finale del lavoro svolto è stato la realizzazione di un documento modulare, nel quale sono stati formalizzati i processi che riguardano la formazione degli autisti per rapporto alle competenze che già posseggono in materia.

Progetto GRU 08

Il progetto ha portato alla riorganizzazione della gestione delle risorse umane all'interno del servizio formazione attraverso l'attribuzione dell'incarico di insegnante ad alcuni collaboratori, la creazione di una figura quadro, la definizione delle percentuali di impiego da dedicare alla formazione esterna per gli insegnanti ed infine, coerentemente con il progetto Tutor 08, sono stati selezionati e formati 7 tutor.



SERVIZIO MEDICO DENTARIO

Da un punto di vista globale, il risultato annuale del servizio medico dentario (SMD) può essere considerato come moderatamente soddisfacente.

Dal punto di vista puramente finanziario, il risultato è stato inferiore alle aspettative. Nonostante l'impegno profuso dal team, l'esercizio chiude con un esubero dei costi rispetto ai ricavi di ca. Frs. 21'000.--.

Il motivo principale di questa situazione è da ricercare nella elevata rotazione dei medici dentisti. Poiché quella del medico dentista è un'attività che solitamente viene svolta in qualità di libero professionista, riscontriamo sempre non poche difficoltà a offrire ai possibili candidati condizioni di lavoro e salariali paragonabili a quelle dello studio privato. In genere il medico disposto a transitare presso il nostro servizio cerca un'occupazione temporanea, con un salario garantito, in attesa di essere abbastanza autosufficiente per aprire un proprio studio privato. Questa situazione si è puntualmente presentata anche nel corso del 2008.

Due dottoresse hanno cessato l'attività presso il nostro servizio per dedicarsi completamente al loro studio privato.

I nuovi medici assunti necessitano in ogni caso di un tempo di introduzione e di adattamento di alcuni mesi prima di essere in grado di assicurare una produzione che copra i costi.

Nonostante queste difficoltà, nel corso dell'anno sono state adottate nuove misure organizzative volte ad assicurare nuovo slancio al servizio e migliorarne le prospettive future.

Nuova direzione sanitaria

I molti avvicendamenti di medici dentisti registrati negli scorsi anni hanno sempre impedito alla dirigenza di CVL di identificare un medico dentista che potesse assumere, oltre al suo ruolo professionale operativo, anche la funzione di direttore sanitario del servizio.

Nel corso del 2008 siamo finalmente riusciti a trovare nella persona del dr. Tino Nyffeler il potenziale candidato per l'assunzione di questa importante funzione. Pur coscienti che anche il dr. Nyffeler, in tempi relativamente brevi, lascerà il nostro servizio per aprire un proprio studio, abbiamo ritenuto opportuno attribuirgli questo incarico per tentare di gettare le basi del nuovo ordinamento del SMD.

Il dr. Nyffeler ha accettato la sfida e ha assunto la carica ad interim, fino al reperimento di un nuovo professionista con le credenziali necessarie per il rilevamento della funzione.

Il dr. Claudio Colosimo, che ha iniziato la sua attività nel mese di agosto ha presto dimostrato di possedere le caratteristiche necessarie per rilevare il testimone dal dr. Nyffeler non appena quest'ultimo ne avesse fatto richiesta. Dal 1° febbraio 2009 la direzione sanitaria è infatti passata al dr. Claudio Colosimo, in

concomitanza con la richiesta di un congedo straordinario di tre mesi richiesto dal dr. Nyffeler.

Nuovi ordinamenti

Contemporaneamente alla designazione del nuovo direttore sanitario si è proceduto alla revisione completa dei due documenti di riferimento per la gestione del servizio: la "Carta dei servizi" e il regolamento di servizio.

La carta dei servizi del SMD di CVL è un documento ufficiale tramite il quale l'Associazione CVL dichiara, garantisce, rende trasparente e oggettivamente valutabili al cittadino-utente l'insieme dei servizi offerti, ponendo la soddisfazione dei bisogni dell'utenza quale principale obiettivo da perseguire.

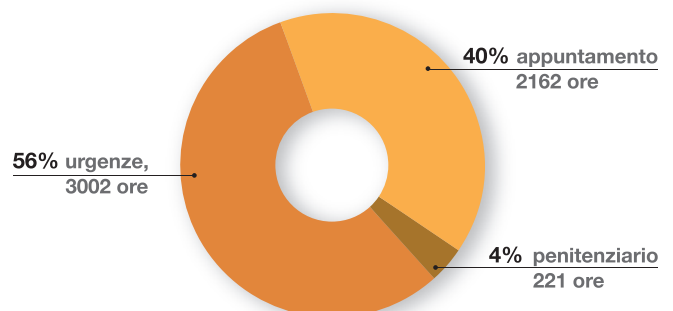
Il regolamento di servizio è invece indirizzato al personale e definisce le regole da rispettare nell'esercizio delle attività professionali presso il SMD.

Attività

La tabella seguente illustra l'attività svolta dal SMD nella 2008 indicando le giornate di lavoro e il numero dei pazienti trattati.

	Giornate	Pazienti	Paz./giorno
Medici dentisti	538	5385	10.0
Igienista dentale	188	1293	6.9
Totali	726	6678	9.2

La tipologia dell'attività svolta si suddivide in due categorie principali: quella dei pazienti trattati in regime di urgenza e quella dei pazienti ricevuti su appuntamento. Una terza categoria è rappresentata da pazienti del penitenziario cantonale della Stampa. Il SMD, su mandato del Dipartimento cantonale delle Istituzioni, assicura il trattamento dentario dei detenuti.





AREA LOGISTICA E RISORSE TECNICHE

Il settore della logistica e delle risorse tecniche di CVL garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e delle risorse tecniche delle due sedi, Lugano e Agno.

Il responsabile di questo settore si occupa anche del continuo aggiornamento delle dotazioni tecniche, attraverso ricerche di mercato che si estendono a volte anche fuori dai confini nazionali. I lavori di manutenzione che possono essere svolti internamente vengono coordinati dal responsabile di settore, così come egli si preoccupa di rivolgersi ai fornitori di beni e servizi esterni specializzati.

Risorse umane

Il settore viene attualmente gestito da un responsabile, il quale si avvale dell'aiuto di una mezza dozzina di colleghi. Tutte le persone impiegate in questo settore sono collaboratori della CVL con un'altra funzione principale (generalmente quella del soccorritore) oltre che essere persone con conoscenze professionali nel campo risorse tecniche.

Aspetti legali

Le norme in materia di sicurezza e qualità nazionali ed europee impongono una gestione attenta e controllata. Anche la più piccola modifica deve essere attentamente valutata e ponderata, per essere sempre conformi alle leggi ed alle normative in vigore. CVL ha creato delle direttive interne per ciò che concerne i lavori di piccola manutenzione.

Settore della logistica

Nel contesto di mantenimento ottimale della sede di Pregassona, sono stati effettuati i seguenti interventi di ristrutturazione e manutenzione:

- ristrutturazione lavaggio officina
- ristrutturazione ufficio direzione medica
- ristrutturazione locale albo
- ampliamento del laboratorio
- ristrutturazione del locale lavanderia
- diversi lavori di piastrellatura
- ritinteggiatura sede
- modifica magazzino ossigeno
- revisione grafica e topografica dell'autorimessa
- sostituzione centraline termiche
- revisione apparato elettrico

Come per la sede di Pregassona, durante il 2008 sono stati effettuati dei lavori atti al mantenimento delle condizioni ottimali della struttura anche per la sede di Agno:

- ritinteggiatura sede
- portone uscita ambulanze – attualmente si stanno valutando delle offerte

Settore risorse tecniche

L'attività, durante tutto il corso dell'anno, concernente il settore delle risorse tecniche può essere così riassunta:

- acquisto di 11 monitor *Philips MRx* nell'ambito del "progetto ited"
- dotazione ai *first responder* della CVL di DAE *Philips* (6 apparecchi, 2 nel corso del 2009)
- equipaggiamento degli zaini destinati ai *first responder* di nuovo materiale tecnico-sanitario
- equipaggiamento completo per due nuovi *first responder*;
- implementazione del materiale designato al nostro servizio derivante dal progetto "FCTSA pediatria", promosso e finanziato dalla Fondazione Elisa
- ristrutturazione del veicolo GTS e del relativo materiale tecnico-sanitario
- valutazione ed acquisto delle barelle *Stryker Power Pro*;
- progetto ridefinizione materiale dei veicoli
- aggiornamento dei controlli sui defibrillatori in collaborazione con la Fondazione Ticino Cuore
- formazione presso il fornitore per la manutenzione delle barelle *Stryker*
- implementazione del sistema di certificazione interna dei controlli delle attrezzature
- acquisto di nuovi materassi per le barelle dei veicoli, destinati ai trasferimenti a lungo percorso



AREA GESTIONALE

Risorse umane

La gestione del proprio capitale umano rappresenta una delle principali priorità di CVL.

La missione di Croce Verde Lugano consiste nell'offrire alla popolazione del Luganese servizi sanitari e sociali ad alto contenuto professionale e relazionale. La maggior parte dei nostri collaboratori è chiamata ad interagire con l'utenza in situazioni di minaccia dello stato di salute e quindi, a causa della sofferenza, anche di particolare fragilità.

La scelta oculata dei propri collaboratori, la loro formazione e una particolare attenzione alla loro crescita professionale, rappresentano priorità assolute da parte della direzione.

La nostra istituzione si distingue inoltre per il costante impegno nel far convivere e operare in sintonia due categorie di collaboratori con specificità, motivazioni e aspettative assai diverse: i professionisti e i volontari.

La pratica della medicina d'urgenza moderna sarebbe impensabile senza la presenza delle nuove figure professionali del soccorso, quali il soccorritore diplomato, il soccorritore infermiere specialista e il medico d'urgenza. Il volontariato, dal canto suo, continua a rappresentare un elemento caratterizzante della nostra istituzione. La politica seguita da CVL nell'impiego delle due categorie di collaboratori viene applicata secondo il principio seguente: nessun professionista dove è possibile impiegare un volontario - nessun volontario dove la situazione esige la figura del professionista. Accanto agli operatori professionisti e volontari del soccorso operano però anche altri collaboratori, in particolare quelli attivi nel SMD, nell'area gestionale (direzione, amministrazione, promozione della qualità e informatica) e nell'area della logistica e dei servizi.

Il personale professionista

La tabella seguente illustra l'evoluzione del numero dei collaboratori professionisti nell'esercizio 2008.

	1 GEN 2008	31 DIC 2008	Media	Uscite	Entrate	Var.
Servizio autoambulanze	39.65	37.70	38.66	5.10	3.15	-1.95
Servizio medico dentario	7.60	8.70	7.40	2.20	3.30	1.10
Servizio formazione	2.55	2.55	2.55	0	0	0
Area gestionale	6.10	8.10	6.77	1	3	2
Area servizi e risorse tecniche	2.80	2.80	2.80	0	0	0
Totali	58.70	59.85	58.18	8.30	9.45	1.15

Il servizio autoambulanze registra a fine anno una diminuzione di 1.95 unità.

La diminuzione riguarda in particolare la figura del medico d'urgenza, dovuta alla partenza del direttore sanitario, dr. Giuseppe Savary, che ha lasciato CVL dopo otto anni di preziosa collaborazione e del dr. Rolando Rossi, presente in CVL dal 2007. Queste due figure non sono state rimpiazzate mediante nuove assunzioni grazie alla proficua collaborazione che nel frattempo siamo riusciti ad instaurare con il Cardiocentro Ticino e in particolare con il dr. Tiziano Cassina, primario del dipartimento di anesthesiologia e cure intense. La collaborazione tra le due istituzioni permette di creare preziose sinergie assicurando la reperibilità di medici d'urgenza di grande competenza.

Nel corso dell'anno hanno cessato la loro collaborazione la soccorritrice diplomata Marcella Domeniconi-Turini, per acquisire il diploma di infermiere in cure generali ed il soccorritore diplomato Sergio Della Casa, passato alla funzione di operatore della centrale d'allarme Ticino Soccorso 144.

L'organico del servizio autoambulanze ha pure subito variazioni con la modifica della percentuale di lavoro di alcuni collaboratori.

Le uscite dal servizio sono state rimpiazzate grazie all'acquisizione dei soccorritori professionali Mario Monceli (100%), Lorenzo Merlini (100%) e Dario Ongaro (50%).

Il servizio medico dentario chiude l'esercizio 2008 con una variazione di 1.1 unità.

La variazione finale è la differenza tra le 2,2 unità uscite e 3,3 nuove assunzioni.

Le uscite comprendono la cessazione dell'attività dell'infermiere odontoiatrica Jolanda Krähenbühl per raggiunti limiti di età, dopo ben 23 anni di preziosa collaborazione con il SMD, della dott.ssa Miljana Arsic (60%) e della dott.ssa Anna Sekulovski (20%). Il dr. Tino Nyffeler e l'igienista dentale Francesca Gregoris, per contro, nel corso dell'anno hanno richiesto una riduzione della percentuale lavorativa dal 100% all'80%.

Le partenze sono state sostituite grazie acquisizione della dr.ssa Natalia Pyzel (80%), del dr. Claudio Colosimo (100%), del dr. Giles Nespeca (50%) e dell'infermiere odontoiatrica Bojana Petrovic, già nostra collaboratrice fino alla primavera del 2007 (100%).

Un'ulteriore, importante variazione d'organico ha avuto luogo nell'area gestionale e in particolare nel settore amministrazione. Dopo anni di lavoro crescente, ma con effettivi chiaramente insufficienti si è deciso di potenziare il team dell'amministrazione con 2 nuove unità. Poiché nel corso dell'anno abbiamo dovuto registrare la cessazione dell'attività della signora Bruna Narduzzi, le nuove unità selezionate e assunte sono state tre. Si tratta delle signore Diana De Seta e Simona Tropea e del signor Milcko Fuschetto.



L'incidenza delle assenze

Tra i vari indicatori che permettono di valutare la bontà del rapporto tra azienda e collaboratori, si ritiene che quello dell'assenteismo sia uno dei più significativi e viene determinato ponendo in relazione le ore di assenza per malattia e infortunio, con il totale delle ore di lavoro prestate nel corso dell'anno dal collettivo dei collaboratori.

I risultati registrati in CVL possono senz'altro essere considerati come globalmente molto soddisfacenti, considerato anche il contesto nel quale si svolge il nostro lavoro, dove lo stress e la pressione psicologica sono all'ordine del giorno.

	Ore lavoro	Malattia e infortunio	Incidenza %
Servizio autoambulanze	69'849	1'899.24	2.7%
Servizio medico dentario	14'527	453.60	2.8%
Servizio formazione	4'465	0	0.0%
Area gestionale	11'761	134.40	1.0%
Area servizi e risorse tecniche	5'248	70.80	1.0%
Totali	105'850	2'558.04	2.4%

Riteniamo che il fenomeno dell'assenteismo dovuto a "molte assenze di breve durata" sia praticamente inesistente.

Le assenze di durata medio-lunga registrate nel 2008 sono direttamente legate all'aspetto "fisico" della professione e coinvolgono in particolare la schiena e le articolazioni.

Il personale volontario

Nella sua qualità di Associazione, nata e cresciuta con il volontariato, CVL ha sviluppato una particolare sensibilità nei confronti di questa forma di collaborazione e di impegno sociale. Lo statuto dell'Associazione indica per il volontario le seguenti finalità:

- favorire la solidarietà fra la popolazione
- potenziare nel comprensorio la presenza di soccorritori laici
- perseguire un migliore equilibrio finanziario

Il ruolo del soccorritore volontario consiste oggi nel fungere da assistente qualificato del soccorritore diplomato, del soccorritore-infermiere specialista e del medico d'urgenza e/o da autista dei veicoli d'emergenza.

La continua e rapida evoluzione delle tecniche di soccorso sanitario richiedono anche al volontario una spiccata capacità di adattamento al cambiamento e uno sforzo non indifferente in termini di formazione continua.

L'attività svolta dalla categoria è molto ben documentata nel

"Rapporto annuale 2008 - Gestione Soccorritori volontari" curato dalla soccorritrice diplomata Sara Flury e dalla soccorritrice volontaria Caterina Häberli.

Fatte queste premesse possiamo rilevare come il numero di volontari nel 2008 sia rimasto sostanzialmente stabile.

	01.01.2008	31.12.2008	Uscite	Entrate
Soccorritori	60	63	12	15
Soccorritrici	69	66	13	10
Totali	129	129	25	25

Valorizzazione

Come accennato in apertura, i dirigenti di CVL sono ben coscienti del valore rappresentato del capitale umano che sono chiamati a gestire e pertanto la valorizzazione dei propri collaboratori rappresenta una costante del loro impegno gestionale. Anche nel corso del 2008 ha avuto luogo il processo di valorizzazione-valutazione dei collaboratori. Una particolarità della nostra istituzione consiste nella partecipazione attiva dei collaboratori con un'attività di valutazione reciproca e, naturalmente, con l'autovalutazione. Il risultato finale, che si conclude con il colloquio con il proprio superiore diretto, permette di identificare sia il livello di performance raggiunto, sia le aree di miglioramento auspicato e quindi di adattare in modo mirato i programmi di formazione.

Oltre alle attività di routine che fanno parte della gestione ordinaria delle risorse umane, anche nel 2008, sono state intraprese nuove iniziative sotto forma di veri propri progetti.

In particolare teniamo a segnalare il progetto "Team 08", il progetto "In-Team 08", il progetto "Inca 08".

Progetto "Team 08"

Il progetto "Team 08", gestito dal direttore operativo Filippo Tami, è stato realizzato nel servizio autoambulanze ed è approfondito nella sezione specifica del presente rapporto.

In effetti il progetto è globalmente centrato sulla gestione delle risorse umane e si prefigge di ottimizzare il concetto di Team integrando al meglio le diverse figure del soccorso, in particolare quella del volontario con quella del professionista. L'equipe di soccorso affiatata sarà così sempre in grado di garantire al paziente minacciato nel suo equilibrio psicofisico prestazioni di soccorso con un alto grado di efficacia ed efficienza.

Progetto "InTeam 08"

Il progetto "InTeam 08", è stato gestito dal direttore del servizio formazione Curzio Devecchi ed è approfondito nella sezione dedicata al servizio formazione.



Anche in questo caso il progetto è direttamente legato alla gestione delle risorse umane e in particolare alla fase di introduzione dei nuovi collaboratori nella loro attività professionale in azienda.

Lo scopo principale del progetto consisteva nella realizzazione di un programma di accompagnamento strutturato e completo in grado di far raggiungere al nuovo collaboratore il profilo professionale previsto per la sua funzione. Il programma ha potuto essere testato con successo dai soccorritori professionisti assunti nel corso dell'anno.

Progetto "Inca 08"

Il progetto "Inca 08" è gestito a livello di direzione e consiste nella revisione generale dell'assetto organizzativo dell'Associazione e dei suoi servizi. Oltre ad una serie di adattamenti a livello di struttura organizzativa contempla la revisione delle descrizioni di posizione di tutte le figure professionali presenti nell'ente e la ridefinizione di tutti gli incarichi particolari attribuiti ai collaboratori.

Il progetto che si trova in fase avanzata di realizzazione, potrà essere portato a termine nel corso del 2009.

Conclusioni

La nostra Associazione ha la fortuna di poter contare su un team di collaboratrici e collaboratori di grande caratura e ne è giustamente fiera. Le testimonianze di apprezzamento che regolarmente giungono dai pazienti o dai loro congiunti rappresentano la conferma che la professionalità e la motivazione dei nostri collaboratori sono correttamente indirizzati alla soddisfazione dei loro bisogni.

AMMINISTRAZIONE

Il settore dell'amministrazione, che opera dietro le quinte dei tre servizi operativi, è il principale luogo in cui affluiscono tutte le informazioni dell'attività di CVL. Una volta raccolte le informazioni, partono tutti quei processi che permettono di interagire con i pazienti, con le istituzioni, con i partner e non da ultimo con i clienti interni dell'Associazione.

Nel mese di febbraio 2008 CVL ha pubblicato un bando di concorso per l'assunzione di un impiegato amministrativo-contabile per completare l'organico del settore amministrativo. La direzione ha infatti deciso di potenziare l'organico del settore amministrativo, dopo aver constatato che la dotazione di personale non era più sufficiente considerando il notevole aumento del volume di lavoro registrato negli ultimi anni.

Il concorso ha avuto come esito la ricezione di 111 candidature. I principali campi di attività del settore amministrativo sono:

- amministrazione del personale
- amministrazione generale
- fatturazione e gestione debitori
- contabilità
- segretariato
- gestione dei sostenitori

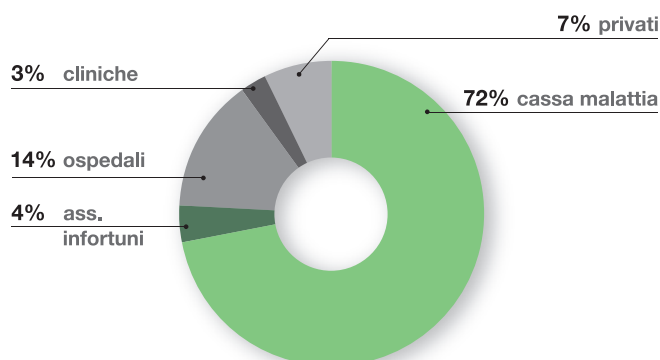
Attività amministrative

L'amministrazione del personale assicura la gestione di tutte le pratiche amministrative e finanziarie dell'intero organico di CVL, professionisti e volontari, che ammonta quindi a quasi 200 unità.

Fatturazione

Per dare un'idea sul volume di attività legato al campo della fatturazione presentiamo di seguito le cifre concernenti il servizio autoambulanze: nel 2008 sono state emesse 7'580 fatture che corrispondono ad una media di circa 630 fatture al mese.

I destinatari di queste fatture sono così ripartiti



Segretariato

La funzione principale del segretariato è assicurare una piattaforma di comunicazione tra tutti gli organi che compongono l'Associazione. Il segretariato si occupa della gestione e dell'archiviazione di tutta la documentazione attraverso un apposito programma informatico che permette di archiviare documenti in modo ordinato, e soprattutto permette di mantenere la riservatezza dei dati e delle informazioni che questi documenti contengono. Il segretariato può inoltre essere considerato la principale porta d'accesso per l'utenza, in quanto si occupa della gestione del centralino dove confluiscono tutte le chiamate indirizzate alla CVL. Inoltre, collabora attivamente alla pianificazione interna, curando la stesura dell'agenda generale e occupandosi delle convocazioni alle riunioni più importanti. Oltre a tutto ciò si occupa della stesura dei verbali delle diverse riunioni che avvengono all'interno di CVL.

Il segretariato funge inoltre da punto di riferimento per tutti gli

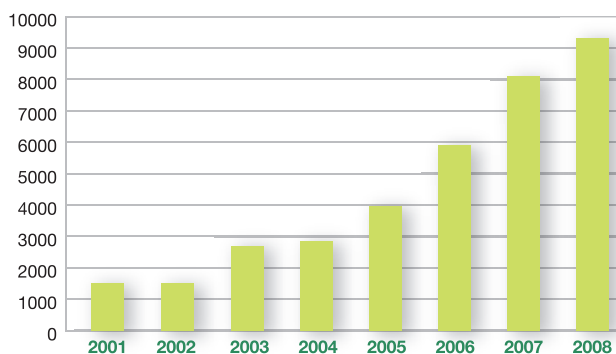


utenti che fanno capo al servizio di allarme del Telesoccorso nel Luganese.

Gestione dei sostenitori

Il campo di attività che concerne la gestione amministrativa dei sostenitori di CVL si fa di anno in anno sempre più importante. Il 2008 è stato un anno di crescita e di grande soddisfazione per CVL, che con piacere ha trovato un ottimo riscontro da parte della popolazione del Luganese e non solo. L'evoluzione è chiaramente visibile attraverso la lettura del grafico presentato di seguito, nel 2008 abbiamo assistito ad un aumento netto pari a 2'312 sostenitori rispetto al 2007.

L'evoluzione del numero di donazioni è chiaramente visualizzabile nel seguente grafico:



Progetto Fatturatio

Questo progetto consiste nella razionalizzazione del sistema di fatturazione con l'introduzione e gestione debitori di nuovi strumenti informatici, e con maggior coinvolgimento del soccorritore che ha effettuato l'intervento di soccorso. L'introduzione in un prossimo futuro della nuova carta sanitaria di assicurato permetterà di snellire l'esecuzione e rendere ancora più affidabile la raccolta e la gestione dei dati, nonché l'allestimento della fattura in tempi brevi.

Progetto Nord Sud

Il progetto nasce a seguito di una richiesta inoltrata a CVL da parte di un altro ente di soccorso del Canton Ticino. Concretamente questo ente ha chiesto a CVL di organizzare e gestire il suo processo di fatturazione. CVL, preso atto formalmente della richiesta, ha eseguito un'analisi di fattibilità portata a termine nel corso di dicembre 2008. La collaborazione dovrebbe concretizzarsi nel corso dei primi mesi del 2009.

SETTORE QUALITÀ E RICERCA (Q&R)

Accreditamento del servizio autoambulanze

È stata effettuata la visita di accreditamento da parte dell'Interassociazione Svizzera di Salvataggio, organizzazione che si occupa della certificazione della qualità degli enti di soccorso pre-ospedaliero svizzeri, su mandato dei direttori sanitari dei cantoni svizzeri. Nel primo trimestre CVL ha ricevuto il riaccreditamento per il servizio ambulanza. Si tratta di un evento che ha coinvolto tutti gli enti del cantone, segnando così un altro importante capitolo in ambito di certificazione di qualità. A livello svizzero i servizi accreditati IAS sono ca. il 50%, il fatto che nel Canton Ticino tutti gli enti siano stati accreditati anche nel 2008 è sicuramente fonte di orgoglio.

Manuale Igiene

Durante la prima parte del 2008 è stato aggiornato e completato il manuale di igiene pre-ospedaliera. Il servizio Q&R ha collaborato con il responsabile igiene pre-ospedaliera per l'introduzione strutturata delle nuove procedure. Questo tipo di manuale si inserisce nel concetto di sicurezza aziendale, concetto a cui viene conferita sempre maggiore attenzione ed importanza.

Gestione documentale

È stato implementato il programma *QualiWare* destinato alla gestione della documentazione. Grazie a questo programma sarà possibile gestire in modo più organizzato ed ordinato tutta la documentazione a livello informatico. I documenti sono protetti e quindi non modificabili se non dai diretti responsabili, inoltre grazie al sistema di condivisione nella rete interna, è possibile evitare il fenomeno delle "copie" che sempre più creano problemi di spazio sui server.

Il primo modulo del programma è stato sviluppato per la documentazione del servizio ambulanze ed è attualmente in corso lo sviluppo del modulo per i documenti del servizio formazione. Tutto il personale professionista è stato formato alla consultazione e al funzionamento del programma.

Controllo dati sanitari

Q&R, con il nuovo direttore sanitario, ha svolto una nuova procedura per il controllo quotidiano dei dati sanitari con lo scopo di valorizzare il lavoro degli equipaggi.

Ricerca

In questo capitolo troviamo le informazioni riguardanti l'attività di statistica e ricerca del servizio. L'attività regolare considera report statistici e risposta alle richieste puntuali provenienti da quadri di CVL.

In particolare è da segnalare la realizzazione di due iniziative di



valutazione specifiche per due progetti:

- Team 08: valutazione della soddisfazione del personale del servizio autoambulanze
- valutazione del personale: valutazione reciproca tra i professionisti

Articolo CVL sulle rianimazioni

È in corso di redazione l'articolo sulle rianimazioni che verrà proposto a *Resuscitation*, rivista europea dell'*European Resuscitation Council*.

Richieste dati e lavori diploma

Continua la collaborazione con la psicologa Cinzia Campello per il suo lavoro di dottorato, dal tema "lo stress nella medicina d'urgenza", iniziata nel 2007.

Congressi

Nell'ambito della traumatologia è stato presentato a Bologna il modello di risposta alle emergenze traumatologiche del nostro servizio "Trauma Update di marzo 2008"

Nel corso del simposio di medicina d'urgenza a Nottwil, organizzato da IAS, abbiamo presentato i principi del *First Hour Quintet* applicati alla pratica quotidiana.

Formazione

Q&R ha collaborato con il servizio formazione per diverse iniziative. In particolare segnaliamo corsi e seminari relativi ai progetti in corso:

- introduzione al registro pre-ospedaliero inerente la sindrome coronarica acuta nel pre-ospedaliero (pre-H SCA);
- formazione alla compilazione della cartella sanitaria informatizzata Matrix
- introduzione a tutto il personale dei nuovi apparecchi di defibrillazione Philips
- alcune serate sulla qualità per il personale

Q&R fornisce regolarmente dati al servizio formazione le informazioni riguardanti la soddisfazione dei partecipanti ai corsi che permettono di valutare l'attività di studenti e insegnanti.

Q&R collabora nella formazione dei tutor attraverso delle sessioni pianificate di *team coaching*.

Progetto Matrix

Q&R ha coordinato il progetto portandolo alla conclusione. Nel mese di dicembre 2008 è stata realizzata una prima bozza di formulari di valutazione della soddisfazione dei soccorritori.

Q&R fornisce *help desk* per i soccorritori in assenza del responsabile informatica. Q&R ha collaborato con il direttore e la responsabile del settore amministrazione per la proposta di sviluppo del sistema Matrix presso Tre Valli Soccorso.

Progetto defibrillatori

Q&R ha collaborato con il settore delle risorse tecniche per l'acquisizione dei nuovi defibrillatori MRx secondo indicazione della FCTSA. Il processo ha richiesto un'attività continua per circa 6 mesi con attività di consulenza e formazione a tutto il personale, professionista e volontario, del servizio autoambulanze.

Nuova reportistica statistica

Nel mese di dicembre, in collaborazione con il responsabile informatica, è iniziata la realizzazione dei nuovi *report* statistici inerenti l'attività 2008.

Progetto di collaborazione Clinica Luganese

Nel corso del mese di dicembre 2008 ha preso il via il progetto di collaborazione con la Clinica Luganese per il ricovero strutturato dei pazienti presso il nuovo reparto del pronto soccorso, che ha iniziato l'attività nel corso del 2008. L'obiettivo è quello di creare dei protocolli di ricovero ed una procedura precisa sulla casistica da destinare al nuovo pronto soccorso.

Diversi

Il responsabile del settore Q&R sta coordinando, su mandato FCTSA, il progetto ited (introduzione trasmissione elettrocardiogramma 12 derivazioni). Questo progetto ha lo scopo di introdurre la trasmissione dell'ECG (elettrocardiogramma) 12 derivazioni, al fine di indirizzare il paziente colpito da una sindrome coronarica acuta (SCA) direttamente al Cardiocentro Ticino, risparmiando i passaggi intermedi che attualmente un paziente con tale patologia deve affrontare.

A tal proposito è stato realizzato il registro pre-H SCA che raccoglie i dati clinici di pazienti con sintomi di una sindrome coronarica acuta. In quest'ambito il responsabile di settore ha collaborato con la direzione della FCTSA per creare le premesse ad una continuità del registro.



COMUNICAZIONE

Tra le decisioni strategiche più importanti adottate dal comitato negli ultimi anni figura quella del rafforzamento dell'immagine di CVL presso il pubblico.

Farci conoscere come Associazione, rendere più trasparenti i nostri servizi, informare il pubblico sugli sforzi intrapresi per garantire un alto livello di sicurezza e di professionalità, fare in modo che in caso di bisogno l'allarme avvenga in modo tempestivo e mirato, prevenire sorprese di carattere finanziario in caso di soccorso, rafforzare lo spirito di solidarietà, sono gli elementi delle nostre campagne di comunicazione.

Per raggiungere gli obiettivi che ci siamo prefissi abbiamo deciso di avvalerci della collaborazione dell'agenzia luganese Mediare, specializzata nella comunicazione.

Durante tutto l'anno è stata svolta un'intensa attività di informazione, sia attraverso i media sia con mailing diretti.

Rivista

Benché la presenza di Croce Verde Lugano sul territorio sia cosa nota a tutti, a più riprese è risultato evidente che il bisogno di informazione sulle sue peculiarità di ente *no profit* e sulla sua offerta di servizi di pubblica utilità fosse ancora molto grande. Nel 2006 abbiamo quindi deciso di rafforzare le iniziative di comunicazione distribuendo per la prima volta agli oltre 70'000 fuochi del comprensorio la nostra rivista "Croce Verde Lugano News". Il riscontro è stato estremamente positivo e ci ha indotto a ripetere l'operazione. Dal 2007 la rivista comprende due pubblicazioni all'anno. Nel 2008 sono stati distribuiti due nuovi numeri, il n. 4 in primavera e il n. 5 in autunno.

Campagne sostenitori

Nel corso dell'anno state lanciate come di consueto due campagne di acquisizione sostenitori. Con queste iniziative di raccolta fondi CVL raggiunge due obiettivi importanti.

Il primo consiste nel rafforzare la propria capacità di autofinanziamento e di conseguenza contenere la necessità di sostegno da parte delle casse dei comuni del Luganese. Il secondo, a favore dei propri sostenitori, consiste nel rendere meno onerosa la fattura di un eventuale soccorso di cui dovessero usufruire. Che CVL stia sempre più entrando nel cuore della popolazione lo dimostrano le oltre 9'000 donazioni di cui ha potuto beneficiare nell'esercizio appena trascorso.

Aziende e Fondazioni

Nel corso dell'autunno è stata lanciata una speciale campagna di raccolta fondi indirizzata a un migliaio di aziende luganesi e a una trentina di Fondazioni.

Lo scopo principale di questa iniziativa consisteva nel reperire

finanziamenti destinati a permettere a CVL di dotarsi di 11 nuovi apparecchi di monitoraggio multifunzionali. Le apparecchiature, in grado di registrare e trasmettere una serie di parametri vitali, potranno registrare l'evoluzione dei parametri vitali del paziente durante le diverse fasi del soccorso, e contribuire ad accorciare i tempi della presa a carico del paziente da parte dell'equipe ospedaliera.

DVD

Un'ulteriore iniziativa di comunicazione, che aveva preso avvio nel 2006, è stata portata a termine con la realizzazione di un DVD di presentazione dell'Associazione.

La concretizzazione di questo importante elemento mediatico è stata possibile grazie al sostegno finanziario di un noto ufficio fiduciario luganese e permette di presentare le caratteristiche della nostra istituzione in modo molto incisivo e completo.

FINANZE

Risultati finanziari

L'esercizio 2008 della CVL chiude con un risultato complessivo (servizio autoambulanza e servizio medico dentario) sostanzialmente migliore rispetto al preventivo. A fronte di una maggiore uscita preventivata di Frs. 2'485'790.--, a consuntivo possiamo presentare un risultato di Frs. 1'646'523.06 (- Frs. 839'266.96).

Il risultato è stato realizzato grazie:

- al rispetto del limite di spesa (inferiore dello 0.04%)
- alla prudenza nella valutazione delle entrate dell'attività di soccorso e un aumento globale delle altre entrate



CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO AMBULANZE 2008

Riassuntivo

	<i>Consuntivo 2008</i>	<i>Preventivo 2008</i>	<i>Diff. Prev. 2008</i>	<i>Consuntivo 2007</i>
Totale costi	7'742'909.75	7'745'790.00	-2'880.25	7'271'938.79
Totale ricavi	-6'117'358.12	-5'260'000.00	-857'358.12	-5'544'058.09
Risultato Esercizio	1'625'551.63	2'485'790.00	-860'238.37	1'727'880.70
Popolazione residente	134'396.00	134'396.00	134'396.00	133'384.00
Pro-capite	12.10	18.50	-6.40	12.95

Costi

	<i>Consuntivo 2008</i>	<i>Preventivo 2008</i>	<i>Diff. Prev. 2008</i>	<i>Consuntivo 2007</i>
Totale costi	7'742'909.75	7'745'790.00	-2'880.25	7'271'938.79
Costi delle risorse umane	6'355'822.06	6'481'790.00	-125'967.94	5'971'658.49
Operativo	6'040'147.52	6'196'290.00	-156'142.48	5'668'988.81
Personale volontario	196'640.35	154'000.00	42'640.35	206'671.64
Onorari per prestazioni di terzi	7'126.34	7'500.00	-373.66	2'786.84
Costi formazione	111'907.85	124'000.00	-12'092.15	93'211.20
Costi delle risorse tecniche	1'173'228.84	1'077'000.00	96'228.84	1'130'114.01
Veicoli	410'376.80	382'500.00	27'876.80	361'542.50
Dotazioni sanitarie	160'110.21	145'000.00	15'110.21	149'163.60
Dotazioni tecniche	196'677.54	186'500.00	10'177.54	174'903.38
Stabile e mobilio	406'064.29	363'000.00	43'064.29	444'504.53
Costi generali	213'858.85	187'000.00	26'858.85	170'166.29
Costi finanziari	7'202.40	11'000.00	-3'797.60	9'856.46
Costi amministrativi	74'247.89	65'000.00	9'247.89	54'566.68
Assicurazioni, tasse e altre spese d'esercizio	132'408.56	111'000.00	21'408.56	105'743.15

Ricavi

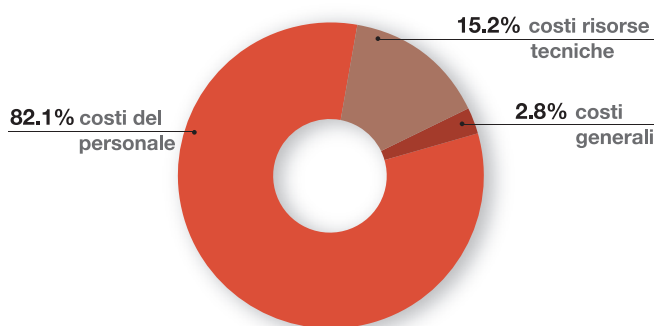
	<i>Consuntivo 2008</i>	<i>Preventivo 2008</i>	<i>Diff. Prev. 2008</i>	<i>Consuntivo 2007</i>
Totale ricavi	-6'117'358.12	-5'260'000.00	-857'358.12	-5'544'058.09
Ricavi dal settore ambulanze	-5'414'572.83	-4'730'000.00	-684'572.83	-4'978'292.38
Interventi	-6'614'758.55	-5'900'000.00	-714'758.55	-6'091'889.35
Rettifiche ricavi	1'200'185.72	1'170'000.00	30'185.72	547'032.17
Ricavi da altre attività	-320'888.90	-260'000.00	-60'888.90	-283'282.40
Sussidi	-5'460.00	-	-5'460.00	-
Contributi	-278'315.25	-220'000.00	-58'315.25	-229'227.89
Ricavi diversi	-98'121.14	-50'000.00	-48'121.14	-53'255.42



Risultato del servizio autoambulanze

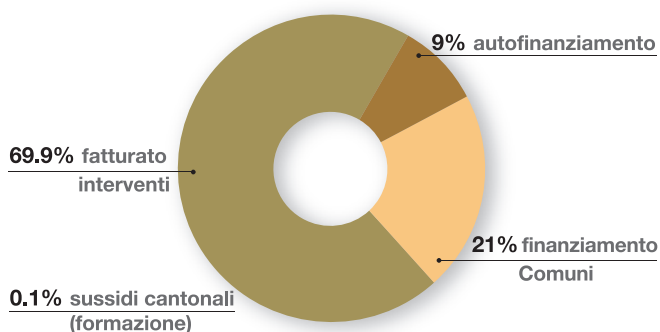
Il consuntivo 2008, allestito secondo le indicazioni del DSS, contempla costi per Frs. 7'742'909.75.

Costi	Frs.
Costi del Personale	6'355'822.06
Risorse tecniche	1'173'228.84
Costi generali e ammin.	213'858.85

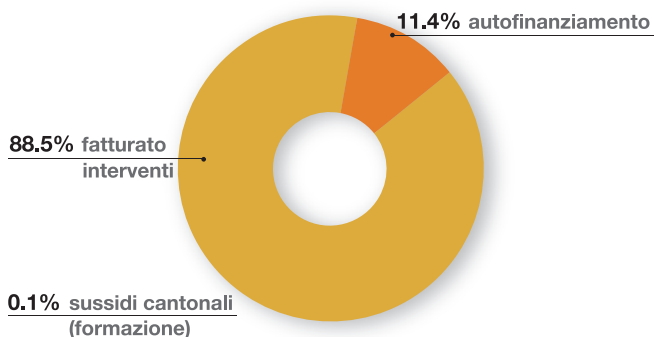


L'esercizio ordinario 2008 del servizio autoambulanze chiude con una maggiore uscita di Frs. 1'625'551.63, inferiore al preventivo di ben Frs. 860'238.37.

Fonte di finanziamento	Frs.
Fatturato interventi	5'414'572.83
Finanziamento dei comuni	1'625'551.63
Sussidi Cantionali (formazione)	5'460.00
Autofinanziamento	697'325.29



Ricavi	Frs.
Fatturato interventi (netto)	5'414'572.83
Sussidi cantionali (formazione)	5'460.00
Autofinanziamento	697'325.29



Risultato del servizio medico dentario

A fronte di un risultato particolarmente positivo del servizio autoambulanze, il servizio medico dentario presenta purtroppo una maggiore uscita di Frs. 20'971.43.



CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO MEDICO DENTARIO 2008

Riassuntivo

	<i>Consuntivo 2008</i>	<i>Preventivo 2008</i>	<i>Diff. cons. - prev. 08</i>	<i>Consuntivo 2007</i>
Risultato d'esercizio	20'971.43	-	20'971.43	-14'535.63
Totale costi	1'059'036.92	1'059'500.00	-463.08	1'004'315.64
Ricavi	-1'038'065.49	-1'059'500.00	21'434.51	-1'018'851.27

Costi

	<i>Consuntivo 2008</i>	<i>Preventivo 2008</i>	<i>Diff. cons. - prev. 08</i>	<i>Consuntivo 2007</i>
Totale costi	1'059'036.92	1'059'500.00	-463.08	1'004'315.64
Costi delle risorse umane	792'661.03	801'500.00	-8'838.97	798'405.80
Costi del personale	790'765.63	799'000.00	-8'234.37	796'054.00
Costi per la formazione	1'895.40	2'500.00	-604.60	2'351.80
Costi per le infrastrutture	235'833.16	227'900.00	7'933.16	180'708.05
Costi materiale	104'675.02	102'200.00	2'475.02	101'941.10
Materiale di consumo	103'705.74	100'000.00	3'705.74	100'928.20
Spese abbigliamento	969.28	2'200.00	-1'230.72	1'012.90
Stabile	77'529.04	63'100.00	14'429.04	65'817.08
Mobilio	85.94	2'000.00	-1'914.06	-
Attrezzature mediche e sanitarie	39'947.15	42'000.00	-2'052.85	3'164.40
Telefonia e informatica	13'596.01	18'600.00	-5'003.99	9'785.47
Costi generali	30'542.73	30'100.00	442.73	25'201.79
Costi finanziari	6'358.25	9'000.00	-2'641.75	7'864.44
Costi amministrativi	19'122.96	17'300.00	1'822.96	13'765.40
Diversi	5'061.52	3'800.00	1'261.52	3'571.95

Ricavi

	<i>Consuntivo 2008</i>	<i>Preventivo 2008</i>	<i>Diff. cons. - prev. 08</i>	<i>Consuntivo 2007</i>
Totale ricavi	-1'038'065.49	-1'059'500.00	21'434.51	-1'018'851.27
Fatturato prestazioni	-1'295'881.80	-1'332'500.00	36'618.20	-1'276'953.50
Fatturato Medici dentisti	-1'169'710.15	-1'203'500.00	33'789.85	-1'148'365.75
Prestazioni Igienista	-126'171.65	-129'000.00	2'828.35	-128'587.75
Rettifica ricavi	273'759.70	273'000.00	759.70	261'467.05
Sconti	52'224.00	51'500.00	724.00	57'278.40
Perdite su debitori	22'593.10	30'000.00	-7'406.90	40'060.60
Spese di laboratorio	198'942.60	191'500.00	7'442.60	164'128.05
Contributi e recuperi spese	-15'943.39	-	-15'943.39	-3'364.82



RISULTATO GLOBALE DELL'ESERCIZIO 2008

	<i>Consuntivo</i>	<i>Preventivo</i>	<i>Diff.</i>	<i>Diff. %</i>
Servizio autoambulanze				
Totale costi	7'742'909.75	7'745'790.00	-2'880.25	-0.04
Totale Ricavi	6'117'358.12	5'260'000.00	857'358.12	16.30
Risultato servizio autoambulanze	-1'625'551.63	-2'485'790.00	-860'238.37	-16.34

Servizio medico dentario				
Totale costi	1'059'036.92	1'059'500.00	-463.08	-0.04
Totale ricavi	1'038'065.49	1'059'500.00	-21'434.51	-2.02
Risultato servizio medico dentario	-20'971.43	0.00	-20'971.43	-1.98

Risultato Globale				
Totale costi	8'801'946.67	8'805'290.00	-3'343.34	-0.04
Totale ricavi	7'155'423.61	6'319'500.00	835'923.61	13.23
Risultato Globale CVL	-1'646'523.06	-2'485'790.00	-839'266.95	-13.27

Definizione del pro-capite				
Maggiore uscita a carico dei comuni	-1'625'551.63	-2'485'790.00	-860'238.37	-34.61
Popolazione residente	134'396.00	134'396.00	134'396.00	
Pro-Capite	12.10	18.50	-6.40	



BILANCIO 2008 CROCE VERDE LUGANO

		31.12.2007	31.12.2008
Attivo			
Sostanza circolante		2'417'563.83	2'174'899.29
Cassa		7'544.60	7'840.30
Posta		1'045'730.53	486'660.95
Banca		310'866.67	122'938.11
Crediti verso terzi	1'387'860.10	-	1'417'476.78
Delcredere	375'000.00	1'012'860.10	375'000.00
Altri crediti		34'299.81	254'732.48
Prestiti		-	4'054.20
Cauzioni		3'013.57	3'006.12
Ratei e risconti attivi		3'248.55	253'190.35
Sostanza fissa		2'338'795.00	2'224'750.30
Attrezzature		70'000.00	-
Veicoli		468'795.00	324'750.30
Immobili		1'800'000.00	1'900'000.00
Totale attivo		4'756'358.83	4'399'649.59
Passivo			
Capitale dei terzi		2'738'123.37	2'676'456.37
Debiti per forniture e prestazioni verso terzi		207'101.60	104'790.55
Altri debiti		351'684.07	352'790.37
Ipoteca		1'844'011.00	1'907'011.00
Accantonamenti		310'500.00	281'500.00
Ratei e risconti passivi		24'826.70	30'364.45
Capitale proprio		2'018'235.46	1'723'193.22
Capitale sociale		134'765.12	134'765.12
Riserve		1'847'969.90	1'383'664.57
Anticipi dai comuni		1'682'023.50	1'918'108.60
Risultato d'esercizio		-1'646'523.06	-1'713'345.07
Totale Passivo		4'756'358.83	4'399'649.59



Revisione dei conti

La revisione dei conti per l'esercizio 2008 è stata eseguita dalla rispettabile Wullschleger Martinenghi Manzini Servizi Fiduciari SA. Nel rapporto redatto in data 7 aprile 2009 l'istituto di revisione raccomanda alle assemblee di CVL l'approvazione del risultato dando scarico al comitato.

Chiusura del rapporto d'esercizio

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 2008.

Pregassona, aprile 2009

Associazione Croce Verde Lugano

Il presidente	il direttore
dr. med. Romano Mauri	Carlo Casso





RAPPORTO D'ATTIVITÀ 2008



rapporto Attività 2008

REPORTO CROCE VERDE RAPPORTO D'ATTIVITÀ 2008 rapporto