

1910



RAPPORTO D'ATTIVITÀ 2010

2010



INDICE

Introduzione del Presidente.....	3
Introduzione del Direttore.....	4
Il servizio autoambulanza.....	5
Il servizio formazione.....	9
Il servizio medico dentario.....	12
Area logistica e risorse tecniche.....	14
Area gestionale.....	15
Servizio qualità ricerca e sicurezza.....	18

AMBU

Celebrazioni del Centenario.....	20
Finanze.....	21
Conto econ. servizio autoambulanza...	22
Conto econ. servizio medico dentario..	24
Risultato globale dell'esercizio.....	25
Bilancio.....	26

CROCE VERDE LUGANO

TI 69205

Introduzione del Presidente

Il rapporto annuale 2010 non può che iniziare con uno sguardo rivolto alle manifestazioni in onore dei 100 anni di Croce Verde Lugano. La lunga fase di preparazione degli anni precedenti ha portato alla realizzazione di una serie di momenti d'incontro vissuti con grande intensità e passione.

Alla cerimonia ufficiale nel giorno del compleanno con l'inaugurazione del nuovo vessillo, ha fatto seguito un evento di portata nazionale, ovvero l'organizzazione a Lugano del Forum Svizzero di Medicina d'Urgenza. In quei giorni un'altra iniziativa di rilievo dava spazio agli artisti ticinesi, che esprimevano la loro solidarietà a CVL con una mostra di loro opere donate alla nostra Associazione, messe successivamente all'asta.

Un altro momento epico è stato sicuramente la seguitissima giornata delle porte aperte, che ha coinvolto migliaia di persone e ha visto la presenza di moltissimi enti partner.

A coronamento dei festeggiamenti, CVL ha partecipato con 100 atleti alla classica Stralugano, portando un messaggio di amicizia, solidarietà e salute.

Parallelamente a questa intensa attività dedicata al nostro anniversario, le componenti operative dell'Associazione hanno perseguito un costante impegno quotidiano.

Il Servizio Formazione ha curato da una parte il mantenimento delle competenze specialistiche e dall'altro la formazione della popolazione.

Un particolare encomio va elargito all'attività di formazione alla rianimazione nelle scuole medie, che rappresenta sicuramente il fiore all'occhiello di questo servizio.

Il Servizio Medico Dentario ha consolidato la presenza di pro-

fessionisti al suo interno, creando un team competente ed affiatato che potrà esprimere al meglio le sue prestazioni di eccellenza dedicate a tutta la popolazione.

Il Servizio Ambulanza ha svolto i suoi compiti con grande professionalità e costanza, assicurando la sicurezza sanitaria sul nostro territorio. L'offerta sanitaria garantita dalle nostre ambulanze è sempre più completa e permette di anticipare una buona parte delle misure salvavita che fino a ieri erano riservate all'ospedale.

Il comitato, oltre a seguire lo svolgimento dell'attività ordinaria, ha preso accuratamente in esame il dossier della nuova sede. La concretizzazione dell'idea di permuta ha richiesto un investimento di tempo considerevole legato ai diversi passaggi obbligati presso i vari uffici competenti, nonché la valutazione in ambito di Consiglio Comunale e di Consiglio di Stato. Il risultato è comunque commisurato alle energie investite e ci permette ora di guardare al futuro con una maggiore serenità, dedicando il 2011 alla realizzazione del progetto di costruzione della nuova sede.

Ringrazio tutti i collaboratori per l'impegno e l'entusiasmo che hanno posto nell'esplicazione dei diversi compiti a loro affidati. Poter far parte del gruppo Croce Verde Lugano rimane un grande onore, oltre che una fonte d'innumerabili soddisfazioni.

Dr. med. Romano Mauri

Presidente
Croce Verde Lugano



Introduzione del Direttore dell'Associazione

Aver avuto la possibilità di festeggiare il Centenario di un'organizzazione come la nostra è già di per sé motivo di grande emozione e di soddisfazione. La nostra associazione ha raggiunto questo traguardo seguendo un percorso evolutivo contraddistinto da una parte da una grande capacità di adattamento e di progettualità e dall'altra dalla volontà di mantenere sempre vivi alcuni elementi di grande valore morale e sociale che ne hanno caratterizzato la nascita.

I cambiamenti radicali intervenuti nella sanità, e in particolare nella medicina d'urgenza, hanno richiesto una professionalizzazione massiccia che avrebbe anche potuto ripercuotersi negativamente su un'istituzione come la nostra, nata e cresciuta come organizzazione di volontariato, se questa non fosse stata in grado di interpretare correttamente l'evoluzione dei bisogni della popolazione e di dimostrare grande flessibilità e capacità di adattamento.

Gli oltre 120 soccorritori volontari assicurano il mantenimento dello spirito di solidarietà disinteressata voluto dai fondatori dell'Associazione, mentre l'indispensabile livello di qualità delle prestazioni erogate è fornito da una sessantina di collaboratori professionisti, formati nelle varie discipline sanitarie e amministrative.

Il 2010 è stato quindi un anno di bilanci, vale a dire di lucida presa di coscienza del cammino percorso, ma è stato anche un anno in cui si è voluto guardare al futuro, verso gli importanti traguardi che ancora ci attendono.

Se consideriamo i risultati ottenuti, possiamo essere innanzitutto orgogliosi del livello di alta professionalità raggiunto nell'ambito del soccorso pre-ospedaliero. Questo risultato ci viene riconosciuto anche a livello nazionale. Per gli "addetti ai lavori" d'oltre Gottardo, il Canton Ticino, e il nostro ente in particolare, vengono spesso citati come esempi da imitare.

Il Servizio Medico Dentario, che per lunghi anni ha rappresentato un punto di riferimento importante per le persone bisognose di cure dentarie ma con redditi modesti, dopo alcuni anni di difficoltà dovuta alla scarsa reperibilità di personale medico qualificato, ha nuovamente ritrovato un buon livello di stabilità e può così continuare ad offrire alla popolazione meno abbiente cure dentarie adeguate a costi ragionevoli.

Risultati lusinghieri sono stati conseguiti anche nel servizio più giovane istituito dall'Associazione: quello della formazione. Oltre al supporto formativo ai nostri collaboratori, il nuovo servizio è riuscito in pochi anni a trasmettere alla popolazione nuove, importanti conoscenze di pronto soccorso sanitario che, in alcune situazioni d'urgenza, hanno contribuito a salvare vite umane.

Questi risultati concreti sono pure rafforzati da altri elementi molto importanti per la sopravvivenza dell'Associazione stessa.

Mi riferisco in modo particolare all'aspetto finanziario e a quello

logistico, componenti fondamentali per qualsiasi tipo di iniziativa, sia essa volta a conseguire un profitto economico sia, come nel nostro caso, a rispondere ad un bisogno sanitario o sociale senza perseguire scopo di lucro.

Per quanto attiene all'aspetto finanziario, CVL si è molto impegnata per offrire servizi di ottima qualità senza pesare eccessivamente sulle casse dei comuni, chiamati per legge ad assicurare alla popolazione il servizio di soccorso pre-ospedaliero. Il connubio "pubblico-privato" concretizzato in questi anni tra CVL e i comuni del Luganese permette di confermare la qualità delle strategie messe in atto in ambito sanitario pre-ospedaliero. Siamo estremamente grati ai comuni per il loro sostegno a garanzia della copertura dei costi annuali. La dirigenza di CVL, dal canto suo, si è impegnata per trovare fonti di finanziamento alternativo. Importanti iniziative volte a sviluppare attività collaterali al soccorso e a migliorare la comunicazione ci hanno permesso di migliorare notevolmente la nostra capacità di autofinanziamento.

Anche l'aspetto logistico, dopo un decennio di maturazione, sembra finalmente destinato a risolversi con l'avvio della progettazione della nuova sede di Breganzona. Tra qualche anno potremo quindi contare su nuovi spazi e nuove strutture, indispensabili per continuare ad assolvere i nostri compiti con tempestività ed efficacia.

Ogni traguardo raggiunto rappresenta però soltanto un passaggio che porta verso nuove e sempre più importanti sfide. Tra tutte quelle che ci aspettano, la più impegnativa e anche la più difficile da vincere a causa della sua valenza nazionale, è quella legata al riconoscimento del soccorso pre-ospedaliero come elemento imprescindibile del sistema sanitario svizzero. Il raggiungimento di questo obiettivo permetterà finalmente ai pazienti in generale, ma soprattutto agli anziani e alle persone in difficoltà finanziaria, di richiedere un soccorso sanitario d'urgenza in caso di malore o infortunio senza il timore delle ripercussioni economiche che questo potrebbe causare.

Il successo riscosso in questi primi 100 anni di vita e quello che ci attende negli anni a venire è però prima di tutto da attribuire a tutte le persone che con il loro entusiasmo, la loro creatività, competenza e disponibilità hanno permesso a CVL di adattarsi ai cambiamenti, crescere e consolidarsi.

A tutte loro, indipendentemente dal loro ruolo e dalla loro posizione, va il mio pensiero e il mio più grande riconoscimento.

Carlo Casso

Direttore
Croce Verde Lugano





SERVIZIO AUTOAMBULANZE

DIREZIONE SANITARIA

Qualità e sicurezza nella medicina d'urgenza

La reale utilità della presenza di personale medico e paramedico altamente specializzato sulle ambulanze, in particolare di personale con un'approfondita formazione in anestesia, è sempre stata fonte di discussione in quanto non vi erano evidenze scientifiche che tale situazione apportasse un reale beneficio in termini di sopravvivenza e di morbidità. Negli ultimi tempi questa visuale sta lentamente cambiando, anche grazie alla pubblicazione di articoli scientifici che hanno dimostrato inequivocabilmente che la presenza sul luogo di un grave incidente di personale medico con una solida formazione di anestesia, in grado di sottoporre il paziente ad una terapia altamente specializzata e in particolare in grado di sostenere artificialmente la respirazione di queste persone, porta ad un miglioramento della sopravvivenza. Evidente è anche il fatto che più la respirazione di questi pazienti è ben controllata e prima essa viene sostenuta con mezzi tecnici avanzati, migliore è la prognosi.

Dal momento che la categoria medica con la maggiore esperienza in questo campo e con la più approfondita formazione in queste tecniche è quella degli anestesisti, negli ultimi mesi un editoriale sulla rivista scientifica della Società europea di anestesia ha lanciato un motto: *"Gli anestesisti, la forza medica desiderabile nella medicina d'urgenza"*!

Una buona parte dei medici e degli infermieri specialisti di Croce Verde Lugano ha una specializzazione in anestesia, mentre viene trasmesso a tutto il personale operativo un costante e approfondito aggiornamento sulla materia anestesiológica.

I medici che nel corso del 2010 hanno contribuito alla copertura del sistema di reperibilità di un medico senior sono: Dr. B. Capelli, Dr. G. Caldelari, Dr.ssa V. Casso, Dr. S. Mariotti, Dr. R. Mauri, Dr. A. Motti e il Dr. D. Vadilonga (Direttore Sanitario dell'Associazione).

Oltre all'aspetto del medico senior, Croce Verde pone grande rilievo nella formazione di giovani medici per l'ottenimento del certificato di medico d'urgenza SGNOR. Nel corso dell'anno hanno seguito la formazione la Dr.ssa E. Intzes e il Dr. D. Salmina.

Introduzione di nuove procedure e apparecchiature

Nel 2010, sotto l'egida della Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA), è stato introdotto l'ampliamento di una procedura: l'elettrocardiogramma a 12 derivate. Fino al 2009 i pazienti che presentavano una situazione clinica

compatibile con una patologia cardiaca, ad esempio un infarto o un grave disturbo del ritmo cardiaco, venivano sottoposti all'ECG a 3 o 5 derivate.

A partire dal 2010 abbiamo cominciato ad eseguire un ECG a 12 derivate, quindi non più solo da 3 o 5 punti di vista, ma da ben 12 punti di osservazione diversi. Il vantaggio di questo tipo di esame è quello di poter identificare con maggiore precisione le patologie che colpiscono il cuore localizzando la regione precisa del muscolo cardiaco colpito. Il vantaggio diretto per i nostri pazienti è quello di una diagnosi più precoce e quindi anche di una terapia immediata. Un'ulteriore sviluppo di questa tecnologia è stato quello di poter eseguire direttamente a casa del paziente l'esame approfondito del cuore e in seguito, grazie alle nuove tecnologie di telefonia mobile, siamo ora in grado in tempo reale, di trasmettere l'esame sul telefono mobile del medico di picchetto di CVL, ponendolo in condizione di confermare la diagnosi della patologia cardiaca ed eventualmente organizzare il ricovero del paziente in una struttura specializzata, ancora prima che l'ambulanza sia partita dal domicilio del paziente.

Inoltre, nel corso dell'anno abbiamo introdotto sulla nostra auto-medica una nuova apparecchiatura (Masimo) che è in grado di diagnosticare le intossicazioni da monossido di carbonio e la loro gravità. Il vantaggio di poter fare una valutazione approfondita della quantità del gas tossico inalato ancora sul luogo dell'evento ci permette di lasciare a casa i pazienti che non hanno bisogno di un ricovero ospedaliero e invece di trasportare in una struttura adeguata quei pazienti che hanno inalato quantità tali in grado di mettere in pericolo la loro vita. Il medesimo apparecchio ci permette di misurare in maniera non invasiva (senza prelievo di sangue) l'emoglobina del paziente. Questo esame si rivela molto utile nel caso di malori dovuti a importanti perdite di sangue: anche in questo caso la diagnosi precoce ci permette di ottimizzare la presa a carico della persona malata o infortunata.



DIREZIONE OPERATIVA

Composizione flotta CVL

Attualmente il parco veicoli CVL è così composto:

- 8 ambulanze di salvataggio (6 Mercedes Sprinter e 2 VW),
- 3 automediche Mitsubishi Outlander 4x4,
- 2 veicoli comando 4x4 (Subaru Legacy e Toyota),
- 1 veicolo 4x4 per trasporto personale e mezzi del Gruppo Tecnico di Soccorso,
- 1 natante ambulanza.

Attività del Servizio Autoambulanze

Il 2010 chiude con un totale di 8295 interventi contro gli 8310 dell'anno precedente. La situazione rimane pertanto stabile negli ultimi 3 anni.

Una leggera variazione si registra per quanto riguarda la ripartizione degli interventi: come nel 2009 constatiamo infatti un'ulteriore diminuzione del numero d'interventi secondari, vale a dire i trasferimenti fra istituti di cura (-259 pari al 15%) e un aumento degli interventi primari (interventi di soccorso veri e propri). Tale flessione riguarda in particolar modo i trasferimenti tra l'Ospedale Italiano e l'Ospedale Civico grazie all'entrata in funzione di un nuovo macchinario per le TAC presso l'Ospedale Italiano.

Il rapporto tra interventi per traumatologia e medicina rimane costante (25% infortunistica - incidenti, infortuni professionali, domestici e sportivi - 75% medicina - problemi cardiaci, problemi cerebrali, respiratori ecc...).

Se nel 2009 si era registrato un aumento del 6% rispetto all'anno precedente del numero dei pazienti potenzialmente in pericolo di morte alla chiamata, nel 2010 la situazione si è ristabilizzata con una flessione del 9%, pari a 404 interventi in meno.

Il numero di pazienti con equilibrio vitale minacciato è stato di 928 pazienti (media di 2.5 al giorno).

La media giornaliera totale sfiora i 23 interventi con un massimo di 42 e un minimo di 9.

La ripartizione degli interventi fra le due basi operative è la seguente:

- interventi effettuati dalla base di Pregassona; 6551 (calo del 4%),
- interventi effettuati dalla base di Agno; 1744 (aumento del 16%).

La variazione della ripartizione del numero d'interventi per base è dovuta ad una riorganizzazione della copertura del territorio per un impiego più razionale degli equipaggi in servizio.

Per quanto riguarda la stratificazione degli interventi per mese, giorno ed ora possiamo confermare che, a diffe-



renza di altre realtà del Cantone, il Luganese non è soggetto ad un aumento dell'attività dovuto ai flussi turistici. La media mensile è di 676 interventi, con punte massime di 771 interventi e minime di 620. Il giorno della settimana con maggior casistica si conferma il venerdì. Costante anche nel 2010 il numero di interventi il sabato, giorno che dal 2009 ha visto aumentare il numero di ambulanze in servizio a causa di un aumento dell'attività. Per contro constatiamo un leggero aumento (5%) la domenica. Ricordiamo a questo proposito che CVL ha in stato di prontezza (partenza immediata) 5 ambulanze nei giorni feriali, 4 il sabato e 3 di domenica, nei giorni festivi e la notte fra le 19:00 e le 07:00. È in questa fascia oraria che abbiamo constatato, nel corso del 2010, un incremento di attività pari al 15% rispetto al 2009. La ripartizione degli interventi per fascia d'età è anch'essa costante ed è così suddivisa:

età	percentuale
0 - 16 anni	4%
17 - 35 anni	16%
36 - 65 anni	31%
oltre 65 anni	49%

Lieve incremento dei trasferimenti oltre Gottardo; i pazienti che hanno necessitato di un trasferimento in altri cantoni, solitamente Ginevra, Losanna o Berna, sono stati in totale 114 (12 in più rispetto al 2009).

Abbiamo inoltre assistito ad una ripartizione leggermente diversa del numero degli interventi simultanei, come illustrato nella tabella seguente:



ambulanze in missione contemporaneamente	casì nel 2009	casì nel 2010
2	2628	2705
3	2070	2031
4	1019	925
5	295	265
6	53	40
7	2	6

La ripartizione diversa del numero di casì, con un calo generale dell'occupazione in simultanea, è strettamente legata all'aumento degli interventi durante la fascia notturna, fascia durante la quale sono aumentati gli interventi ma la densità rispetto al giorno rimane minore (2/3 degli interventi sono svolti tra le 07.00 e le 19:00; solo 1/3 durante la fascia serale e notturna).

Lieve aumento anche nei pazienti che, dopo una valutazione e una terapia di base, non sono stati trasferiti in ospedale (+ 50 casì rispetto al 2009 per un totale di 566 pazienti).

CVL ha inoltre eseguito, su mandato dell'aeroporto di Lugano, 47 assistenze sanitarie alle compagnie aeree presenti ad Agno. Si è trattato in prevalenza di gestire l'arrivo e la partenza di pazienti o di portatori di handicap sull'area aeroportuale.

Capo intervento regionale (CIR)

Nel 2010 l'effettivo dei quadri che garantiscono il picchetto comando in caso di eventi particolari è stato completato aggiungendo una unità.

In breve descriviamo le attività svolte dai 5 collaboratori quadri:

- copertura del servizio 24h/24h 365 giorni all'anno con reperibilità immediata,
- 180 interventi in appoggio alle ambulanze e automediche (coordinamento dell'attività sul luogo),
- durante il picchetto a domicilio mediamente una sollecitazione al giorno (richiesta informazioni, organizzazione trasferimenti o interventi particolari, gestione operativa del personale-assenze per malattia ecc...), per una durata complessiva di una trentina di ore all'anno.
- interventi particolari: da segnalare alcuni interventi nell'ambito di incendi di immobili (con conseguente evacuazione e valutazione sanitaria da parte del personale CVL), come pure il coordinamento con le forze di polizia (manifestazioni sportive a rischio elevato, presa d'ostaggi, intervento per pazienti violenti a domicilio).

Gruppo Tecnico di Soccorso (GTS)

Se dal punto di vista della casistica non vi sono stati interventi particolarmente impegnativi, l'attività di esercitazione e formazione dei componenti del gruppo è stata intensa e ha permesso di raggiungere un elevato livello di competenza tecnica.

I membri del gruppo, attualmente 11, hanno esercitato la loro attività nel corso dell'anno in stretta collaborazione con l'Unità di intervento tecnico (UIT) dei Pompieri di Lugano, mantenendo salda la sinergia indispensabile per la buona riuscita degli interventi in ambiente urbano ostile. Il GTS ha inoltre iniziato una collaborazione con il SAM (Servizio Ambulanza del Mendrisiotto). La collaborazione, sia dal profilo formativo che operativo, è frutto del progetto voluto dalla Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanza (FCTSA), che mira a riorganizzare i diversi gruppi tecnici sanitari presenti sul territorio in modo di migliorare la risposta in caso d'intervento e di poter razionalizzare i costi di gestione e di formazione dei gruppi. Il progetto di collaborazione per il Sottoceneri dovrebbe concretizzarsi entro il 2012.

Cantieri

L'attività del coordinatore, funzione creata in considerazione dell'avvento di 3 importanti cantieri in sotterranea, è proseguita sia nell'ambito della formazione base delle maestranze (formazione BLS/DAE e misure di pronto soccorso), sia nell'ambito della consulenza e fornitura di materiale sanitario di primo soccorso. La funzione deve inoltre permettere alla CVL di essere costantemente informata sullo sviluppo dei cantieri in modo da poter garantire in qualsiasi momento la prontezza d'intervento necessaria. Il cantiere più impegnativo sotto questo punto di vista è il cunicolo del Monte Ceneri con il cantiere di Sigirino, con il quale è stata stipulata una convenzione che permette di dedicare le giuste risorse per l'impegnativo compito, senza gravare sui comuni del comprensorio. CVL è inoltre coinvolta nella preparazione dei piani d'intervento per la prossima apertura del tunnel Vedeggio-Cassarate.

Dispositivo di intervento maggiore (DIM e Tecno DIM)

Tutto il personale professionista ha seguito un corso di una giornata di formazione riguardante l'allestimento di un Posto Medico Avanzato in caso di incidente maggiore ed ha avuto modo di esercitare le procedure d'intervento in caso di afflusso massiccio di pazienti. La formazione, svoltasi presso il centro di protezione civile di Rivera, è stata organizzata e gestita dal pool di formatori coordinati dal responsabile cantonale della FCTSA. Parallelamente CVL ha esercitato al proprio interno la deci-



na di volontari che garantiscono quotidianamente il picchetto di reperibilità per questo genere d'evento.

Inoltre, nell'ambito del Forum del Salvataggio è stato simulato l'incendio di una motonave della SNLL nel golfo del Ceresio con ca. 30 simulanti coinvolti, di cui una dozzina di feriti (intossicati, ustionati o con lesioni dovute al panico). A questa simulazione hanno partecipato tutti i partners del soccorso compresi quelli della vicina Italia. L'esercizio ha coinvolto anche le ambasciate di alcuni paesi nordici (Svezia e Norvegia), infatti lo scenario prevedeva che i pazienti a bordo fossero dipendenti di un importante gruppo Svedese. CVL ha partecipato con una ventina di soccorritori a cui si sono aggiunti tutti gli altri servizi ambulanza del Cantone e della Mesolcina, compresa la REGA.

Trasporto reperti istologici

CVL assicura il trasporto di reperti istologici da ospedali e cliniche del Luganese verso l'istituto cantonale di patologia a Locarno-Solduno. Tale trasporto viene svolto con veicoli prioritari in considerazione del fatto che il paziente al quale viene prelevato un reperto da analizzare rimane in sala operatoria sotto anestesia in attesa del referto da Locarno.

Nel 2010 i trasporti sono stati 120 contro i 90 dell'anno precedente. In 7 occasioni CVL si è inoltre occupata del trasporto urgente di organi dall'ospedale Civico di Lugano verso ospedali universitari svizzeri. Tale attività è delegata da parte della REGA e di Swisstransplant al momento in cui non vi sono le condizioni metereologiche per poter effettuare questo tipo di trasferimento via cielo (elicottero o aereo).

Lago

Tutti i piloti e i volontari che svolgono la funzione di assistente natante hanno avuto modo di mantenere il proprio livello di competenza esercitandosi durante un'apposita formazione che si è svolta nel corso del mese di giugno.

Gli interventi sono stati 5. Durante l'anno CVL ha inoltre collaborato con la Società Salvataggio Lugano nella valutazione del rischio, nell'organizzazione e nell'esecuzione di picchetti sanitari per diverse manifestazioni lacustri (una decina).

Picchetti Sanitari

Nel 2010 vi è stato un incremento importante del numero dei picchetti sanitari per manifestazioni.

La tabella rappresenta la situazione negli ultimi 3 anni:

Anno	Numero manifestazioni	Durata complessiva	Ore personale
2008	74	540 ore	1400 ore
2009	132	585 ore	1450 ore
2010	185	940 ore	1730 ore

Nel 2010 CVL ha garantito la sicurezza sanitaria per 3 manifestazioni di rilievo, quali la competizione Downhill al Monte Tamaro, per il Prologo del Tour de Suisse e per la manifestazione Harley Davidson.

Riorganizzazione UIT FCTSA

CVL ha coordinato un gruppo di lavoro incaricato di analizzare la situazione dei Gruppi Tecnici di Soccorso nel cantone. Il risultato ha portato ad una serie di modifiche strutturali che verranno implementate a breve. L'obiettivo principale è quello di mantenere un elevato livello di competenza, contenendo il più possibile i costi. I campi d'attività dei componenti dei gruppi verranno inoltre aumentati per far fronte ad attività che necessitano di una preparazione particolare (interventi in sotterranea, gestione delle macro-emergenze, attività medico-sanitarie in ambienti particolari ecc..). CVL riorganizzerà il proprio gruppo tenendo in considerazione i risultati del lavoro di analisi e le proposte operative avallate a livello FCTSA. In breve alcuni cambiamenti:

- riduzione del numero di professionisti (da 15 a una decina),
- accesso alla formazione nel rispetto dei requisiti definiti a livello FCTSA,
- collaborazione nell'ambito della formazione e degli interventi con il SAM,
- creazione di un picchetto di reperibilità immediata misto (SAM e CVL) per interventi in tutto il Sottoceneri,
- introduzione della ricertificazione per tutto il personale,
- partecipazione al gruppo di lavoro dei responsabili UIT, FCTSA (Taddei rappresentante CVL; Tami coordinatore),
- assunzione di nuovi compiti nell'ambito del DIM e altre attività identificate a livello FCTSA come specialistiche.

Riorganizzazione DIM

CVL ha partecipato al gruppo di lavoro per la riorganizzazione del DIM (Dispositivo Incidente Maggiore). In tal senso sono stati definiti i profili dei quadri, i requisiti ed il percorso formativo da svolgere. In seno alla FCTSA si è deciso di effettuare una certificazione cantonale per i quadri che svolgono il ruolo di capo intervento regionale e che in caso di evento maggiore potrebbero assumere il coordinamento delle attività di soccorso al fronte.





Progetto O+O (Organizzazioni e operazioni)

Il gruppo di lavoro per la ridefinizione delle procedure O+O riguarda l'attività del 144 e i servizi ambulanza di tutto il Cantone. CVL è rappresentata in questo gruppo di lavoro dal vice direttore SA, coinvolto attivamente nei lavori di ridefinizione che si svolgono mediamente una volta al mese.

Attività dei FR (First Responder) professionali

Il termine First Responder definisce i collaboratori professionisti della CVL (medici, infermieri o soccorritori) domiciliati in zone periferiche del territorio che si mettono a disposizione nel tempo libero per intervenire, su richiesta del 144, in caso d'interventi vicini al loro domicilio. Questa strategia permette di ottimizzare i tempi d'intervento inviando in breve tempo al paziente un operatore sanitario formato ed equipaggiato con materiale avanzato (gestione vie aeree, farmaci, monitor-defibrillatore). I FR nel comprensorio sono una decina domiciliati nell'alta Valle del Vedeggio, nella Capriasca, nella zona sud - Melide/Figino/Bissone e nell'alto Malcantone. Gli interventi effettuati nel 2010 sono stati una cinquantina.

Attività per il Centenario

La direzione operativa ha preso parte a tutte le manifestazioni legate al festeggiamento del Centenario. In particolar modo ha organizzato la giornata delle porte aperte e l'esercizio Nettuno nell'ambito del Forum Svizzero del Salvataggio.



SERVIZIO FORMAZIONE

L'anno 2010 è stato caratterizzato, sotto il profilo formativo, da una serie di iniziative didattiche volte ad avviare un processo di definizione dei bisogni del singolo collaboratore attraverso valutazioni ed osservazioni delle attività pratiche.

Nella definizione delle priorità, le valutazioni si sono concentrate sul personale volontario che, coinvolto in una serie di giornate pratiche a postazioni di lavoro, è stato valutato in rapporto ai criteri propri del ruolo professionale e delle responsabilità definite. Al termine delle 10 giornate si è potuto delineare un profilo per ogni singolo collaboratore che ci permetterà di pianificare la formazione permanente per l'anno 2011 in modo più mirato e personalizzato.

Parallelamente, peraltro, l'introduzione di nuove strategie di valutazione e di trattamento del paziente hanno imposto la realizzazione di programmi di formazione nuovi che sono presentati nei capitoli a seguire.

Risorse umane

Ad oggi il Servizio Formazione garantisce la sua attività pedagogica grazie ad un pool di collaboratori composto da 38 soccorritori istruttori per la formazione BLS/DAE, 6 soccorritori insegnanti FSEA I, di cui 2 con ruolo di tutor, 3 soccorritori con incarico di tutor non ancora formati o in corso di formazione FSEA, 3 insegnanti FSEA II, principalmente impiegati per la formazione alla popolazione, 3 soccorritori insegnanti PBLs per la rianimazione pediatrica.

L'offerta formativa – Formazione permanente

L'introduzione dell'elettrocardiografia a 12 derivate (ECG 12) e la relativa trasmissione al medico in servizio per tutti i pazienti con dolori pectanginosi, ha imposto una formazione ad hoc per tutto il personale operativo (professionisti e volontari), sia dal punto di vista tattico che tecnico.

I momenti formativi essenziali sono stati distribuiti come segue:

- esecuzione e lettura dell'elettrocardiografia a 12 derivate,
- sistema di registrazione e trasmissione del tracciato elettrocardiografico al medico,
- nuovi mezzi di intervento sanitario (ambulanze),
- sistema di ventilazione non invasiva in pressione positiva con Oxylog.

Da un punto di vista organizzativo, la formula della pianificazione dei moduli ha rispecchiato quella degli anni precedenti, ed in modo particolare ha prodotto offerte definite come:

- formazione estiva,
- formazione permanente serale,
- formazione puntuale in turno.





Formazione tecnico-sanitaria di base/Progetto Tutor08

Per il secondo anno consecutivo, e grazie all'acquisizione di esperienze ed informazioni basate sul primo anno di tutoring, la formazione tecnico-sanitaria di base si è sviluppata secondo il concetto instaurato con il progetto Tutor08, che ha voluto offrire ai candidati soccorritori volontari una formazione più personalizzata in rapporto ai tempi di apprendimento e più focalizzata sulla pratica delle competenze descritte dal ruolo specifico.

Gli obiettivi presentati nel progetto del 2008 possono essere riassunti come segue:

- definizione di un ruolo del SV aggiornato e moderno,

Come specificato, la formazione estiva si è concentrata su una serie di postazioni pratiche per il personale volontario, unitamente ad una valutazione da parte del personale tutor sulle competenze e le conoscenze che il ruolo definisce.

Parallelamente, e nel corso della stessa giornata, il personale volontario ha seguito un corso di refresh BLS/DAE (rianimazione di base e defibrillazione precoce) necessario al mantenimento biennale delle competenze e quindi della validità della certificazione.

Durante la formazione permanente serale, invece, la caratteristica assunta dal programma ha consentito al collaboratore di lavorare in postazioni pratiche per la maggior parte delle offerte proposte. Proprio in funzione del sondaggio svolto alla fine del 2009 circa i bisogni e gli interessi del personale, e grazie anche alle prime valutazioni effettuate dei lavori pratici, sono stati da subito corretti gli obiettivi formativi e sono state organizzate serate a carattere pratico incentrate sull'utilizzo del materiale e sull'applicazione delle tecniche di soccorso e di salvataggio. L'introduzione di una raccolta sistematica di dati relativi alla partecipazione ai momenti formativi da parte di tutti i collaboratori dell'Associazione, ci ha permesso di identificare il successo o meno di una proposta in rapporto a un'altra, determinando con una certa precisione dove l'interesse si è manifestato e dove invece la tematica, la didattica o il bisogno non sono stati condivisi. I risultati si sono rivelati preziosi per la preparazione del programma di formazione 2010.

- elaborazione di un nuovo programma di formazione tecnico-sanitaria di base,
- identificazione di una strategia pedagogica e didattica più personalizzata, più orientata ad una maggiore responsabilizzazione delle singole figure professionali.

Tali obiettivi hanno permesso di gestire la formazione di base per soccorritori volontari secondo le procedure che hanno fornito i seguenti risultati:

Interessati (presenza alla serata informativa)	50
Colloqui effettuati	17
Partecipanti al test fisico	17
Superamento selezione	16
Candidati scelti secondo il bisogno del servizio	10

A seguito delle candidature gestite, nel corso del 2010 sono stati formati 8 nuovi collaboratori volontari (dei 10 partecipanti al corso, si sono registrati 2 abbandoni) che hanno potuto usufruire della nuova strategia pedagogica e sono entrati a far parte del team operativo del Servizio Ambulanza.

Per quanto attiene alle ore di insegnamento, il resoconto presenta una distribuzione nelle diverse modalità didattiche e nei momenti formativi, come segue: le ore di tutoring personale, durante quindi le ore di tempo libero degli insegnanti, è leggermente aumentato rispetto all'anno precedente, conseguenza logica di una diminuzione delle ore di tutoring durante i turni di servizio.



Attività di formazione ed integrazione dei nuovi collaboratori/Progetto InTeam09

Nel corso dell'anno 2010 nessun nuovo collaboratore professionista è entrato a far parte del gruppo di soccorritori dell'Associazione.

I lavori di organizzazione e pianificazione in tal senso si sono limitati alla preparazione dell'accoglienza del nuovo personale che, peraltro, solo a gennaio 2011 è stato integrato e formato all'interno del Servizio Formazione ed in seguito del Servizio Ambulanza.

Formazione permanente serale

La formazione permanente serale proposta nel 2010, caratterizzata da 12 serate mensili della durata di due ore, ha seguito un fil rouge legato all'eccellenza degli interventi in cui saltuariamente gli equipaggi sono chiamati ad intervenire. Senza sfociare nella gestione dell'incidente maggiore, sottoposto a un programma formativo specifico, si è voluto affrontare una serie di particolari casistiche o patologie che si presentano in modo relativamente raro e che costituiscono la cosiddetta "zona grigia" della nostra quotidianità. La rispondenza, in quanto serate libere aperte a tutto il personale principalmente volontario, ha corrisposto alla media annuale di frequenza (40%).

Attività di accoglienza ed accompagnamento personale in stage

Durante l'anno trascorso non sono stati più accompagnati allievi in stage professionale pratico provenienti dalla Scuola Specializzata in Cure Infermieristiche. Con il passaggio della gestione del programma di formazione dalla CRS all'Ufficio Federale Formazione e Tecnologia (UFFT), gli stage in ambiente di urgenza pre-ospedaliera per gli allievi sono stati aboliti. Parallelamente, abbiamo avuto la possibilità di accogliere un maggiore numero di allievi dalla formazione infermieristica SUPSI e numerose richieste di stage d'osservazione da privati interessati, enti partner o colleghi stranieri. Il collaboratore incaricato dell'organizzazione, pianificazione e gestione degli stage ha accumulato un monte ore di lavoro specifico corrispondente a 163.92 ore (8.92% dell'attività lavorativa)

Tipologia degli stage 2010 No.

Tipologia stage	N. stage
Allievi SSD	7
Allievi SSCI	0
Allievi SUPSI	4
Servizio civile	2
MPSS	2
Privati	19
Totale	34

Suddivisione giornate stage 2010 per tipologia

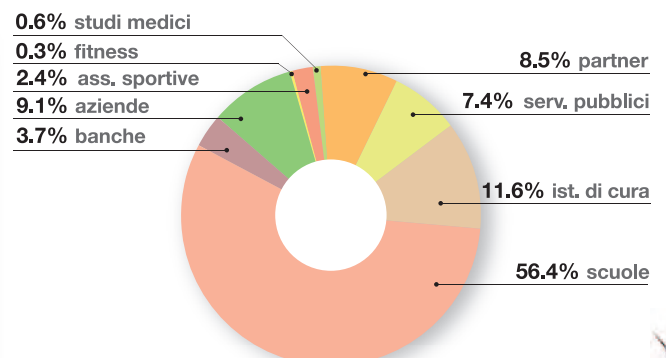
Tipologia stage	Giornate stage
Allievi SSD	460
Allievi SSCI (cure urgenti)	40
Allievi SUPSI	60
Servizio civile	220
MPSS	220
Privati	20
Totale	1020

Formazione alla popolazione – area formazione esterna

Particolarmente importante è stato l'aumento dei corsi di pronto soccorso specifici offerti dal Servizio Formazione e seguiti da aziende, ditte o privati. Con 238 corsi offerti (formazione popolazione + scuole medie) e 2773 partecipanti nella globalità, l'incremento in rapporto al 2009 risulta dell'11.05%. Va sottolineato, che rispetto al 2005, anno in cui la formazione alla popolazione è divenuta un'attività ufficiale del Servizio Formazione, sotto il profilo gestionale ed amministrativo, l'incremento del numero di partecipanti risulta del 132.82%.

Totale persone formate 2005 - 2010 per categoria

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Banche	17	58	111	78	33	102
Aziende	157	217	205	653	699	252
Fitness	10	8	7	55	9	9
Ass. sportive	0	52	11	34	0	66
Studi medici	0	56	50	26	18	16
Partner	319	307	419	319	455	237
Serv. pubblici	159	152	233	76	117	204
Istituti di cure	373	515	625	406	377	323
Scuole	135	130	134	497	789	1564
Totale	1191	1478	1784	2158	2497	2773





SERVIZIO MEDICO DENTARIO

Occorre sottolineare che l'anno 2010 è stato caratterizzato, per quanto riguarda l'area della formazione alla popolazione, da circa otto mesi di corsi BLS/DAE ad allievi delle scuole medie del comprensorio.

Infatti a partire da settembre 2009 in tutto il Ticino, sotto l'egida della Fondazione TicinoCuore ed il sostegno finanziario del Canton Ticino, i servizi autoambulanze garantiscono un corso di una giornata alla rianimazione cardiopolmonare di base e defibrillazione precoce a tutti i ragazzi delle classi quarte delle scuole medie. L'obiettivo, come è noto, è quello di aumentare sensibilmente il numero di potenziali First Responder laici (primi rispondenti all'allarme) in caso di arresto cardiaco improvviso, sensibilizzare la popolazione sin dalla giovane età all'importanza di una reazione tempestiva e competente e promuovere la prevenzione alle malattie cardiovascolari presso la popolazione. L'importante impegno in mezzi e risorse umane ha comunque permesso di sensibilizzare e formare, nel corso del 2010, circa 1200 ragazzi in tutto il nostro comprensorio di intervento.

Criteria qualitativi IAS / FCTSA nella formazione permanente del personale SA attivo

I criteri qualitativi emanati dall'Interassociazione Svizzera di Salvataggio (IVR/IAS) e dalla Federazione Cantonale Ticinese dei Servizi Autoambulanze (FCTSA) descrivono un numero minimo di 20, rispettivamente 40 ore di formazione permanente annuale che ogni soccorritore professionale deve raggiungere. I dati del 2010 riportano i seguenti risultati, molto soddisfacenti, considerando che i collaboratori che non hanno raggiunto le 20 ore minime non hanno prestato la loro attività sulla totalità dei 12 mesi lavorativi (dimissioni o malattia).

I feed-back ricevuti dal personale per quanto riguarda la formazione permanente interna all'Associazione, ci permettono comunque di comprendere che la definizione dei bisogni formativi deve rispecchiare in modo il più possibile personalizzato le caratteristiche di ogni singolo collaboratore. La costruzione del percorso formativo va effettuata in modo interattivo tra Servizio Formazione e collaboratore stesso; l'osservazione puntuale, così come la valutazione periodica del collaboratore sul luogo di lavoro, dovranno rappresentare la base per la costruzione dell'evoluzione e la crescita continua.

Andamento generale

Se già nel 2009 il Servizio Medico Dentario aveva avuto una svolta positiva, il 2010 si è rivelato un anno di evoluzione decisamente soddisfacente sia sul fronte finanziario sia su quello delle risorse umane.

Dal punto di vista finanziario si registra una maggiore entrata di CHF 27'086.40, in linea con l'andamento positivo del 2009. Sembra quindi confermato il promettente risultato già ottenuto l'anno precedente e, dopo un periodo di andamento incerto, il Servizio sembra finalmente essere ripartito in modo soddisfacente.



Una parte di merito deve senz'altro essere attribuita all'équipe che lavora per il SMD. Il gruppo di dentisti, igieniste e assistenti dentali si è ulteriormente consolidato e gli obiettivi fissati dalla direzione in accordo con il team sembrano essere completamente condivisi e perseguiti.

Per quanto riguarda le risorse umane, nel corso dell'anno si sono registrati i seguenti cambiamenti:

- dimissioni all'80% della dottoressa Pyzel,
- assunzione del dottor Savioli al 50% nel mese di giugno, tramutato poi in un 60% a settembre,
- aumento del 10% di impiego del dottor Appiani,
- aumento di 0.5 unità di igienista,
- uscita di due assistenti dentali e assunzione di Cora Cavasin nel mese di novembre.

L'organico SMD a dicembre 2010 è quindi così costituito:

	Medici dentisti	Igieniste	Assistenti dentali	Apprendista	Ricezione
Persone	4	2	5	1	1
Unità	2.8	1.5	4.8	1	1



Nonostante i diversi movimenti registrati, il gruppo ha sempre lavorato con grande impegno, favorendo l'introduzione delle persone nuove e integrandole in modo ottimale. Attualmente il team si è consolidato e il contingente è completo.

Il cambiamento più importante è rappresentato dall'assunzione di una seconda igienista dentale. Attualmente infatti sono operative 1.5 unità di igienista. Questa scelta è stata fatta in funzione dell'importante volume di attività che questo settore della medicina dentaria ha registrato negli scorsi anni e anche in funzione di un ampliamento della fascia oraria di servizio.

Sul fronte della formazione, segnaliamo infine che l'apprendista Maria-Paola Ferrazzo ha terminato il suo percorso formativo in qualità di assistente dentale ed è stata sostituita da un'apprendista al primo anno, Pamela Angelo Viana.

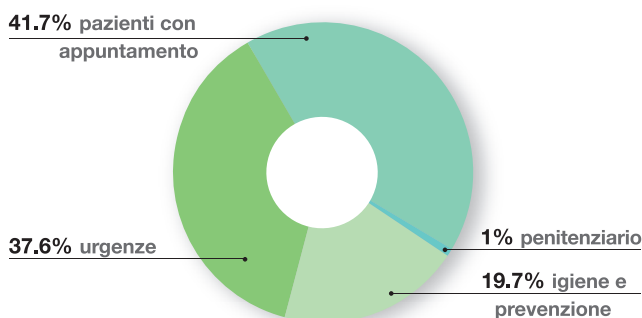


Attività

Nella tabella sottostante è riassunta l'attività del servizio ripartita per dentisti e igienista rispetto al loro impiego e ai pazienti visitati:

	Giornate	Pazienti	Paz./giorno
Medici dentisti	601	7'886	13.1
Igienista dentale	202	1'933	6.7
Totale	803	9'819	19.8

La tabella sottostante illustra il tipo di attività svolto dal Servizio, suddiviso per i principali campi di attività:



Progetti

Il SMD ha trascorso il 2010 svolgendo la sua attività con un buon risultato, sia per quanto riguarda la qualità del servizio che per il numero di pazienti, come pure nei rimodernamenti strumentali e di collaboratori, raggiungendo i seguenti obiettivi:

- organizzazione con ruoli e incarichi del personale per lo svolgimento delle attività in un'ottica di servizio volto alla qualità,
- ampliamento delle attività lavorative con nuovo studio e poltrona, con l'aggiunta di 0.5 unità di igienista,
- rifacimento e ristrutturazione delle infrastrutture: condizionamento, sala d'attesa ufficio, ricezione e mobilio,
- formazione interna del personale con riunioni e corsi regolari sia professionali che organizzativi,
- acquisto dell'ortopantomica (strumento diagnostico fondamentale per l'attività del SMD) all'inizio del 2011, grazie al buon andamento del 2010.

Nel 2010 il SMD ha potuto soddisfare il fabbisogno della popolazione in fatto di cure dentali, fornendo un servizio di qualità. Il discreto risultato finanziario raggiunto ha permesso il rinnovamento e l'acquisto di nuove attrezzature per un Servizio Medico Dentario decisamente all'avanguardia.



AREA LOGISTICA E RISORSE TECNICHE

Il settore della Logistica e delle Risorse tecniche della Croce Verde Lugano garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e delle risorse tecniche delle due sedi, Lugano ed 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 dozzina di collaboratori. 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. Nel 2010 a seguito dell'assunzione di nuovi soccorritori professionisti, il gruppo di lavoro delle risorse tecniche è stato potenziato al fine di rispondere in modo sempre efficiente alle necessità dei diversi servizi di Croce Verde.



Nuovo impianto ossigeno

Nel corso del 2010, il vecchio sistema di travaso dell'ossigeno medicale è stato sostituito con un nuovo impianto che permette di poter manipolare questo prezioso farmaco seguendo le normative specifiche in materia di manipolazione dei farmaci. Il progetto si è svolto sull'arco di due anni e ci ha portato ad avere un impianto all'avanguardia, unico nel suo genere sul territorio cantonale.

Settore Logistica

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

- riorganizzazione degli spazi di ricezione del Servizio Medico Dentario,
- installazione di un nuovo apparecchio radiografico dentario digitalizzato,
- riattivazione di un ulteriore studio dentistico,
- sostituzione e potenziamento del vecchio impianto di climatizzazione,
- ritinteggiatura autorimessa.

Settore Risorse tecniche

L'attività relativa all'anno 2010 concernente il settore delle Risorse tecniche può essere così riassunta:

- allestimento nuove ambulanze VW T5 Cat. B,
- allestimento nuova ambulanza Mercedes Sprinter Cat. C,
- acquisto di un nuovo monitor,
- implementazione del sistema di trasmissione degli ECG 12 derivazioni verso i medici e le strutture ospedaliere,
- progetto di razionalizzazione degli acquisti del materiale di consumo.

Progetti per il 2011

Con la fine del 2010, anno del Centenario della Croce Verde Lugano, anche il progetto relativo alla nuova sede, sta prendendo forma. Da una fase molto "astratta" di progettazione di massima, si è passati ad una fase più attiva di elaborazione e di pubblicazione del bando di concorso che ci porterà all'individuazione del progetto definitivo. Si tratta di un grosso progetto che ci vedrà coinvolti per i prossimi quattro anni, con ambiti più e meno specifici. A tale proposito è stato costituito un gruppo di lavoro ad hoc, composto prevalentemente da soccorritori, che dovrà accompagnare, nel corso dei prossimi anni, gli addetti ai lavori nella realizzazione della futura sede. Questo connubio ci dovrebbe permettere di creare una sede, che da una parte si riveli un edificio strutturalmente all'avanguardia, e dall'altra rivesta a pieno le esigenze operative.

AREA GESTIONALE

Risorse umane

Il contesto attuale delle realtà aziendali sta assistendo negli ultimi decenni ad una maggiore presenza delle direzioni delle RU all'interno delle direzioni generali. Questo è dovuto essenzialmente al fatto che ai termini produttività, efficienza e rendimento, al fine di ottenere buoni risultati, dovrebbe sempre essere affiancato il settore delle Risorse Umane. Croce Verde Lugano ha voluto quindi investire per le proprie Risorse Umane, in quanto convinti che esse siano un fondamentale tassello dell'Associazione. Ancora di più se si considera il particolare tipo di attività che svolgono i nostri collaboratori, siano essi impiegati nel servizio autoambulanze, nel servizio medico dentario, nella formazione ma anche nell'amministrazione, dove il contatto con i nostri pazienti a posteriori è molto frequente.

La scelta di CVL è stata quella di orientarsi ad un sistema di gestione RU sempre più all'avanguardia, per fare ciò è però necessario un importante lavoro preliminare di analisi della situazione attuale e di pianificazione precisa delle future strategie. Attualmente alla testa del settore RU sono impiegate circa 1.5 unità, mentre la gestione amministrativa del personale viene garantita da 0.60 unità. È un settore quindi in piena evoluzione che lavora sempre più affiancandosi ai diversi direttori di servizio, in modo da poter creare dei sistemi di gestione omogenei per tutta l'Associazione e produrre un cambiamento tangibile per i propri collaboratori. In quest'ottica il primo passo è stato fatto attraverso il progetto Colpers10, progetto che si protrarrà nel 2011 e che vede come obiettivo principe quello di avere una chiara fotografia dell'attuale situazione prima di poter progettare nuovi strumenti di gestione.

Personale professionista

La tabella seguente illustra l'evoluzione del numero di collaboratori professionisti dell'esercizio 2010:

	31.12.2009	31.12.2010	Media	Var.
Servizio autoambulanze	45.25	39.55	42.40	-5.7
Servizio medico dentario	11.10	11.20	11.15	0.10
Servizio formazione	3.45	3.80	3.62	0.35
Area gestionale	9.10	8.35	8.72	0.75
Area Logistica e Risorse tecniche	3.30	3.50	3.40	0.10
Totale	72.20	66.40	69.29	-5.90

In numeri assoluti, la variazione di organico tra il 31 dicembre 2009 e il 31 dicembre 2010, corrisponde a una diminuzione di 5.90 unità, in gran parte imputabile alla diminuzione dell'organico del Servizio Autoambulanze.

Il Servizio Autoambulanze ha registrato diverse uscite della figura professionale di "soccorritore diplomato". Nel 2010 si è scelto di non compensare completamente queste uscite con delle nuove assunzioni in quanto è prevista l'entrata di nuovi soccorritori diplomati, provenienti dalla scuola soccorritori nel mese di settembre 2011.

Il Servizio Medico Dentario non registra particolari variazioni dell'organico, il gruppo dei medici ha visto aumentare l'effettivo di 0.40 unità, dovuto al cambiamento di percentuale di impiego di due medici dentisti. A causa dell'importante volume di attività dell'igienista dentale, la direzione ha deciso di aggiungere 0.50 unità di questa figura professionale. Nel mese di agosto ha terminato la formazione di assistente dentale l'apprendista al terzo anno, e dal mese di settembre ha iniziato la sua formazione una nuova apprendista assistente dentale. Nessuna variazione di organico si registra per il contingente delle assistenti dentali e della ricezione.

Il Servizio Formazione ha registrato un aumento di 0.35 unità per poter sostenere i volumi di attività sempre maggiori. Per quanto riguarda l'Area gestionale, si registra l'uscita di 1 unità nel settore dell'amministrazione, compensata in parte con una riorganizzazione interna.

Per quanto riguarda il progetto "medicalizzazione" che prevede la copertura da parte di un medico d'urgenza h24, possiamo dire che l'obiettivo è stato raggiunto. Alla collaborazione con il CCT si aggiunge una sempre più interessante collaborazione con l'EOC, grazie al quale nel 2010 abbiamo potuto beneficiare di ulteriori medici d'urgenza.

Personale volontario

Mantenere il brevetto di soccorritore volontario richiede un minimo di 250 ore di servizio annui e un minimo di 20 ore di formazione permanente. Sempre più ci accorgiamo che si tratta di un onere molto importante, in particolar modo per coloro che svolgono un'attività professionale al 100%. Nonostante nei regolamenti aziendali non esistano quasi più i cosiddetti "congedi per volontariato", la reticenza di alcuni datori di lavoro riguardo l'impegno che tale attività comporta per i loro collaboratori e il sempre minor tempo libero a disposizione delle persone professionalmente "attive", i nostri soccorritori volontari dimostrano una passione e una forza di volontà a volte sbalorditiva.

I soccorritori volontari seguono attivamente e con costanza tutte le formazioni loro richieste e svolgono con passione e dedizione i turni, spesso molto faticosi e più lunghi del previsto. Anche nel 2010 l'attività svolta dai soccorritori volontari è ben il-



lustrata nel documento "Rapporto annuale 2010 - Gestione Soccorritori volontari" curato dalla soccorritrice diplomata Sara Flury e dalla soccorritrice volontaria Caterina Häberli, che sono le persone responsabili della pianificazione mensile dei turni per i soccorritori volontari.

Il numero di soccorritori volontari a fine 2010 corrisponde a 112 unità (contro le 126 del 2009), di cui 58 uomini e 54 donne. Le dimissioni nel corso del 2010 sono state in totale 16 (contro le 27 del 2009).

La diminuzione del contingente del numero dei soccorritori volontari, a cui stiamo assistendo da due anni, è dovuta ad una scelta strategica della direzione operativa, che attraverso il progetto team08 ha introdotto un nuovo sistema di turnistica che prevede turni più lunghi e quindi un minor fabbisogno di unità, anche se l'impiego in termine di ore di servizio rimane invariato. La reperibilità di potenziali soccorritori volontari rimane alta, sempre più persone si interessano a questo tipo di attività, anche se, considerato l'alto impegno richiesto, solo pochi di loro decidono di intraprendere questo percorso. Al giorno d'oggi riuscire a conciliare un'attività professionale a tempo pieno con gli impegni richiesti dal ruolo del soccorritore volontario risulta molto difficoltoso.

Progetto Colpers10

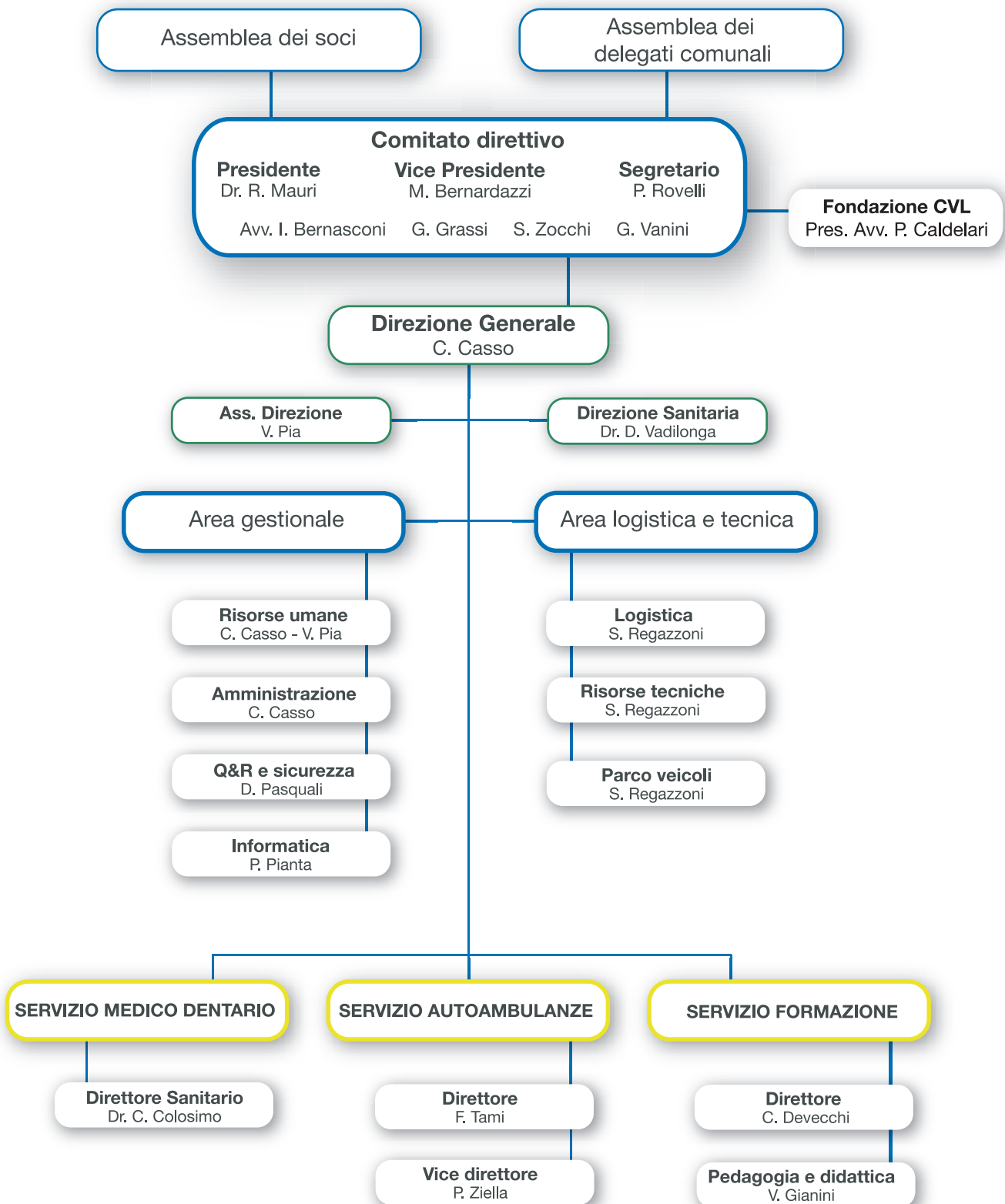
Nell'ambito della gestione delle risorse umane, il 2010 è stato caratterizzato dallo svolgimento del progetto Colpers10 (ancora in atto nel 2011). Con questo progetto la Direzione RU unitamente ai vertici dei servizi dell'Associazione, ha deciso di creare le basi per un nuovo stile di conduzione del personale, elemento che sempre più risulta essere centrale per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Nel corso del 2010 il progetto ha visto svilupparsi le prime due fasi: dapprima il personale del SA è stato chiamato a rispondere ad un questionario di soddisfazione, successivamente ogni collaboratore professionista ha svolto un colloquio individuale con il Direttore generale in cui sono stati esplorati tutti gli aspetti di vita in azienda. Questo progetto proseguirà nel corso del 2011, anno in cui attraverso un chiaro feedback ai collaboratori, la direzione RU ha intenzione di sviluppare i propri sistemi di gestione implementando sempre più una politica vicina alle persone in modo da poterle valorizzare e motivare nelle aree finora considerate "critiche".

In totale sono stati svolti 40 colloqui individuali di una durata media di 2 ore per collaboratore.



Organigramma generale dell'Associazione



Amministrazione e finanze

Meno visibile al pubblico rispetto alle persone che operano al fronte, un piccolo gruppo di collaboratrici e collaboratori assicura la gestione del segretariato e dell'amministrazione dell'Associazione. Il loro lavoro, spesso scarsamente considerato quando si presentano i rapporti di attività, riveste un'importanza fondamentale per il funzionamento senza intoppi di qualsiasi organizzazione.

Il team è composto da cinque persone ben formate e motivate e si occupa di tutte le attività amministrative dell'Associazione stessa e della Fondazione Croce Verde Lugano.

Tra le novità più importanti possiamo segnalare il consolidamento della collaborazione con l'associazione Tre Valli Soccorso che ha chiesto il nostro aiuto nella gestione delle attività amministrative di maggiore complessità. Nel corso del 2010, alla gestione della fatturazione, già rilevata nel 2009, si sono aggiunte anche l'amministrazione delle risorse umane e la contabilità.

Anche l'Amministrazione persegue costantemente il miglioramento continuo dei propri processi allo scopo di ottimizzare l'impiego delle risorse.

Importanti lavori in tal senso sono stati realizzati con l'integrazione della gestione documentale informatizzata nei processi della fatturazione della gestione di debitori.

Segretariato

Il Segretariato dell'Associazione svolge anch'esso un ruolo di importanza primaria sia nell'ambito quotidiano, sia in quello della gestione dei nuovi progetti. Oltre a fornire alla Direzione il necessario supporto di segretariato vero e proprio, assicura anche la gestione del centralino telefonico e svolge un importante lavoro nella gestione elettronica della documentazione. Il lavoro del segretariato è inoltre coinvolto in una miriade di attività di dettaglio non sempre facilmente quantificabili e attribuibili ad una specifica area di competenza ma che richiedono un disbrigo rapido e competente.

La Direzione è dunque molto riconoscente a tutto il team che, giorno dopo giorno, "dietro le quinte" dell'Associazione, svolge anch'esso in modo encomiabile il proprio lavoro.

SERVIZIO QUALITÀ RICERCA E SICUREZZA

All'inizio del 2010, l'istituzione del Servizio Qualità Ricerca e Sicurezza (QR&S) era stata sollecitata dalle attività di gestione della pandemia influenzale. Successivamente l'attenzione si è spostata su analisi conoscitive legate in modo particolare alla soddisfazione dei collaboratori.

Per il Servizio Ambulanza la pubblicazione dei nuovi criteri di accreditamento ha dato vita a numerose iniziative di valutazione che hanno consentito di entrare in una nuova fase del processo di promozione della qualità.

Il Servizio QR&S, infine, si è cimentato in un'attività che generalmente è propria di un'azienda di prodotto: ha infatti coordinato il progetto d'introduzione del sistema "Matrix". Si tratta di un progetto sperimentale d'informatizzazione immediata delle informazioni riguardanti il paziente e l'intervento. Questo prodotto è stato scelto dai colleghi dell'Ente di Biasca; il Servizio QR&S ha gestito il progetto di cambiamento in collaborazione con il Servizio Informatica di CVL.

Associazione

Il Servizio QR&S è attivo a vari livelli per garantire lo sviluppo e la cultura della qualità. A livello di associazione l'attività tocca tutti i servizi (SA-SF-SMD) mentre per i singoli settori il lavoro di programmazione e controllo è molto più specifico.

È stato concluso il lavoro di analisi sulla sicurezza della struttura. Sono state evidenziate le modifiche da apportare alla struttura e ai controlli. Nei prossimi giorni verrà nominato un collaboratore che avrà funzione di controllore del sistema.

L'attività d'igiene sanitaria è stata inserita nell'area sicurezza poiché direttamente responsabile della prevenzione per il paziente e il personale.

La task force FCTSA-Cantone, costituitasi per fronteggiare l'arrivo in Europa della pandemia influenzale, ha terminato la sua attività di sorveglianza e a metà primavera ha elaborato un rapporto d'attività.

Nel corso del 2010 il progetto di collaborazione con il reparto PS della clinica Moncucco si è concluso con soddisfazione da parte di tutti i partecipanti. Attualmente la clinica offre ai servizi un accesso PS di Medicina e Chirurgia nella fascia diurna. Per i reparti di area critica, inoltre, CVL ha organizzato una formazione specifica sull'applicazione e l'utilizzo di nuovi apparecchi di defibrillazione. Sempre nell'ambito dei rapporti con le cliniche private è stata fatta una revisione al protocollo con ARS Ortopedica per migliorare la procedura di contatto e annuncio dei pazienti trasportati nel reparto di pronto soccorso.

Una parte dell'attività del Servizio QR&S è quella di fornire supporto anche al Settore Risorse tecniche. In modo specifico il servizio valuta le prescrizioni, le certificazioni ed il rispetto delle norme da parte dei produttori/fornitori. In questo campo il 2010



è stato importante per il cambiamento del sistema di travaso dell'ossigeno, cambiamento che ha messo a norma l'impianto.

- TVMatrix:

Trevalli Soccorso, nell'ambito del progetto di fusione del proprio sistema di fatturazione con CVL, ha richiesto anche il passaggio all'informatizzazione diretta dei dati dei pazienti soccorsi. Questo programma, sviluppato dal Servizio Informatica CVL, è stato introdotto e ora tutto il personale lo utilizza in modo adeguato ed efficace. Il progetto è concluso.

- Statistica:

L'attività statistica è stata costante, con report regolari per il Servizio Ambulanza (SA) e per il Servizio Formazione (SF).

Il 2010 è stato dedicato all'analisi dei dati per definire un sistema di controllo e reportistica adeguato anche ai nuovi criteri di accreditamento IAS. La valutazione è stata trasmessa e presentata a livello cantonale dal Direttore del SA per trovare consenso e per svolgere attività comune.

- Valutazione soddisfazione del personale:

La direzione operativa e il Servizio RU hanno chiesto di sviluppare un nuovo processo di soddisfazione per permettere di valutare le tendenze rispetto a quanto fatto in precedenza. Il lavoro di valutazione si è concluso con l'inizio dei colloqui individuali che sono stati effettuati dal Direttore Generale.

Servizio Ambulanza

- Accreditamento Servizio Ambulanza:

L'IAS ha pubblicato i nuovi criteri di accreditamento e la procedura di riconoscimento dei servizi ambulanza. Il documento, oltre ad alcune modifiche, propone una serie di novità quali il set di dati da utilizzare e i parametri di riferimento per i tempi d'intervento (suddivisi in zona urbana ed extraurbana); inoltre viene introdotto il "rapporto annuale". Il documento che viene richiesto ai servizi dovrebbe presentare l'attività svolta nell'ambito del sistema "qualità" del servizio di soccorso. Per poter garantire il rispetto dei nuovi requisiti, il Servizio QR&S ha organizzato un workshop di direzione con il Servizio Ambulanza di TVS di Biasca allo scopo di attivare tutti i servizi di supporto alle nuove esigenze. Da questo seminario sono emersi dei bisogni di approfondimento; con la direzione del SA è stato quindi affrontato il tema della reportistica globale in relazione agli indicatori europei (del First Hour Quintet). La nuova griglia è stata presentata agli altri enti del Cantone per trovare un consenso ed eventuali partner interessati a seguire tale attività. Questo documento costituisce l'elemento principale del rapporto d'attività del SA e dell'Associazione.

- Registri Utstein e PREH SCA:

I due registri sono stati curati da collaboratori con incarico ad hoc. Il gruppo, costituito da 3 collaboratori, ha dovuto gestire nel complesso oltre 600 casi (150 Utstein- 450 Preh SCA ca.). Le attività principali sono legate alla valutazione dei dati, alle non conformità e al contatto con ospedali e pazienti per valutarne il feedback e l'appropriatezza della diagnosi.

Servizio Formazione

Per il Servizio Formazione sono state promosse attività specifiche d'insegnamento, in particolare per l'avvio del progetto ITED volto all'introduzione della trasmissione degli ECG 12 derivazione.

- Interpretazione ECG 12 derivazione:

In qualità di capo progetto ITED (introduzione dell'ECG 12 derivazione) per la FCTSA, il responsabile del servizio ha collaborato alla formazione del primo modulo clinico per la posa e la lettura dell'elettrocardiogramma a 12 piste. Inoltre i responsabili del Settore Risorse tecniche sono stati formati alla parametrizzazione degli apparecchi. Dal mese di luglio 2010 CVL è in grado di effettuare degli ECG 12 derivazione ai pazienti e di trasmettere al medico senior il tracciato per una condivisione e come elemento per la definizione della diagnosi.



- Introduzione nuovi collaboratori:

Il servizio è stato presentato dal Direttore del SF in occasione dell'introduzione dei nuovi collaboratori. Sono state illustrate le diverse attività di QR&S; al nuovo personale è stato inoltre fornito il supporto informativo relativo al servizio stesso.

In questo ambito i collaboratori vengono sensibilizzati e istruiti su come avviene la documentazione degli interventi e sulle diverse fonti di ricerca. È il momento privilegiato per spiegare ai futuri collaboratori come viene interpretata la gestione della qualità in CVL e quali sono i progetti importanti in corso d'opera.

- Coaching per tutor:

Il Servizio QR&S ha svolto attività di Coaching al gruppo di collaboratori del Servizio Formazione nell'ambito del progetto "Tutor".



LE CELEBRAZIONI NELL'ANNO DEL CENTENARIO

1° gennaio 2010, la Cerimonia Ufficiale di Capodanno

Il 2010 si è aperto con la Cerimonia Ufficiale di Capodanno che ha visto come ospite d'onore Croce Verde Lugano. Dopo il saluto del Corpo Volontari Luganesi, si sono tenuti i discorsi di inizio anno delle Autorità, e i diversi interventi musicali. Il sindaco, dopo aver evidenziato la funzione strategica svolta dall'Ente e dal team di professionisti e volontari, ha auspicato un pronto intervento delle autorità per accelerare le operazioni di costruzione della nuova sede: "CVL rappresenta indubbiamente una punta di diamante per la tutela di noi tutti nel momento del bisogno. Mi auguro che la nuova sede di CVL possa finalmente prendere corpo. Dipende anche dalla capacità e dalla volontà cantonale nell'ambito della pianificazione il saper trovare quelle sinergie affinché quello che è utile alla comunità possa essere fatto rapidamente".

3 marzo 2010, compiuti 100 anni

Il giorno del centesimo compleanno è stato celebrato con una suggestiva cerimonia. "Grazie per quanto avete fatto in questi primi 100 anni. E soprattutto grazie per come lo avete fatto. Il vostro impegno, la vostra serietà, le vostre capacità rendono la nostra vita più sicura. È bello sapere di essere in buone mani. Grazie!". Con queste parole si è concluso il discorso ufficiale dell'On. Patrizia Pesenti, Direttrice del Dipartimento della Sanità e della Socialità e Consigliera di Stato, in occasione della Cerimonia ufficiale per i 100 anni di CVL, che ha avuto luogo il 3 marzo 2010 a Palazzo Mantegazza di Paradiso. Il discorso è stato costellato da spunti di riflessione particolarmente interessanti: "Oggi festeggiamo cento anni di vita di un utilissimo sodalizio voluto, al termine del primo decennio del

secolo scorso, da un giovane medico, il dottor Giuseppe Galli. Cento anni durante i quali Croce Verde si è meritata sul campo l'apprezzamento e la riconoscenza dei cittadini. Cento anni durante i quali ha salvato vite umane grazie alla rapidità ed alla professionalità dell'intervento. Oggi l'intervento delle ambulanze non è più solo trasporto, ma è l'inizio della cura. E questo grazie alle crescenti risorse mediche, tecniche e grazie alla professionalità degli operatori." La cerimonia è stata presentata da Alessandra Marchese, soccorritrice volontaria di CVL e giornalista RSI. Dopo il saluto del Presidente di CVL Romano Mauri e il discorso dell'On. Pesenti, è intervenuto il sindaco di Lugano Giorgio Giudici. L'evento ha poi fatto da sfondo all'inaugurazione e alla benedizione del nuovo vessillo da parte di Monsignor Pier Giacomo Grampa.

La medicina d'urgenza a Lugano

Il 22 e il 23 aprile 2010 si è tenuto al Palazzo dei Congressi di Lugano il Forum Svizzero del Salvataggio. La scelta di Lugano come cornice dell'evento ha mirato a sottolineare i 100 anni di Croce Verde Lugano e i 30 della base REGA in Ticino. Il Forum ha rappresentato un'importante occasione per focalizzare gli aspetti organizzativi, strutturali e politici attinenti al panorama del soccorso preospedaliero. In questo contesto si è approfondito il tema del finanziamento degli enti di soccorso e del riconoscimento delle loro prestazioni da parte degli assicuratori malattia.

È questo un argomento che preoccupa tutte le realtà che operano nell'ambito della medicina d'urgenza, soprattutto per il fatto che, in caso di necessità, buona parte dei costi viene sostenuta dal cittadino: la LAMal, infatti, considera il soccorso preospedaliero un semplice "trasporto" e non un intervento salva-vita. Troppo spesso ci si deve confrontare con pazienti che non sono in grado di farsi carico di questi costi così gravosi, lasciando un senso di amarezza e soprattutto di impotenza. L'obiettivo che si sono prefissi tutti gli enti di soccorso svizzeri, fra cui in primo piano Croce Verde Lugano, è quello di dimostrare come le cure prestate a livello extra-ospedaliero siano importanti – se non addirittura fondamentali – per la buona riuscita dell'intervento e delle successive cure in ospedale.

23 aprile 2010, Asta del Centenario

L'evento di solidarietà indetto alla fine del 2009 tra gli artisti ticinesi ha dato grandi frutti. Alla richiesta di Croce Verde hanno generosamente risposto 70 artisti, con la donazione di ben 91 opere. Sulla spinta di questo significativo gesto è stata organizzata il 23 aprile 2010 al Palazzo dei Congressi un'asta benefica rivolta a tutti i cittadini. Davanti a un pubblico di appassionati d'arte e cittadini comuni, ha preso vita una vera e propria "ga-





ra” di solidarietà. Sono stati battuti all’asta oltre i due terzi delle opere dell’arte ticinese contemporanea, con nomi di spicco come Giuseppe Bolzani, Cesare Lucchini, Imre Reiner, Paolo Bellini e François Bonjour. L’iniziativa, che si è avvalsa della consulenza scientifica di Rudy Chiappini, ha avuto come battitore Paolo Blendinger.

Con il ricavato, ca. 115'000.-- CHF, CVL ha finanziato l’acquisto di una nuova autoambulanza, inaugurata lo scorso mese di aprile a TISANA 2011.

24 aprile 2010, Porte Aperte a Pregassona

Oltre 2000 cittadini di ogni età hanno preso parte alla giornata di porte aperte promossa nella sede CVL di Pregassona. Fin dalle prime ore della mattina, i visitatori hanno potuto partecipare a un ricco programma di iniziative e incontri accomunati da un preciso filo conduttore: offrire al pubblico una visione il più possibile completa della realtà operativa dell’Ente. Dopo la presentazione delle attività di Croce Verde - pronto intervento, corsi di formazione per i cittadini e le aziende, servizio medico dentario - la giornata è entrata nel vivo con alcune simulazioni d’intervento che hanno visto in azione i veicoli di soccorso e il team di medici e volontari.

Alle dimostrazioni sono intervenuti anche quegli enti che in situazioni particolari operano in modo sinergico con CVL, fra cui polizia, pompieri, Società Salvataggio Lugano, REGA e Protezione Civile.

Ha richiamato l’interesse del pubblico anche la mostra storica con mezzi di soccorso d’epoca: una carrozza ambulanza trainata da cavalli appartenuta alla CV di Chiasso e alcuni veicoli ambulanza arrivati dalla vicina Italia. Durante l’intera giornata, un occhio di riguardo è stato dedicato ai più piccoli, con giochi e attività sanitarie animate dai mini soccorritori di CVL. E, a disposizione di tutti i visitatori, un capannone con buvette che ha funzionato sempre a pieno ritmo.

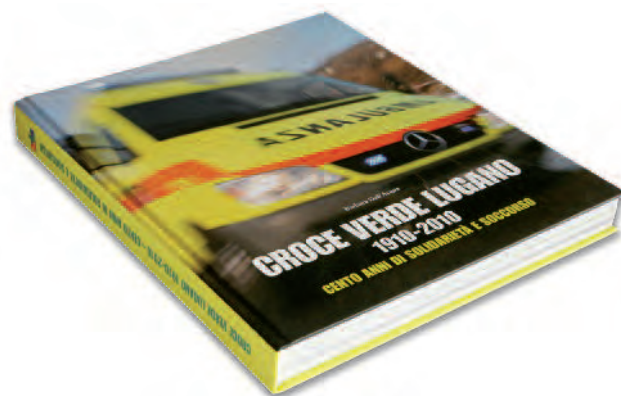
26 settembre 2010, 100 runners per i 100 anni

All’edizione 2010 della Stralugano hanno preso parte 100 volontari, collaboratori e amici di CVL, uno per ogni anno del Centenario. Con questa folta adesione, si è voluto lanciare alla po-

polazione un duplice messaggio. Innanzitutto, si è evidenziato come la scelta di uno stile di vita attivo rappresenti la condizione essenziale per mantenersi in buona salute, contribuendo ad allontanare i rischi di quelle patologie che spesso richiedono l’intervento della medicina d’urgenza; e se tutti i cittadini si impegnassero attivamente a mantenersi sani, le richieste di aiuto a CVL diminuirebbero come naturale conseguenza. Un altro aspetto che si è voluto comunicare è legato a una scelta strategica di Croce Verde, che ormai da qualche anno punta a promuovere l’efficienza fisica del proprio staff di collaboratori, garantendo un supporto ancora più performante; si tratta quindi di un elemento fondamentale del “profilo” del soccorritore e viene considerato quasi un fattore “tecnico” determinante per il buon esito dell’intervento.

Il libro del Centenario

“Croce Verde Lugano 1910-2010 - cento anni di solidarietà e soccorso” è la pubblicazione edita in occasione della ricorrenza secolare. Curato da Barbara Dell’Acqua, il volume è una raccolta di voci, volti, aneddoti, emozioni e testimonianze per riscoprire un’istituzione che ha segnato la storia luganese.



FINANZE

Risultati finanziari

Il consuntivo del Centenario dell’Associazione chiude con un risultato globale (Servizio Autoambulanze e Servizio Medico Dentario) che conferma l’andamento positivo riscontrato negli ultimi tre anni.

A fronte di una maggiore uscita preventivata per il Servizio Autoambulanze di CHF 2'472'630.--, a consuntivo possiamo presentare un risultato di CHF 1'875'267.54 (- CHF 597'362.46).

Il risultato è stato realizzato grazie:

- al rispetto del limite di spesa (inferiore dello 0.39%),
- a un marcato aumento globale delle entrate per le attività collaterali.



CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO AMBULANZE 2010

Riassuntivo

	<i>Consuntivo 2010</i>	<i>Preventivo 2010</i>	<i>Diff. Prev. 2010</i>	<i>Consuntivo 2009</i>
Totale costi	8'599'922.26	8'633'630.00	-33'707.74	8'269'275.13
Totale ricavi	-6'724'654.72	-6'161'000.00	-563'654.72	-6'428'675.68
Risultato Esercizio	1'875'267.54	2'472'630.00	-597'362.46	1'840'599.45
Popolazione residente	134'396.00	134'396.00	134'396.00	134'396.00
Pro-capite	13.95	18.40	-4.44	13.70

Costi

	<i>Consuntivo 2010</i>	<i>Preventivo 2010</i>	<i>Diff. Prev. 2010</i>	<i>Consuntivo 2009</i>
Totale costi	8'599'922.26	8'633'630.00	-33'707.74	8'269'275.13
Costi delle risorse umane	7'038'241.93	7'224'130.00	-185'888.07	6'850'490.33
Operativo	6'715'000.16	6'911'630.00	-196'629.84	6'521'176.21
Personale volontario	232'544.15	216'000.00	16'544.15	245'249.45
Onorari per prestazioni di terzi	5'236.85	7'500.00	-2'263.15	2'786.85
Costi formazione	85'460.77	89'000.00	-3'539.23	81'097.82
Costi delle risorse tecniche	1'330'028.76	1'210'500.00	119'528.76	1'199'570.18
Veicoli	440'084.75	424'000.00	16'084.75	394'123.07
Dotazioni sanitarie	187'829.35	174'000.00	13'829.35	174'427.15
Dotazioni tecniche	298'338.74	213'500.00	84'838.74	211'920.66
Stabile e mobilio	403'775.92	399'000.00	4'775.92	419'099.30
Costi generali	231'651.57	199'000.00	32'651.57	219'214.62
Costi finanziari	5'832.92	9'000.00	-3'167.08	6'281.17
Costi amministrativi	71'363.80	73'000.00	-1'636.20	67'506.36
Assicurazioni, tasse e altre spese d'esercizio	154'454.85	117'000.00	37'454.85	145'427.09

Ricavi

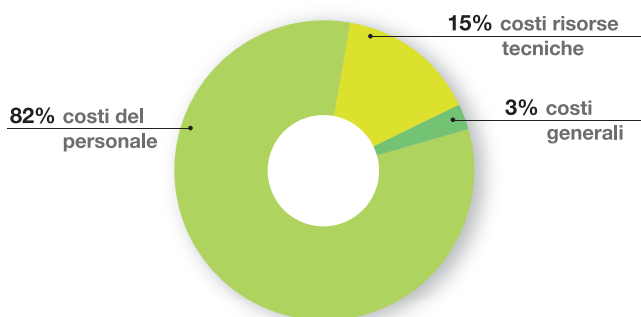
	<i>Consuntivo 2010</i>	<i>Preventivo 2010</i>	<i>Diff. Prev. 2010</i>	<i>Consuntivo 2009</i>
Totale ricavi	-6'724'654.72	-6'161'000.00	-563'654.72	-6'428'675.68
Ricavi dal settore ambulanze	-5'339'090.48	-5'431'000.00	91'909.52	-5'416'228.15
Interventi	-6'677'826.50	-6'731'000.00	53'173.50	-6'579'932.00
Rettifiche ricavi	1'338'736.02	1'300'000.00	38'736.02	1'163'703.85
Ricavi da altre attività	-806'147.45	-370'000.00	-436'147.45	-541'194.50
Sussidi	-	-	-	-
Contributi	-383'422.07	-300'000.00	-83'422.07	-303'049.48
Ricavi diversi	-195'994.72	-60'000.00	-135'994.72	-168'203.55



Risultato del Servizio Autoambulanze

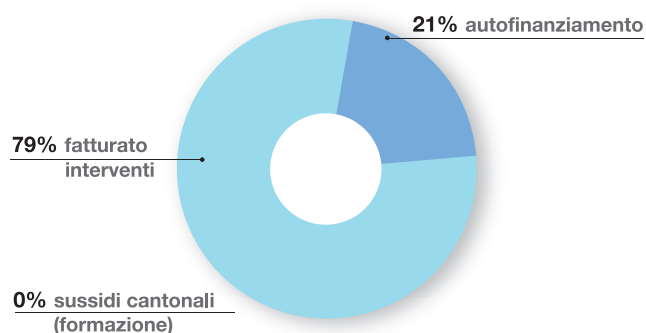
Il consuntivo 2010, allestito secondo le indicazioni del DSS, contempla costi per **CHF 8'599'922.26**.

Costi	CHF
Costi del Personale	7'038'241.93
Risorse tecniche	1'330'028.76
Costi generali e ammin.	231'651.57



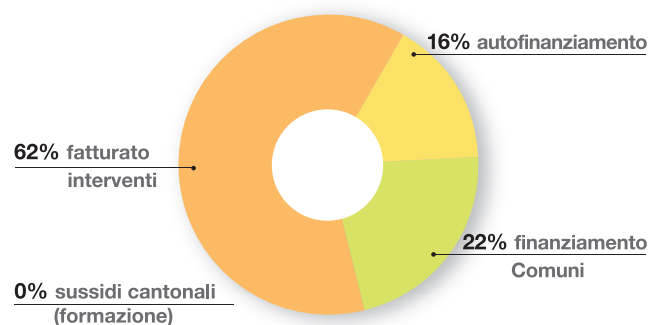
I ricavi ammontano a **CHF 6'724'654.72**.

Ricavi	CHF
Fatturato interventi (netto)	5'339'090.48
Sussidi cantonali (formazione)	0.00
Autofinanziamento	1'385'564.24



L'esercizio ordinario 2010 del Servizio Autoambulanze chiude quindi con una maggiore uscita di CHF 1'875'267.54, inferiore al preventivo di ben CHF 597'362.46.

Fonte di finanziamento	CHF
Fatturato interventi	5'339'090.48
Finanziamento dei comuni	1'875'267.54
Sussidi Cantonali (formazione)	0.00
Autofinanziamento	1'385'564.24



Il pro-capite che ne deriva si fissa in CHF 13.95 (- CHF 4.45).

Risultato del Servizio Medico Dentario

Il 2010 ha permesso di registrare una maggiore entrata di **CHF 27'086.40**, confermando così la tendenza positiva registrata nel 2009.



CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO MEDICO DENTARIO 2010

RIASSUNTIVO

<i>Costi</i>	<i>Consuntivo 2010</i>	<i>Preventivo 2010</i>	<i>Diff. cons. - prev. 10</i>
Risultato d'esercizio	-27'086.40	-26'140.00	-946.40
Totale costi	1'497'291.23	1'334'860.00	162'431.23
Ricavi	-1'524.377.63	-1'361'000.00	-163'377.63
Totale costi	1'497'291.23	1'334'860.00	-162'431.23
Costi delle risorse umane	1'126'417.21	1'047'660.00	78'757.21
Costi del personale	1'125'503.71	1'045'460.00	80'043.71
Costi per la formazione	913.50	2'200.00	-1'286.50
Costi per le infrastrutture	332'600.99	255'300.00	77'300.99
Costi materiale	116'824.45	115'000.00	1'824.45
Materiale di consumo	111'416.45	109'800.00	1'616.45
Spese abbigliamento	5'408.00	5'200.00	208.00
Stabile	94'253.50	77'100.00	17'153.50
Mobilio	49'165.65	10'000.00	39'165.65
Attrezzature mediche e sanitarie	55'641.54	39'000.00	16'641.54
Telefonia e informatica	16'715.85	14'200.00	2'515.85
Costi generali	38'273.03	31'900.00	6'373.03
Costi finanziari	7'161.28	5'800.00	1'361.28
Costi amministrativi	25'658.70	19'600.00	6'058.70
Diversi	5'453.05	6'500.00	-1'046.95
Ricavi	-1'524'377.63	-1'361'000.00	-163'377.63
Fatturato prestazioni	-1'925'483.50	-1'796'000.00	-129'483.50
Fatturato Medici dentisti	-1'737'943.15	-1'656'000.00	-81'943.15
Prestazioni Igienista	-187'540.35	-140'000.00	-47'540.35
Rettifica ricavi	419'135.05	435'000.00	-15'864.95
Sconti	50'590.90	50'000.00	590.90
Perdite su debitori	52'417.35	40'000.00	12'417.35
Spese di laboratorio	316'126.80	345'000.00	-28'873.20
Contributi e recuperi spese	-18'029.18	-	-18'029.18



RISULTATO GLOBALE DELL'ESERCIZIO 2010

	<i>Consuntivo</i>	<i>Preventivo</i>	<i>Diff.</i>	<i>Diff. %</i>
Servizio Autoambulanze				
Totale costi	8'599'922.26	8'633'630.00	-33'707.74	0.39
Totale Ricavi	-6'724'654.72	-6'161'000.00	-563'654.72	9.15
Maggiore uscita Servizio Autoambulanze	1'875'267.54	2'472'630.00	-597'362.46	-24.16

Servizio Medico Dentario				
Totale costi	1'497'291.23	1'334'860.00	162'431.23	12.17
Totale ricavi	-1'524'377.63	-1'361'000.00	-163'377.63	12.00
Maggiore entrata Servizio Medico Dentario	-27'086.40	-26'140.00	-946.40	24.17

Risultato Globale				
Totale costi	10'097'213.49	9'968'490.00	128'723.48	1.29
Totale ricavi	-8'249'032.35	-7'522'000.00	-727'032.35	9.67
Risultato Globale CVL	1'848'181.14	2'446'490.00	-598'308.88	10.96

Definizione del pro-capite				
Maggiore uscita a carico dei comuni	1'875'267.54	2'472'630.00	-597'362.46	-24.16
Popolazione residente	134'396.00	134'396.00	134'396.00	
Pro-Capite	13.95	18.40	-4.45	



BILANCIO 2010 CROCE VERDE LUGANO

	31.12.2010	31.12.2009
Attivo		
Sostanza circolante	2'923'049.61	2'520'492.41
Liquidità	1'431'989.18	1'449'862.69
Cassa	4'018.10	10'021.90
Posta	1'040'537.11	1'137'096.22
Banca	387'433.97	302'744.57
Debitori	1'138'723.04	1'061'454.30
Crediti verso terzi	1'407'557.10	1'370'295.80
Delcredere	-484'000.00	-375'000.00
Altri crediti	215'165.94	66'158.50
Prestiti e transitori	352'337.39	9'175.42
Prestiti	200'000.00	-
Cauzioni	3'026.19	3'018.54
Ratei e risconti attivi	149'311.20	6'156.88
Sostanza fissa	2'396'788.58	2'281'026.38
Attrezzature	90'000.00	
Veicoli	679'788.58	581'026.38
Immobili	1'600'000.00	1'700'000.00
Totale attivo	5'292'838.19	4'801'518.79
Passivo		
Capitale dei terzi	2'674'177.00	2'602'894.92
Debiti per forniture e prestazioni verso terzi	261'000.87	185'558.32
Altri debiti	320'788.08	249'825.60
Ipoteca	1'718'011.00	1'781'011.00
Accantonamenti	273'196.10	386'500.00
Ratei e risconti passivi	101'180.95	
Capitale proprio	2'983'421.33	2'464'201.84
Capitale sociale	134'765.12	134'765.12
Riserve	2'848'656.12	2'329'436.72
Anticipi dai comuni	1'483'579.00	1'548'267.47
Risultato d'esercizio	-1'848'339.14	-1'813'845.44
Totale passivo	5'292'838.19	4'801'518.79



Chiusura del rapporto d'esercizio

La revisione dei conti per l'esercizio 2010 è stata eseguita dalla spettabile Romoca Sagl. Nel rapporto redatto in data 12 aprile 2011 l'istituto di revisione raccomanda alle assemblee di CVL l'approvazione del risultato dando 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 2010.

Pregassona, aprile 2011

Associazione Croce Verde Lugano

Il presidente

dr. med. Romano Mauri

il direttore

Carlo Casso



STATUTO

CROCE VERDE di LUGANO

Art. 1. — E' costituita in Lugano una Società di Assistenza Pubblica che prende nome di « Croce Verde Luganese ».

Art. 2. — La Società è estranea a qualsiasi partito politico o religioso.

Art. 3. — La Società ha i seguenti scopi:

a) prestare gratuitamente la propria opera nei pubblici e privati infortuni.

b) prestare la propria opera di assistenza col consenso della Direzione, a richiesta di privati, enti pubblici, autorità o in qualsiasi condizione che verifichino il caso in caso.

Art. 4. — La Società ha una bandiera che consiste in un drappo di seta bianca recante al centro una Croce Verde; i nastri verdi porteranno lo stemma di Lugano e la scritta « Croce Verde ».

I soci avranno come distintivo sociale un barretto verde ed il bracciale bianco con croce verde.

Art. 5. — I soci sono: attivi, con servizio obbligatorio (salvo impedimenti di forza maggiore) semi-attivi con servizio facoltativo.

Art. 6. — Tutti i soci attivi sono uguali fra loro, essi sono esenti da qualsiasi tassa; i semi-attivi pagheranno un' quota annuale di fr. 5.

Art. 7. — Saranno ammesse le signore, quali Socie attive o semi-attive nelle seguenti condizioni: Permittite de



Art. 11. — I soci riuniti eleggono:

a) un Consiglio Direttivo, composto dal Presidente, dal Vice-Presidente, dal Cassiere, da un Segretario e dal Cassiere (Queste cariche hanno la durata di un anno e possono essere rinnovate alla scadenza).

b) La Direzione nomina il sotto-cassiere od altri graduati. La carica di presidente dovrà essere assunta preliminarmente da un Medico. Altri Medici della C. R. — rivestono il grado di medico.

Art. 12. — Il Consiglio Direttivo ha il potere di giudicare e di punire i soci dopo averli uditi nelle loro giustificazioni applicabili sono:

la ammonizione verbale o scritta, la multa di fr. 1 a 10 franchi, la sospensione

da socio, la destituzione dal grado, l'espulsione.

I soci semi-attivi in servizio attivo sono soggetti alle stesse modalità.

Art. 13. — Ogni socio attivo il quale abbia ad assentarsi da Lugano oltre i 5 giorni dovrà renderne nota la Direzione.

Art. 14. — Il trasporto di ammalati per malattia contagiosa dovrà avvertirsi al medico Delegato della Città.

Si eseguisce il trasporto di morti nei soli casi d'infortunio, di suicidio, od a richiesta delle Autorità.

Art. 15. — Lo scioglimento della Società non potrà

Nel caso di scioglimento della Società i beni mobili ed immobili saranno divisi in parti uguali, all'Ospedale Civico di Lugano ed all'Ospedale Italiano di Viganello.

Questo Statuto venne approvato dai Soci fondatori

- | | | | |
|---|--------------------|---|--------------------|
| + | GALLI DR. GIUSEPPE | + | ATROLDI LEONE |
| + | BERNARDI HE. | + | ALLERGIATI MARTINO |
| + | BROCCA ARGOLO | + | BAZZI IVO |
| + | ARRIGNONI GIUSEPPE | + | MALAGOLI NINO |
| + | BIANCHI GIUSEPPE | + | ANGELINI ANTONIO |
| + | BRIVIO PIRO | + | BOSETTI IRMA |
| + | BIAGGI ETTORE | + | BOLDINI TORRANO |
| + | BROCCA CARLO | + | ROSSI GIUGLIANO |
| + | PRIMAVERI PIRO | + | CARLINI ERSVOTO |

