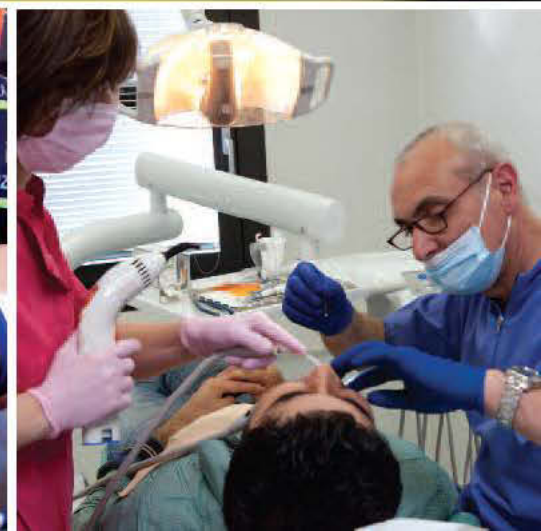


RAPPORTO D'ATTIVITÀ 2011



2011

RAPPORTO D'ATTIVITÀ

W
C
D
N

Introduzione del Presidente.....	3
Introduzione del Direttore.....	4
Il servizio autoambulanze.....	6
Il servizio formazione.....	12
Il servizio medico dentario.....	14
Area risorse umane.....	16
Organigramma dell'associazione.....	18
Settore qualità ricerca e sicurezza.....	19
Area logistica e risorse tecniche.....	20
Conto econ. servizio autoambulanze.....	22
Conto econ. servizio medico dentario.....	24
Risultato globale dell'esercizio.....	25
Bilancio.....	26



“L'ultimo quadriennio è stato particolarmente impegnativo per l'Associazione, che ha focalizzato la sua attenzione sulla celebrazione del Centenario e sui lavori legati alla progettazione della futura sede”

Dr. Romano Mauri
Presidente Croce Verde Lugano

Introduzione del Presidente

Nella mia funzione di Presidente, ho il piacere e l'onore di curare l'introduzione del rapporto annuale dell'Associazione. Con il 2011 si conclude un ulteriore mandato del Comitato direttivo di CVL ed è quindi doveroso gettare uno sguardo non solo all'anno passato, ma all'intero quadriennio.

Al di là dell'attenzione dedicata alle molteplici attività che quotidianamente caratterizzano la missione dei nostri servizi operativi e che sarà l'oggetto di puntuale informazione nelle pagine di questo rapporto a cura dei vari responsabili, i temi che più hanno richiesto l'attenzione del Comitato direttivo sono stati i festeggiamenti del Centenario e i lavori legati alla progettazione della futura sede.

Per quanto attiene ai festeggiamenti del Centenario, possiamo dirci assolutamente soddisfatti del risultato. Le varie manifestazioni che si sono svolte durante tutto l'arco dell'anno hanno ricevuto ampi consensi. Tra le diverse iniziative tengo ancora a citare la mostra d'arte e l'asta che ne è seguita. Tali eventi hanno potuto essere organizzati grazie alla generosità e sensibilità di una sessantina di artisti ticinesi. Le offerte raccolte hanno permesso a CVL di finanziare l'acquisto di un'ambulanza, inaugurata e messa in circolazione nel mese di aprile 2011.

Nel corso dell'esercizio appena trascorso abbiamo potuto fare un ulteriore, importante passo avanti nel progetto di realizzazione della nuova sede. Grazie all'approvazione della variante di piano regolatore da parte del Consiglio comunale della città di Lugano e degli organi cantonali preposti, abbiamo finalmente potuto dare avvio al con-

corso di architettura per la nuova struttura. Al concorso, che si è svolto in due fasi, hanno partecipato 21 architetti residenti nel nostro comprensorio. **Su verdetto unanime della giuria, della quale ho avuto l'onore di far parte, è stato decretato vincitore il progetto dell'architetto Michele Gaggini di Bissone.** Il progetto, che portava il motto "Croce nel Verde", ha saputo interpretare al meglio le molteplici esigenze della nostra Associazione. La disposizione razionale degli spazi permette anche il contenimento dei volumi e quindi anche dei costi di edificazione che ne conseguono. Ci complimentiamo quindi con l'architetto Gaggini per la vincita del primo, meritatissimo premio.

Nonostante questo significativo passo avanti, il percorso verso l'edificazione della nuova struttura è ancora tutto in salita. Attualmente sono ancora pendenti due ricorsi presso il Tribunale amministrativo cantonale. Spero vivamente che il progetto possa finalmente trovare la via per una soluzione rapida. Da oltre dieci anni CVL sta soffrendo per una cronica mancanza di spazi che di fatto si traduce in una limitazione delle sue potenzialità, dannose per l'ente stesso ma soprattutto per la comunità alla quale presta i suoi servizi.

Chiudo queste mie riflessioni d'apertura ringraziando i colleghi del Comitato per il sostegno che mi hanno assicurato, insieme a tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori della nostra grande famiglia per la dedizione alla professione e l'attaccamento all'istituzione CVL. Un pensiero riconoscente lo rivolgo anche alle autorità dei comuni convenzionati con la nostra Associazione e alle migliaia di sostenitori che, attraverso le loro donazioni, hanno permesso e permetteranno di assicurare la neutralità dei costi.



“ *Uno sguardo ai programmi futuri dell'Associazione che vedranno al centro i pazienti e i collaboratori di CVL, in un'ottica di qualità globale.*

Il vero motore di cambiamento sarà rappresentato dalla formazione, un'attività che è stata ulteriormente intensificata a favore sia del personale operativo che dei quadri. ”

Carlo Casso
Direttore generale

Introduzione del Direttore dell'Associazione

Lasciato alle spalle il 2010, e con esso le attività legate alla ricorrenza dei primi 100 anni di CVL, il 2011 ha fatto da sfondo a un'intensa opera di pianificazione delle strategie e dei programmi che caratterizzeranno il futuro dell'Associazione e dei suoi servizi.

Le politiche aziendali relative ai prossimi anni saranno focalizzate sullo sviluppo e sul consolidamento di tre principali aree di competenza:

- **Il paziente è la prima priorità;**
- **I collaboratori sono il vero motore dell'istituzione e come tali interagiscono e vengono valorizzati;**
- **CVL persegue l'eccellenza operando in base ai principi del Total Quality Management.**

In quest'ottica abbiamo dato inizio a una serie di programmi e progetti destinati a coinvolgere tutti i campi di attività di CVL e ai quali si farà riferimento nei vari capitoli del presente rapporto.

L'elemento chiave a supporto di ogni cambiamento importante è costituito dalla formazione e in questo ambito CVL ha ulteriormente intensificato la propria attività a favore sia del personale operativo sia dei quadri, ponendo un accento ancora più marcato sull'aspetto relazionale e sul lavoro d'equipe.

Dal punto di vista organizzativo ci stiamo orientando verso la gestione per processi allo scopo di com-

piere ulteriori, importanti passi verso l'ottimizzazione delle molteplici e spesso complesse attività che caratterizzano il nostro lavoro al servizio dell'utenza. **Un'attenzione particolare sarà riservata all'identificazione di indicatori di risultato, non sempre facili da determinare e valutare nel contesto sanitario**, che permettano di valutare e valorizzare gli aspetti qualitativi dei nostri servizi.

Oltre all'impegno per favorire lo sviluppo dell'Associazione non va dimenticato il costante lavoro svolto a livello cantonale e nazionale da CVL per far conoscere e riconoscere all'opinione pubblica - e in particolare ai politici - l'importanza del soccorso pre-ospedaliero quale tassello imprescindibile della sanità. Purtroppo i risultati fin qui ottenuti sono assai poco soddisfacenti. Ciononostante continueremo a far sentire la nostra voce e sono convinto che l'importanza della nostra missione finirà per essere riconosciuta anche a livello politico.

Concludo esprimendo un caloroso ringraziamento a tutti i collaboratori, professionisti e volontari, per l'entusiasmo e la dedizione che giorno dopo giorno dimostrano nello svolgimento della loro attività.

È grazie alla loro sensibilità e competenza professionale che Croce Verde Lugano può contare sull'apprezzamento e sul prezioso sostegno della popolazione del Luganese.



205



CROCE VERDE LUGANO



“Grazie alla campagna condotta dalla Fondazione Ticino Cuore e alla stretta collaborazione con CVL, il numero di **pazienti sopravvissuti ad un arresto cardiaco è aumentato**”

Dr. ssa Emanuela Zamprognò
Direttore sanitario

direzione sanitaria

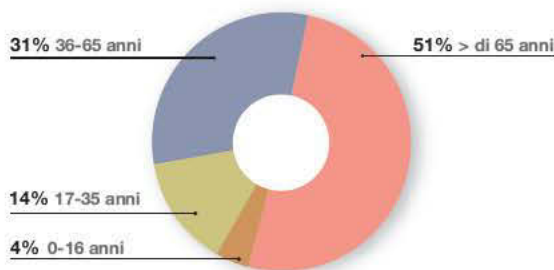
Direzione sanitaria Servizio autoambulanze

Il secondo semestre del 2011 è stato caratterizzato dall'avvicendamento alla Direzione Sanitaria della dr.ssa Emanuela Zamprognò, che sostituisce così il dr. Dario Vadilonga al quale facciamo i nostri migliori auguri per la nuova carriera intrapresa.

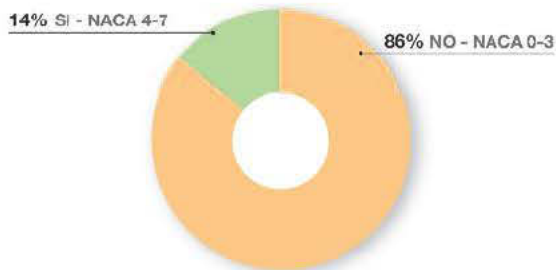
Il Servizio Specialistico d'Urgenza, un gruppo di professionisti composto da medici d'urgenza e infermieri con specializzazione in cure intense o anestesia, oltre alle situazioni di arresto cardiaco presentate a lato, è intervenuto 1371 volte in appoggio agli equipaggi ambulanza.

Alcuni dati epidemiologici

Ripartizione interventi per sesso: 51% femmine e 49% maschi. Ripartizione dei pazienti per fascia d'età:



Per quanto riguarda la gravità dell'intervento, nel 2011 abbiamo assistito ad un aumento dei pazienti "critici". I pazienti classificati come pazienti con "equilibrio vitale minacciato" sono passati da 928 a 1068 e rappresentano il 14% della casistica totale (+2%).



Le patologie più frequenti riscontrate sono le seguenti:

Lesioni traumatiche alle estremità (braccia e gambe)	849
Dolori addominali di origine diversa	509
Malori d'origine cardiaca	504
Disturbi respiratori	485
Psichiatria	443
Intossicazioni da sostanze (medicamenti, alcool, droghe)	416
Malori d'origine diversa	397
Traumi cranio cerebrali	392

Interventi per arresto cardiaco

Un dato considerevole che viene da anni rilevato e inserito in una banca dati mondiale (Registro Utstein) riguarda la situazione degli arresti cardio-respiratori. Gli interventi di CVL nel 2011 sono stati 112: in 80 casi (71%) il personale ha effettuato una rianimazione cardiopolmonare; in 34 casi (43%) il paziente ha avuto una ripresa dell'attività cardiocircolatoria ed è arrivato in Pronto Soccorso con un'attività cardiocircolatoria spontanea. **Di questi pazienti, 27 (34%) sono sopravvissuti e 13 (16%) sono stati dimessi dall'ospedale senza alcun danno neurologico. Il risultato è molto positivo**

ed è sicuramente da mettere in relazione con la campagna condotta dalla Fondazione Ticino Cuore, che conferma l'importanza del progetto defibrillazione precoce e consolidando ulteriormente la già stretta collaborazione di CVL a tale progetto.

La realizzazione del Progetto di Ticino Cuore si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- aumentare la sopravvivenza delle persone colpite da arresto cardiaco improvviso,
- assicurare che, in caso di arresto cardiaco improvviso, al cittadino venga somministrata una defibrillazione entro un tempo massimo di 5 minuti.

Per massimizzare l'efficacia degli interventi d'urgenza sanitaria, i servizi di soccorso professionistico sono consapevoli dell'importanza di un coinvolgimento attivo da parte di ogni singolo cittadino e delle strutture (istituzioni, aziende, etc...) presenti sul territorio. Per espletare tale compito CVL mette a disposizione dei partecipanti al Progetto la sua esperienza e competenza professionale.

L'efficacia di tale collaborazione emerge dai seguenti dati:

La direzione sanitaria in questo semestre, oltre a garantire il mantenimento delle performance del personale, si è occupata della realizzazione dei seguenti progetti:

1. Collaborazione con il Pronto Soccorso ed il Dipartimento di Medicina di Laboratorio (EO-LAB) dell'Ospedale Regionale di Lugano, nell'ambito di uno studio sperimentale sull'applicazione dell'emogasanalisi in ambito pre-ospedaliero.

2. Collaborazione con il Pronto Soccorso dell'Ospedale Regionale di Lugano e la Facoltà di Scienze della Comunicazione dell'Università della Svizzera Italiana, nell'ambito di un protocollo di studio su **Coordination in Clinical**

Emergency Teams.

3. Progetto MQual: il progetto si prefigge di creare un sistema strutturato e permanente di valutazione degli interventi del Servizio autoambulanze, per permettere un miglioramento delle cure prestate. Ciò si esprime in:

- comprendere le aree su cui si concentra il rischio clinico in emergenza;
- individuare i criteri di valutazione per ciascuna area;
- sviluppare un sistema di monitoraggio continuo delle prestazioni erogate.

L'applicazione di questo sistema di valutazione permette di definire il livello di rischio clinico presente e conseguentemente di promuovere progetti di miglioramento focalizzati sulle aree che risultano particolarmente carenti. L'oggetto di valutazione è pertanto il risultato nel suo complesso, quello che viene definito appunto l'outcome, affidato non al singolo individuo/operatore, ma all'equipe.

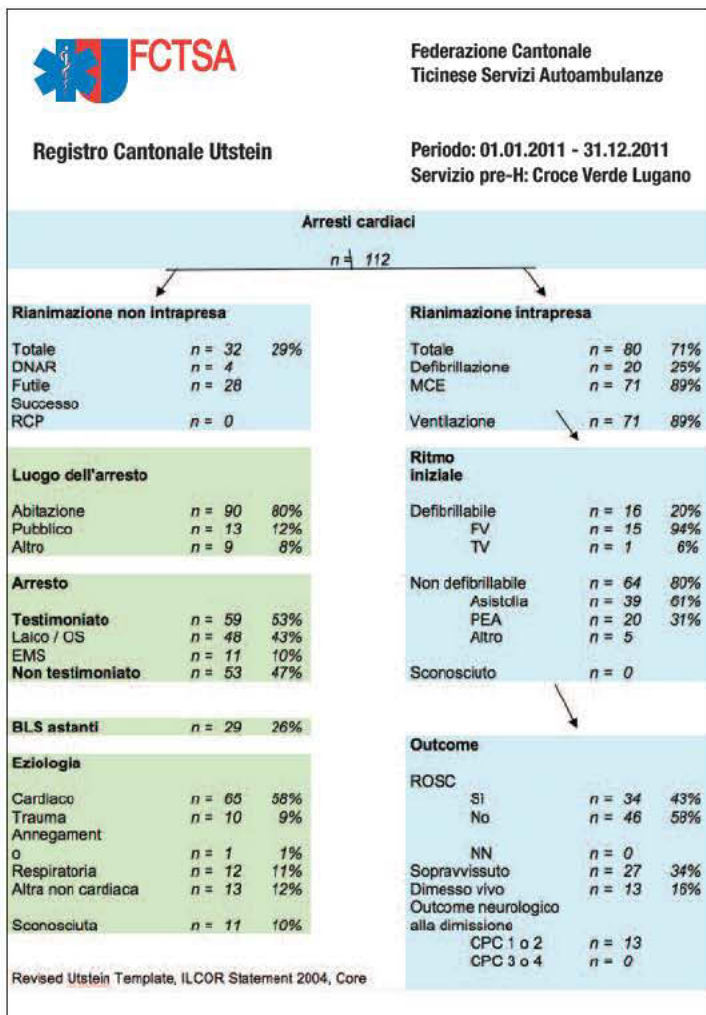
Il progetto si articola in 3 fasi:

La fase 1 identifica i dati mancanti e i possibili strumenti per poter sviluppare le fasi successive.

La fase 2 ha lo scopo di accompagnare il gruppo a svilupparne un primo sistema di valutazione pronto da essere utilizzato, compresi gli indicatori.

La fase 3 ha l'obiettivo di effettuare la valutazione e di mettere a punto i miglioramenti del processo, oltre a identificare i miglioramenti da implementare nei collaboratori per garantire lo standard definito, da perseguire nei prossimi mesi.

4. Collaborazione con FCTSA: nell'ambito dei diversi progetti di cui si sta occupando la commissione dei direttori sanitari, alla direzione sanitaria della CVL è stata affidata la revisione e l'implementazione della scheda paziente.





“ Nonostante l'aumento del numero delle missioni, si è assistito a una diminuzione del numero di interventi dei veicoli d'appoggio, grazie agli accorgimenti tattico-operativi messi in atto al fine di razionalizzare l'impiego di mezzi. ”

Filippo Tami
Direttore operativo
Servizio autoambulanze

servizio autoambulanze

Direzione operativa Servizio autoambulanze

Il 2011 si chiude con un leggero incremento dell'attività del Servizio autoambulanze, che conferma la tendenza degli ultimi anni. **Dopo una lieve flessione del numero degli interventi nel 2010, il 2011 mostra una leggera crescita superiore anche al 2009, per un totale di 8405 missioni.**

Per comprendere meglio i dati presentati in questo rapporto, è utile effettuare una breve descrizione del modello di reportistica adottato.

Ticino Soccorso 144 raccoglie le indicazioni dell'utente che necessita l'intervento di soccorso o di trasporto; viene generata una scheda che è inviata in tempo reale alla CVL tramite sistema informatico.

CVL riceve la richiesta d'intervento e attiva, in base alla situazione, uno o più equipaggi. Pertanto **ogni intervento può generare una o più missioni, in rapporto al numero di equipaggi e di mezzi che vengono attivati. Ad ogni missione possono corrispondere uno o più pazienti.** Può anche avvenire che, una volta giunti sul luogo, non si trovi alcun paziente da soccorrere (pazienti non presenti, scappati, scherzi o situazioni in cui siamo chiamati in prevenzione).

Fatte queste premesse, riportiamo qui di seguito il quadro delle missioni degli ultimi due anni:

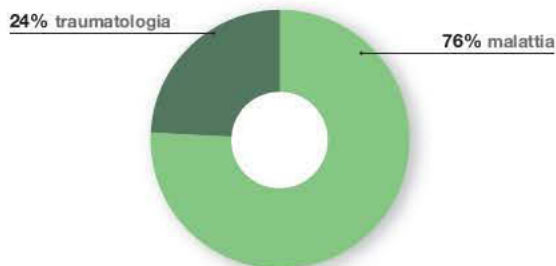
Anno	Interventi	Missioni ambulanza	Missioni automedica	Altre missioni	Pazienti trattati
2010	8295	8123	2115	1366	7620
2011	8405	8187	2074	1170	7678
Differenza	+110	+64	-41	-196	+58

Come si può vedere, nonostante l'aumento del numero di interventi (+ 110) e il conseguente incremento del numero di pazienti (+58), assistiamo ad una diminuzione del numero di missioni dei veicoli d'appoggio (-237).

Questo dipende da una parte dal genere di casistica, dall'altra da accorgimenti tattico-operativi messi in atto al fine di razionalizzare l'impiego di mezzi. Tali accorgimenti vengono definiti a livello cantonale in modo da ottimizzare l'impiego degli equipaggi a disposizione, evitando in particolar modo di spostare inutilmente veicoli prioritari (pericoli generati dai mezzi in emergenza, inquinamento fonico, inquinamento ambientale).

Nel 2011 si è registrato un incremento del numero di interventi primari, vale a dire interventi di soccorso. Questi ultimi costituiscono l'82% della nostra attività. Il restante 18% è costituito da interventi secondari, vale a dire trasferimenti fra strutture sanitarie.

La ripartizione della casistica (rappresentata nel grafico) vede un leggero aumento delle situazioni di medicina rispetto alla traumatologia (+1,6%).



Analizziamo ora più nel dettaglio la statistica degli interventi nel corso dell'anno. **La media giornaliera è stata di 23, di cui mediamente 19 primari e 4 secondari. La punta massima giornaliera è stata di 39 interventi, mentre nel giorno più "tranquillo" ne sono stati effettuati 9.**

La media mensile è stata di 682 interventi con un massimo di 790 (mese di luglio) e un minimo di 591 (febbraio). Il giorno con il maggior numero di interventi si conferma il venerdì (25 in media). In rapporto agli altri giorni della settimana, il venerdì presenta un incremento del 4% di interventi secondari, probabilmente imputabile a una ricollocazione dei pazienti tra gli ospedali dell'ente e a un aumento dei trasferimenti per esami speciali in vista del fine settimana. La domenica rimane all'ultimo posto con una media di 19.1. Il 74% degli interventi viene svolto nella fascia oraria diurna (06:00 – 20:00).

A fronte di questi risultati, che rimangono più o meno costanti negli ultimi anni, Croce Verde si rivela in grado di soddisfare le richieste della nostra popolazione. CVL mette a disposizione le seguenti unità operative:

Mezzi a disposizione	Feriali e diurni	Feriali/festivi e notturni	Sabato	Domenica e festivi
Equipaggi ambulanza	5	3	4	3
Automediche (medico e inf. specializzato)	da 1 a 2	da 1 a 2	1	1
Capo intervento	1	1	1	1

Il 93% degli interventi è stato svolto all'interno del comprensorio di competenza. 469 missioni, pari al 6% dell'attività, riguardano trasferimenti nel Cantone. Il restante 1% è stato effettuato fuori Cantone (CH interna o estero). Il numero di interventi a lunga distanza è passato da 116 a 104 (-10.3%), come nel 2009.

Interventi particolari

Pazienti non trasportati: in 614 occasioni i pazienti soccorsi non sono stati trasportati. Registriamo rispetto allo scorso anno un incremento di 48 pazienti. Si tratta in prevalenza di pazienti che vengono valutati da parte del medico e che possono rimanere al domicilio o essere presi a carico dal proprio medico curante. Questo elemento viene costantemente monitorato e permette di evitare inutili costi legati ad ospedalizzazioni non necessarie.

Assistenze Lugano Airport: 49 interventi di assi-

stenza presso l'aeroporto di Agno. Si tratta di prestazioni che CVL svolge per le compagnie aeree su mandato dell'aeroporto a beneficio di malati o portatori di handicap in partenza e arrivo dallo scalo di Lugano.

Assistenze a partner: sono stati 47 gli interventi in appoggio ad altri enti a luci blu (pompieri, polizia e società svizzera di salvataggio). In prevalenza si tratta di interventi richiesti dai pompieri a garanzia della sicurezza dei militi impegnati in azioni di spegnimento o in interventi chimici.

Coperture: il termine copertura significa lo spostamento di un'ambulanza di salvataggio ai margini sud o nord del territorio (Bissone o Riviera). La copertura avviene nel momento in cui uno dei due servizi confinanti non ha più risorse a disposizione per far fronte a nuove richieste di soccorso. Nel 2011 le coperture sono state 123, in 63 occasioni altri servizi sono intervenuti sul territorio CVL.

Patologici: trasporto di reperti istologici che viene effettuato da ospedali e cliniche del Luganese verso l'Istituto di Patologia a Locarno. I trasporti "urgenti" nel 2011 sono stati 117. In queste occasioni l'urgenza è data dal fatto che il paziente si trova in sala operatoria sotto anestesia generale in attesa del risultato del patologo che permette al chirurgo di prendere una decisione terapeutica.

Pazienti non presenti: rimane invariato a 50 il numero di interventi in cui all'arrivo l'equipaggio non trova alcun paziente. I motivi sono diversi: i più frequenti sono pazienti che si allontanano senza attendere il team di soccorso. Fortunatamente rari gli allarmi "scherzo".

Interventi Unità Intervento Tecnico Sanitaria (UIT-S)

sono stati una trentina le missioni svolte dal personale formato ad interventi in ambiente ostile. Vi è un incremento delle sollecitazioni in questo ambito legato ad un aumento dei pazienti obesi che necessitano di materiale e tecniche particolari per poter essere evacuati dalle proprie abitazioni. Solitamente tali operazioni vengono svolte in collaborazione con UIT pompieri Lugano.

Impiego del natante ambulanza: costante il numero di interventi primari o a garanzia della sicurezza sanitaria in occasione di manifestazioni che si svolgono sul lago o sulle rive del Ceresio. Una decina anche lo scorso anno.

Sicurezza sanitaria per manifestazioni ed eventi: malgrado il numero immutato di presenze a manifestazioni rispetto all'anno precedente (186 contro le 185 del 2010), l'attività di consulenza in questo ambito è sempre più sollecitata. Sempre più privati, società sportive, culturali e ricreative, segnalano manifestazioni chiedendoci una consulenza sulla necessità o meno di predisporre un servizio sanitario preventivo.

Impiego capo intervento sanitario: gli interventi nel 2011 sono stati 160 contro i 180 dell'anno precedente. Il capo intervento sanitario ha la responsabilità di coordinare nelle retrovie o direttamente sul luogo, operazioni di soccorso che non rientrano nella normale routine.

Interventi contemporanei: l'elemento "numero di veicoli in missione contemporaneamente" è costantemente monitorato poiché rappresenta un elemento cardine per calibrare il tipo di risposta che il SA deve poter garantire. La successiva tabella riporta i dati degli ultimi 3 anni. Assistiamo ad una leggera modifica della ripartizione delle attività contemporanee, con un aumento dell'impiego di 4 veicoli (+114 volte) e di 5 veicoli (+31).

ambulanze in missione contemporaneamente	casi nel 2009	casi nel 2010	casi nel 2011
2	2628	2705	2691
3	2070	2031	2030
4	1019	925	1039
5	295	265	296
6	53	40	39
7	2	6	3

Flotta veicoli:

Sono stati 191'407 (nel 2010 198'806) i km percorsi dalla nostra flotta veicoli, composta da:

- 5 autoambulanze Mercedes,
- 3 autoambulanze VW,
- 3 automediche,
- 1 veicolo comando,
- 1 natante,
- 1 furgone.

Attività e progetti particolari

La direzione del SA, oltre a garantire la prontezza giornaliera di personale e mezzi d'intervento e la supervisione delle attività preparatorie collaterali, ha

seguito le politiche interne definite per il periodo 2011-2015.

In particolar modo si è occupata di alcuni progetti/attività specifiche:

1. Monitoraggio dei tempi d'intervento:

Pur facendo parte dell'attività quotidiana della direzione operativa, particolare attenzione è stata rivolta all'analisi dettagliata dei tempi d'intervento dei nostri equipaggi. L'obiettivo principale è quello di raccogliere informazioni che permettano in modo costante di diminuire i tempi di risposta e di raggiungimento del luogo d'intervento, lavorando in particolar modo sulla rapidità di mobilitazione e sulla partenza delle ambulanze all'arrivo della chiamata (obiettivo ambulanza in strada al massimo 60 secondi dopo l'allarme da parte del 144).

2. Collaborazione con la FCTSA e con Ticino Soccorso nei seguenti ambiti:

- progetto di definizione dei processi operativi** (progetto O+O), mediante la partecipazione ad un gruppo di lavoro cantonale per la definizione dei processi chiave dei servizi ambulanza, con l'obiettivo primario di definire degli indicatori quantitativi e qualitativi della nostra attività,
- valutazione di nuovi sistemi tecnologici** per la comunicazione tra ambulanze e centrale Ticino Soccorso (Digitax); sistemi di trasmissione dati (in particolar modo orari d'intervento, chilometri percorsi e percorsi utilizzati),
- definizione di un nuovo set di dati operativi** che permetta una fotografia della situazione per regione e che consenta lo scambio con altre realtà nazionali ed internazionali (progetto Together),
- riorganizzazione del "Dispositivo Incidente Maggiore" (DIM)**; attività iniziata lo scorso anno e che prevede una revisione a livello di struttura e di processi dell'attuale organizzazione,
- mantenimento di contatti istituzionali con partner**, in particolar modo con la presenza in seno alla OSMC (Organizzazione degli Stati Maggiori di Condotta del Cantone Ticino e quale figura di riferimento tra la FCTSA e la FCTCP - Federazione Cantonale Ticinese Corpi Pompieri),
- partecipazione nell'ambito della formazione di tutti i capi intervento cantonali** nei corsi di Stato Maggiore Enti di primo intervento (SMEPI).

3. Valutazione e valorizzazione del personale:

Attività svolta in modo biennale da parte della direzione operativa in collaborazione con la direzione sanitaria e le risorse umane con lo scopo di fare una fotografia regolare della situazione cercando di evi-

denziare i pregi di ogni singolo collaboratore e identificare eventuali punti di criticità. Ogni valutazione, basata su un sistema abbastanza complesso ma con criteri ben definiti, viene formalizzata con un colloquio individuale e con un rapporto conclusivo che permette di definire obiettivi (formativi, comportamentali, operativi...) individuali da perseguire nei prossimi due anni.

4. Progetto turni 2012:

Gestito in collaborazione con le RU nel secondo semestre 2011 al fine di analizzare l'attuale modello di turni e gli strumenti a disposizione, in modo da da-

re una risposta concreta alle nuove esigenze con cui regolarmente ci troviamo a confronto. In particolare modo ci si prefigge di garantire ai collaboratori un giusto equilibrio tra vita privata e vita professionale e di far fronte a modifiche organizzative e strutturali che implicano l'impiego di risorse sotto più fronti. Il tutto nel rispetto di principi di efficienza: il maggior risultato possibile con il minor impiego di risorse.





“La formazione si conferma un'attività di primaria importanza per CVL. L'offerta totale è stata di oltre 1000 ore di corsi, con una notevole partecipazione agli incontri facoltativi serali da parte dei soccorritori volontari”

Curzio Devecchi
Responsabile Servizio Formazione

servizio formazione

Servizio Formazione

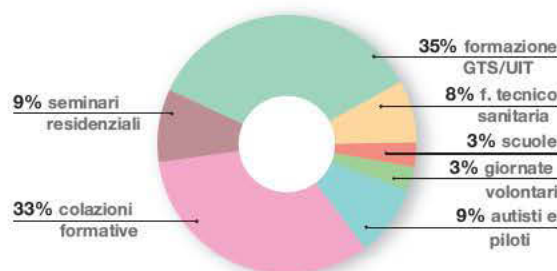
Anche nel 2011 l'offerta di formazione di Croce Verde Lugano si è rivelata consistente, soprattutto per quanto riguarda i corsi per i collaboratori professionisti e volontari.

A questi si aggiunge il **primo seminario residenziale, a carattere valutativo, organizzato nel corso della primavera per tutti i soccorritori professionisti.**

Tabella ore di formazione distribuite per offerta/corso:

Programma	Ore singolo corso	Offerta totale
Formazione tecnico-sanitaria di base	56	89
Formazione serale permanente	22	31
Giornate pratiche estive per volontari	9	36
Seminari residenziali Serpiano 2011	24	96
Colazioni formative	12	365
Autisti e piloti	6	107
Formazione GTS/UIT	41	385
Totale	170	1109

Distribuzione percentuale delle ore di formazione per programma/corso:



La partecipazione facoltativa all'offerta mensile serale, aperta sia ai collaboratori professionisti che volontari, si è rivelata nella media percentuale degli anni precedenti.

La partecipazione nasce da bisogni individuali specifici che, in parte, sono stati soddisfatti anche ambiti formativi pratici inseriti in altri programmi, e quindi testimonia il notevole interesse dei partecipanti.

Anche quest'anno la maggiore partecipazione è stata quella relativa ai soccorritori volontari, proprio in funzione di un'importanza particolare attribuita all'attività pratica, all'esercitazione ed alle simulazioni di intervento.

Formazione alla popolazione, alle aziende e ai nostri partner

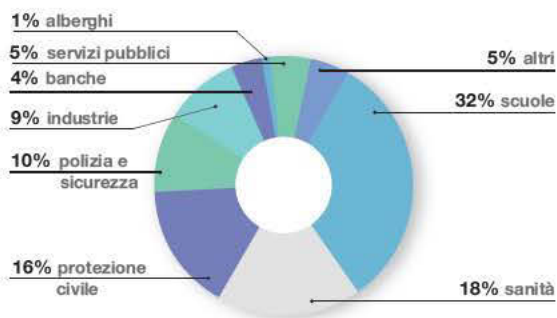
Anche nel corso dell'anno 2011 la partecipazione alle offerte di formazione ai primi soccorsi (in modo particolare alla rianimazione cardiopolmonare di base BLS/DAE) è stata consistente, sebbene si sia registrata una diminuzione del 17,8% rispetto all'anno 2010.

Il dato si giustifica essenzialmente nell'importante cambiamento di programma adottato da FCTSA e quindi da tutti i servizi autoambulanza, che ha sancito un provvisorio stop ai corsi per la riorganizzazione del materiale, la formazione degli insegnanti e la promozione della nuova offerta ai clienti.

Tuttavia, globalmente i risultati sono anche per il 2011 incoraggianti ed importanti, come risulta dalla seguente tabella riassuntiva:

Cliente	N. corsi	N. partecip.
Alberghi	3	31
Banche	11	79
Industrie	32	212
Polizia e sicurezza	39	234
Protezione civile	38	354
Sanità	60	411
Scuole	39	720
Servizio pubblico	17	117
Altri	17	121
Totale	256	2'279

Tabella percentuale partecipazione ai corsi della formazione esterna, per categoria



Evoluzione percentuale dei partecipanti all'offerta di corsi indirizzati alla popolazione

Anno	Partecipanti	Incremento
2005	1191	
2006	1478	24.10%
2007	1784	20.70%
2008	2158	20.96%
2009	2497	15.71%
2010	2773	11.05%
2011	2279	-17.81%

Stage formativi pratici

Un'importante campo di attività di Croce Verde Lugano è relativo all'accompagnamento e all'istruzione del personale in formazione sanitaria.

I quattro principali centri di formazione (SUPSI, SSSCI, MPSS e Cure Urgenti) individuano annualmente nella nostra Associazione un terreno particolarmente importante e competente sia per la prepa-

razione del personale sanitario ed insegnante, sia per la casistica e la numerosità degli interventi di soccorso effettuati annualmente.

Ore di stage garantite agli allievi delle scuole sanitarie

SD 1° anno	1'198
SD 2° anno	319
SD 3° anno	1588
SUPSI	446
MPSS	616
Cure Urgenti	530
Totale ore	4'697

Ore prestate dagli stage osservativi e orientativi 2011

Gennaio	68
Febbraio	112
Marzo	0
Aprile	16
Maggio	66
Giugno	80
Luglio	40
Agosto	146
Settembre	64
Ottobre	104
Novembre	100
Dicembre	182
Totale ore	978



“ Un andamento finanziario più che positivo per il Servizio Medico Dentario di CVL, che è riuscito a superare gli obiettivi prefissati a inizio anno. Fra i programmi futuri la possibilità di **estendere i giorni di apertura del Servizio, aggiungendo anche il sabato** ”

Dr. Claudio Colosimo
Direttore Servizio Medico Dentario

servizio medico dentario

Servizio Medico Dentario

Il Servizio Medico Dentario (SMD) nel 2011 ha confermato la tendenza positiva delineatasi nel corso degli ultimi tre esercizi. L'evoluzione indica come il Servizio continui ad essere apprezzato dalla popolazione luganese e a rappresentare un punto di riferimento sia nel contesto dell'urgenza dentaria sia in quello delle cure su appuntamento.

Lo scorso anno abbiamo registrato un aumento del 4% circa del numero delle sedute-paziente rispetto al 2010 per quanto attiene ai medici dentisti e del 14% delle sedute-paziente per le igieniste.

	Giornate	Pazienti	Pazienti/Giorno
Medici Dentisti	627	8'209	13.1
Igienista Dentale	281	2'208	7.8
Totale	908.5	10'417	20.9

Il totale delle sedute-paziente è così suddiviso:

- 40% appuntamento medico dentista
- 39% urgenza medico dentista
- 20% igienista dentale
- 1% penitenziario (medico dentista e igienista)

Trattamento delle urgenze

Il trattamento dell'urgenza dentaria costituisce da sempre uno dei principali campi di attività del SMD. A turno, uno dei medici dentisti in servizio viene dedicato al trattamento dell'urgenza.

Il paziente affetto da dolori improvvisi non gestibili con terapia farmacologica, emorragie, avulsione traumatica dei denti o pedodonzia e che non può essere ricevuto in tempo utile dal

proprio medico curante, ha quindi la possibilità di essere assistito in CVL in tempi molto brevi.

In genere, durante il normale orario di apertura del servizio il trattamento dell'urgenza è assicurato entro le quattro ore dalla presa di contatto.

CVL offre anche un servizio di reperibilità del medico dentista fuori dall'orario di lavoro normale e precisamente: dalle 20:00 alle 22:00 nei giorni feriali e alle 17:00 alle 22:00 il sabato e nei giorni festivi.

Nel 2011 sono stati oltre 4150 i pazienti che hanno usufruito delle prestazioni d'urgenza.

Cure su appuntamento

Oltre al servizio d'urgenza, le prestazioni fornite su appuntamento dal SMD spaziano dalle cure conservative all'endodonzia, dalla chirurgia alla protetica, dall'igiene alla profilassi.

In considerazione della forte connotazione sociale di CVL, l'offerta di cure è principalmente destinata alla popolazione che si situa nelle fasce di reddito medio-basse. Viene pertanto applicato il tariffario SUVA con il valore per punto più basso previsto. Persone con redditi particolarmente esigui possono inoltre beneficiare di un importante sconto aggiuntivo.

Novità tecnologiche

Nel corso del 2011 CVL ha ulteriormente incrementato numericamente le proprie attrezzature medico-tecniche. In questo contesto vale la pena di segnalare l'acquisto di un apparecchio che permette l'esame radiografico orto-panoramico, oltre alla sostituzione del precedente sistema radiologico con un sistema digitale di ultima generazione e alla dotazione di un nuovo, sofisticato apparecchio di chirurgia a sistema piezoelettrico (Pietzon).

Attività particolari e progetti

Durante l'arco dell'anno è stato ottimizzato il piano di sicurezza sul lavoro con particolare attenzione al rispetto di tutte le nuove norme vigenti per il settore.

È stato riattualizzato il manuale di igiene, con conseguente formazione del personale a cura della Responsabile di settore.

Dal punto di vista organizzativo, con il supporto del Responsabile del settore qualità, abbiamo iniziato un percorso volto a mappare i principali processi che caratterizzano il nostro servizio.

Il risultato di questo lavoro permetterà di visualizzare i processi lavorativi che coinvolgono il paziente e di trovare tutte le possibili forme di ottimizzazione. Sono stati descritti e introdotti nuovi protocolli terapeutici, con conseguente standardizzazione delle relative attività terapeutiche dei medici dentisti. Anche questo lavoro è stato realizzato con una serie di incontri interni, corsi di formazione ad hoc, applicando le direttive SSO e dei comitati di Odontostomatologia.

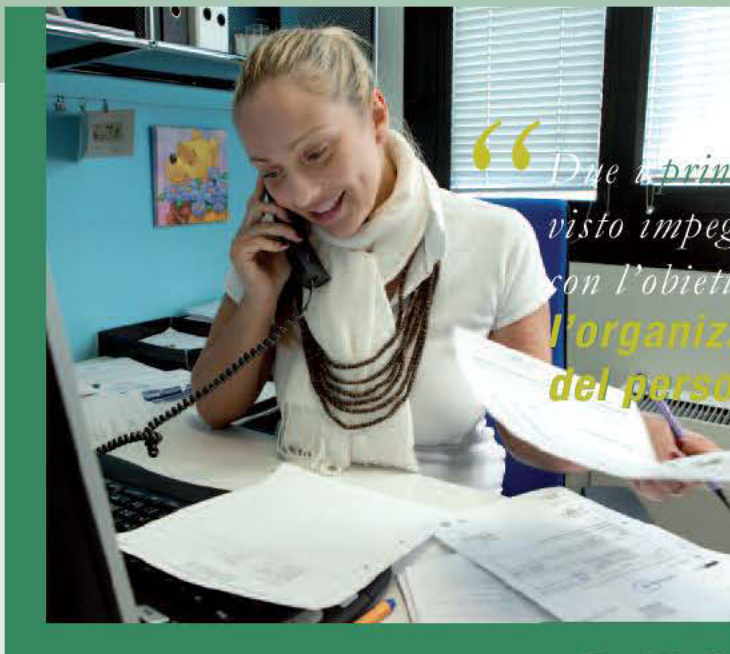
La chirurgia implantare è uno degli ambiti in cui nei prossimi anni si potrà osservare un importante sviluppo. Gli impianti, il cui costo si sta notevolmente riducendo, stanno diventando economicamente accessibili anche alle persone con redditi modesti. Sono particolarmente indicati per pazienti che necessitano di protesi dentarie perché assicurano una masticazione stabile e sicura.

Risultati finanziari

Dal punto di vista finanziario, elemento indispensabile per il mantenimento di un livello di operatività adeguato ai bisogni dei pazienti, il risultato è da considerarsi più che soddisfacente (vedi presentazione a pag. 24). **Le entrate hanno permesso di coprire i costi generati durante l'esercizio e di consolidare le riserve nel rispetto degli obiettivi strategici del Servizio.**

Vale la pena segnalare che nel corso dell'anno, ai pazienti che rientrano nelle fasce di reddito basso, sono stati concessi sconti per un totale che sfiora i CHF 60'000.--.





“Due i principali progetti che hanno visto impegnata l'area Risorse Umane, con l'obiettivo di ottimizzare l'organizzazione della gestione del personale”

Valentina Pia
Responsabile Risorse umane

area risorse umane

Risorse umane

Anche il 2011 è stato un anno piuttosto impegnativo per il settore delle Risorse umane che, **oltre che nelle attività ordinarie, si è vista impegnata nell'avvio di due importanti progetti destinati a implementare l'organizzazione della gestione del personale.**

Analogamente al 2010 sono state impiegate 3 persone (per un totale di 1,3 unità) allo scopo di garantire una gestione qualitativa, quantitativa e amministrativa degli oltre 80 collaboratori professionisti e dei 117 volontari di CVL.

Il personale professionista

I movimenti di collaboratori professionisti (espressi in unità) che hanno interessato i diversi servizi sono riassunti nella tabella seguente:

	31.12.2010	31.12.2011	Variazione
Servizio Autoambulanza	39.55	44.20	+ 4.65
Servizio Medico Dentario	11.20	9.80	- 1.4
Servizio Formazione	3.90	3.60	+ 0.30
Area Gestionale	8.35	7.90	- 0.45
Area Servizi e Risorse Tecniche	3.50	3.50	0
Totale	66.40	69.5	+ 3.1

In numeri assoluti, la variazione di organico tra il 31 dicembre 2010 e il 31 dicembre 2011 è pari a un aumento di 3.1 unità. Apparentemente il Servizio Ambulanza ha avuto un importante incremento di personale; in realtà il valore del 31.12.2010 si riferiva a una situazione straordinaria e quindi temporanea, che si è verificata in seguito a più dimissioni contemporanee di collaboratori.

Come previsto in fase di pianificazione anticipata, nel 2011 con il termine biennale del ciclo di studi per soccorritori professionisti abbiamo assunto un numero significativo di soccorritori, in modo da ricostituire il contingente che, a partire dal mese di dicembre 2010, risultava inferiore al fabbisogno.

In totale i soccorritori neo diplomati assunti sono stati 8 (sette uomini e una donna), in sostituzione del personale in uscita tra il 2010 e il 2011.

Il Servizio Medico Dentario ha assistito all'uscita di 1.5 unità di assistente dentale: la sostituzione è avvenuta con l'assunzione di un'unica assistente diplomata a tempo pieno. Per quanto riguarda i medici dentisti non si sono verificate uscite ma unicamente alcuni adeguamenti di percentuale che hanno portato l'organico complessivamente ad un aumento di 0.1 unità.

Il servizio formazione è aumentato di 0.5 unità per il coordinamento e la gestione degli allievi e degli stage.

Come per il 2010, anche il 2011 non ha subito importanti cambiamenti nel settore gestionale e amministrativo.

Il personale volontario

Nel 2011 i volontari hanno contribuito come sempre in modo molto importante allo svolgimento delle missioni del servizio autoambulanze.

Nella tabella seguente presentiamo alcuni dati inerenti la loro attività, dati che possono senz'altro trasmettere l'importanza del volontariato per l'Associazione:

Soccorritori volontari (stato al 31.12.2011)	117
Soccorritori uomini	64
Soccorritori donne	53
Soccorritori volontari autisti	58
Totale ore di turni eseguiti	29'956.40
Media ore di turni eseguiti per persona	244.80
Ore totali di volontariato	31'321.60
Ore dedicate alla gestione del personale volontario	498 (2 unità, di cui una volontaria)
Nuovi Soccorritori volontari	12
Dimissioni	23

Il numero di soccorritori volontari a fine 2011 è aumentato di 5 unità rispetto al 2010.

Si mantiene alto l'interesse da parte della popolazione nei confronti di questa attività e molto spesso ci troviamo costretti a rifiutare aspiranti volontari a causa del contingente sempre completo.

Nel 2011 si sono svolte le selezioni per la formazione del 2012 e sono stati selezionati 7 futuri partecipanti che iniziano la preparazione nel mese di gennaio 2012.

Progetti del settore Risorse umane

Nel corso del 2011 sono stati fissati gli obiettivi per il successivo biennio.

Il settore delle RU si vedrà essenzialmente impegnato in due macro-progetti:

- **introduzione di una gestione risorse umane per processi (progetto che si estenderà su tutti i settori e i servizi dell'Associazione),**
- **scelta ed implementazione di un software integrato con altri programmi informatici gestionali per la gestione delle risorse umane.**

Entrambi i progetti nascono dal crescente bisogno di una gestione dei collaboratori sempre più attenta e organizzata. La Direzione di CVL ha definito il collaboratore una delle 3 chiavi strategiche per il buon funzionamento dell'organizzazione; per questo la scelta è stata quella di investire affinché il settore possa ulteriormente svilupparsi ed essere un buon sostegno e riferimento per le direzioni dei servizi dell'Associazione.

I due progetti vedranno presumibilmente il loro completamento nel 2012; nel 2011 sono state gettate le basi per la loro realizzazione e sono state selezionate le società di consulenza che ci accompagneranno in questo percorso.

Per quanto attiene lo sviluppo dei collaboratori, abbiamo iniziato un percorso nell'ambito della comunicazione interpersonale che ha visto coinvolto l'intero team del SA durante i seminari di formazione svoltisi nella primavera. Questo percorso, che probabilmente si estenderà nell'arco di alcuni anni, ha come obiettivo quello di focalizzare l'attenzione dei collaboratori sull'importanza della comunicazione in un ambito particolare come quello in cui opera CVL.

Amministrazione, Finanze e Segretariato

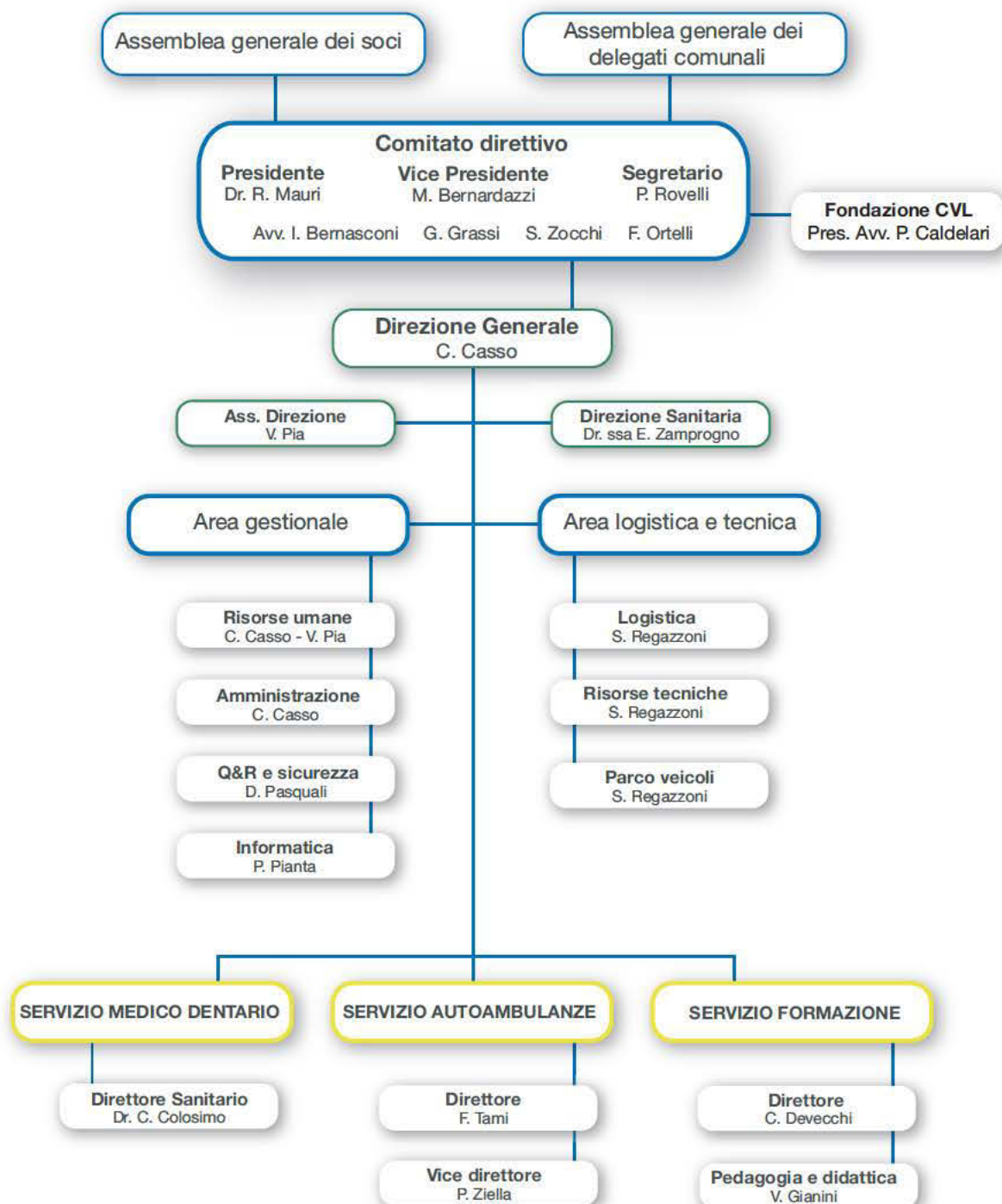
L'attività del team amministrativo conferma il suo ruolo chiave a supporto dei servizi operativi principali.

Grazie al lavoro dei suoi componenti, che assicurano in modo efficiente e puntuale tutte le attività di carattere amministrativo e finanziario, Croce Verde è in grado di emettere tempestivamente le fatture relative alle proprie prestazioni, effettuare un continuo controllo della situazione dei debitori, verificare costantemente l'evoluzione dei costi e dei ricavi rispetto al preventivo e assolvere in modo professionale tutti gli impegni di carattere amministrativo nei confronti dei propri collaboratori e dell'utenza in generale.

Anche nel 2011 il team amministrativo ha effettuato la gestione della fatturazione, dei debitori, della contabilità e delle pratiche amministrative del personale per la consorella Tre Valli Soccorso di Biasca.

Nel 2011 sono inoltre proseguiti i lavori di miglioramento dei processi amministrativi con l'integrazione della gestione elettronica dei documenti nei programmi di gestione finanziaria.

**Organigramma dell'Associazione
Croce Verde Lugano (stato al 31.12.2011)**





“ La gestione dei processi è stata al centro dell'attività del settore QR&S, con una prima analisi dei flussi di lavoro e con **l'organizzazione di momenti formativi** ”

Daniel Pasquali
Responsabile Settore
Qualità Ricerca & Sicurezza

qualità ricerca & sicurezza

Settore Qualità Ricerca & Sicurezza

L'attività principale che ha visto impegnato il settore QR&S è stata quella relativa all'introduzione dei principi della gestione per processi.

Sono stati organizzati dei momenti formativi per i quadri dell'Associazione e, grazie al supporto di una ditta di consulenza, è stata effettuata una prima analisi dei principali processi di lavoro dell'Organizzazione.

Parallelamente, dopo l'analisi dei rischi relativi all'edificio di Pregassona, sono state apportate delle **migliorie di tipo tecnico per fare fronte ai potenziali pericoli strutturali che una sede ormai trentenne doveva affrontare**. In particolare sono stati introdotti degli accorgimenti relativi alla messa in sicurezza nell'autorimessa, con l'installazione di segnali luminosi destinati a segnalare i movimenti dei veicoli al personale operante prima di entrare in questa zona. Questi cambiamenti hanno poi portato a una verifica delle modifiche da parte dell'ispettore incaricato di SUVA.

Il settore è stato coinvolto nell'introduzione dei nuovi collaboratori. Sono state presentate le diverse attività di QR&S e al nuovo personale è stato 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 come viene interpretata la gestione della qualità in CVL e quali sono i progetti importanti in corso d'opera.

Il settore QR&S sta accompagnando la direzione sanitaria in un progetto che ha lo scopo di **coinvolgere il personale nella valutazione dei risultati delle principali patologie strettamente legate al tempo di intervento**: l'arresto cardiaco improvviso, l'infarto cardiaco, l'ictus acuto, la crisi respiratoria grave, i traumi gravi e la gestione del dolore.

Attraverso il monitoraggio dei risultati, l'identificazione delle criticità e dei punti di miglioramento, il progetto ha lo scopo di garantire al malato un'assistenza mirata e di elevata qualità.

Accreditamento Servizio Ambulanza

Sono continuati i lavori di mantenimento dell'accreditamento, e dato che nel 2010 sono stati introdotti i nuovi criteri da parte dell'interassociazione di salvataggio (IAS), l'attività del Servizio QR&S è stata quella di coordinare l'aggiornamento dei sistemi informativi. Da questo aggiornamento è nato il bisogno di un confronto con gli altri servizi del Cantone e questo ha permesso, nella seconda metà del 2011, di iniziare un progetto cantonale di reportistica standardizzata.

Il settore QR&S ha inoltre condotto il progetto di **modifica delle nuove periferiche veicolari, una serie di computer palmari installati sui mezzi di soccorso che hanno tra le varie funzioni quella di definire gli stati operativi** (orario di partenza del veicolo, arrivo sul luogo ecc.) e di integrarli nella cartella sanitaria dei pazienti.



“Lo sviluppo delle diverse fasi del Concorso di Architettura per la nuova sede hanno coinvolto in prima persona il Responsabile del Settore Logistica, **chiamato a verificare il rispetto di alcuni criteri operativi e strutturali**”

Stefano Regazzoni
Responsabile Logistica e Risorse tecniche

logistica e risorse tecniche

Area Logistica e Risorse tecniche

Logistica

In funzione di un crescente bisogno di adeguare l'ormai trentennale stabile di Pregassona alle attuali norme in materia di sicurezza, **nel corso dell'anno si è proceduto all'implementazione di un progetto di analisi degli ambiti di rischio, con la relativa rimessa a giorno della parte logistica.** In particolare è stata effettuata una valutazione dei diversi ambienti, esaminando in maniera approfondita il genere di attività svolta in essi e i relativi potenziali pericoli presenti per il personale Croce Verde e per tutti i fruitori dell'immobile.

In un'ottica di mantenimento degli standard di sicurezza prefissati, tutti i veicoli sono stati dotati di un apparecchio atto al rilevamento del monossido di carbonio, gas inodore ed invisibile ma estremamente pericoloso se inalato in grandi quantità.

Risorse tecniche

Con uno sguardo puntato al continuo miglioramento in termini di efficienza, il Settore delle Risorse tecniche si è visto impegnato nel corso del 2011 in diverse attività. Tra le più significative ne segnaliamo in particolare due:

- **Pallestimento di una nuova ambulanza Mercedes Sprinter categoria C,**
- **Paccordo di acquisto unificato del materiale di consumo con altri servizi ambulanza cantonali, allo scopo di abbattere i costi.**

Lavori relativi al progetto della nuova sede

Nel 2011 si sono svolte le due fasi del Concorso di Architettura per il progetto della nuova sede di Pre-

gassona. Il Responsabile del Settore Logistica è stato direttamente coinvolto dalla Direzione dell'Associazione per verificare il rispetto di una serie di importanti criteri operativi e strutturali da parte dei progettisti che hanno preso parte al Concorso.

La sfida che gli architetti hanno dovuto affrontare è stata tutt'altro che semplice. Il nuovo stabile infatti dovrà accogliere sotto lo stesso tetto servizi e unità operative molto differenti e quindi non gestibili con la creazione di spazi omogeni.

Tra i molteplici elementi chiave sottoposti ad attente verifiche funzionali, ce n'è uno particolarmente critico dal punto di vista operativo ai fini progettuali: la viabilità interna ed esterna. **L'ambulanza deve infatti partire in soccorso del paziente entro un tempo massimo di 60 secondi: i percorsi del personale e dei veicoli all'interno e all'esterno della sede devono quindi essere estremamente ridotti.** Anche l'utenza che si rivolge alla sede per usufruire del medico dentista, del medico o della formazione deve poter accedere facilmente e separatamente ai locali preposti ai diversi servizi senza ostacolare il personale e i mezzi di soccorso.

Questi e numerosi altri aspetti tecnici e operativi sono stati attentamente valutati in collaborazione con il consulente di progetto alla fine di entrambe le fasi del concorso. Grazie a questo minuzioso lavoro di verifica, dopo la prima fase è stato possibile fornire agli architetti ammessi alla seconda fase utili indicazioni per il miglioramento dei progetti.

Si è trattato di un'esperienza molto interessante e istruttiva, che ha permesso di apprezzare il lavoro di ricerca e di applicazione delle soluzioni creative proposte dagli architetti. Il progetto premiato alla conclusione del concorso è senz'altro quello che meglio ha saputo cogliere e soddisfare i bisogni di CVL.



CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO AMBULANZE 2011

RIASSUNTIVO

	<i>Consuntivo 2011</i>	<i>Preventivo 2011</i>	<i>Diff. Prev.</i>	<i>Consuntivo 2010</i>
Totale costi	8'594'766.26	8'931'900.00	-337'133.74	8'599'922.26
Totale ricavi	-6'569'874.20	-6'335'000.00	-234'874.20	-6'724'654.72
Risultato Esercizio	2'024'892.06	2'596'900.00	-572'007.94	1'875'267.54
Popolazione residente	139'651	139'651	139'651	134'396
Pro-capite	14.50	18.60	-4.10	13.95

COSTI

	<i>Consuntivo 2011</i>	<i>Preventivo 2011</i>	<i>Diff. Prev.</i>	<i>Consuntivo 2010</i>
Totale costi	8'594'766.26	8'931'900.00	-337'133.74	8'599'922.26
Costi delle risorse umane	7'275'979.11	7'506'800.00	-230'820.89	7'038'241.93
Operativo	6'919'407.11	7'169'300.00	-249'892.89	6'715'000.16
Personale volontario	230'030.40	246'000.00	-15'969.60	232'544.15
Onorari per prestazioni di terzi	2'160.00	5'000.00	-2'840.00	5'236.85
Costi formazione	124'381.60	86'500.00	37'881.60	85'460.77
Costi delle risorse tecniche	1'222'190.79	1'262'000.00	-39'809.21	1'330'028.76
Veicoli	409'634.24	428'000.00	-18'365.76	440'084.75
Dotazioni sanitarie	221'438.36	234'000.00	-12'561.64	187'829.35
Dotazioni tecniche	250'929.27	246'000.00	4'929.27	298'338.74
Stabile e mobilio	340'188.92	354'000.00	-13'811.08	403'775.92
Costi generali	96'596.36	163'100.00	-66'503.64	231'651.57
Costi finanziari	5'139.60	7'500.00	-2'360.40	5'832.92
Costi amministrativi	71'938.35	79'000.00	-7'061.65	71'363.80
Assicurazioni, tasse e altre spese d'esercizio	19'518.41	76'600.00	-57'081.59	154'454.85

RICAVI

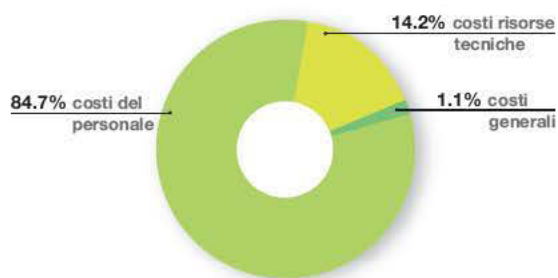
	<i>Consuntivo 2011</i>	<i>Preventivo 2011</i>	<i>Diff. Prev.</i>	<i>Consuntivo 2010</i>
Totale ricavi	-6'569'874.20	-6'335'000.00	-234'874.20	-6'724'654.72
Ricavi dal settore ambulanze	-5'509'480.60	-5'450'000.00	-59'480.60	-5'339'090.48
Interventi	-6'760'319.90	-6'800'000.00	39'680.10	-6'677'826.50
Rettifiche ricavi	1'250'839.30	1'350'000.00	-99'160.70	1'338'736.02
Ricavi da altre attività	-625'319.77	-475'000.00	-150'319.77	-806'147.45
Sussidi	-	-	-	-
Contributi	-391'184.64	-330'000.00	-61'184.64	-383'422.07
Ricavi diversi	-43'889.19	-80'000.00	36'110.81	-195'994.72

Croce Verde Lugano

Risultato del servizio autoambulanze

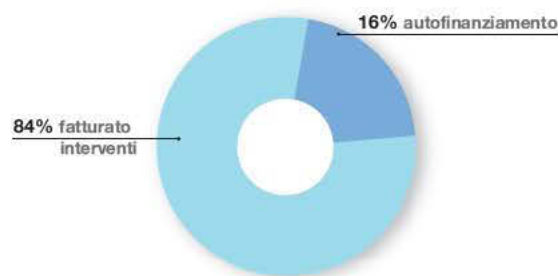
Il consuntivo 2011, allestito secondo le indicazioni del DSS, contempla costi per **CHF 8'594'766.26**.

Costi	CHF
Costi del Personale	7'275'979.11
Risorse tecniche	1'222'190.79
Costi generali e amministrativi	96'596.36

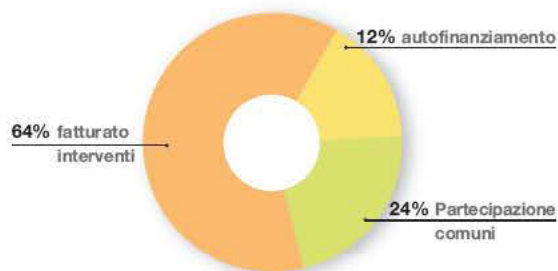


I ricavi ammontano a **CHF 6'569'874.20**

Ricavi	CHF
Fatturato interventi (netto)	5'509'480.60
Sussidi cantonali (formazione)	0.00
Autofinanziamento	1'060'393.60



Finanziamento	CHF
Fatturato interventi	5'509'480.60
Finanziamento dei comuni	2'024'892.06
Sussidi cantonali (formazione)	0.00
Autofinanziamento	1'060'393.60



L'esercizio ordinario 2011 del Servizio Autoambulanze chiude quindi con una maggiore uscita di CHF 2'024'892.06, inferiore al preventivo di CHF 572'007.94.

Il pro-capite che ne deriva si fissa in

CHF **14.50** (- CHF 4.10).

Risultato del servizio medico dentario

Il 2011 ha confermato la stabilizzazione della gestione del SMD avviata nel 2009 registrando una maggiore entrata di **CHF 78'952.91**.

CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO MEDICO DENTARIO 2011

RIASSUNTIVO

<i>Costi</i>	<i>Consuntivo</i>	<i>Preventivo</i>	<i>Differenza</i>
Risultato d'esercizio	-78'952.91	-46'200.00	-32'752.91
Totale costi	1'590'461.75	1'482'800.00	107'661.75
Ricavi	-1'669'414.66	-1'529'000.00	-140'414.66
Totale costi	1'590'461.75	1'482'800.00	107'661.75
Costi delle risorse umane	1'149'316.45	1'188'200.00	-38'883.55
Costi del personale	1'144'525.05	1'186'000.00	-41'474.95
Costi per la formazione	4'791.40	2'200.00	2'591.40
Costi per le infrastrutture	410'249.92	262'700.00	147'549.92
Costi materiale	114'532.58	118'400.00	-3'867.42
Materiale di consumo	114'028.00	113'200.00	828.00
Spese abbigliamento	504.58	5'200.00	-4'695.42
Stabile	93'051.86	77'100.00	15'951.86
Mobilio	39'794.95	10'000.00	29'794.95
Attrezzature mediche e sanitarie	143'808.98	43'000.00	100'808.98
Telefonia e informatica	19'061.55	14'200.00	4'861.55
Costi generali	30'895.38	31'900.00	-1'004.62
Costi finanziari	7'914.48	5'800.00	2'114.48
Costi amministrativi	16'305.70	19'600.00	-3'294.30
Diversi	6'675.20	6'500.00	175.20
Ricavi	-1'669'414.66	-1'529'000.00	-140'414.66
Fatturato prestazioni	-2'150'106.70	-2'039'000.00	-111'106.70
Fatturato Medici dentisti	-1'974'561.70	-1'879'000.00	-95'561.70
Prestazioni Igienista	-175'545.00	-160'000.00	-15'545.00
Rettifica ricavi	467'199.25	510'000.00	-42'800.75
Sconti	59'371.55	57'000.00	2'371.55
Perdite su debitori	50'002.55	50'000.00	2.55
Spese di laboratorio	357'825.15	403'000.00	-45'174.85
Contributi e recuperi spese	13'492.79	-	13'492.79

Servizio Medico Dentario

RISULTATO GLOBALE DELL'ESERCIZIO 2011

	<i>Consuntivo</i>	<i>Preventivo</i>	<i>Diff.</i>	<i>Diff. %</i>
Servizio autoambulanze				
Totale costi	8'594'766.26	8'931'900.00	-337'133.74	-3.77
Totale Ricavi	-6'569'874.20	-6'335'000.00	-234'874.20	3.71
Maggiore uscita Servizio Autoambulanze	2'024'892.06	2'596'900.00	-572'007.94	-22.03
Servizio Medico Dentario				
Totale costi	1'590'461.75	1'482'800.00	107'661.75	7.26
Totale ricavi	-1'669'414.66	-1'529'000.00	-140'414.66	9.18
Maggiore entrata Servizio Medico Dentario	-78'952.91	-46'200.00	-32'752.91	16.44
Risultato Globale				
Totale costi	10'185'228.01	10'414'700.00	-229'472.00	-2.20
Totale ricavi	-8'239'288.86	-7'864'000.00	-375'288.86	4.77
Risultato Globale CVL	1'945'939.15	2'550'700.00	-604'760.87	2.57
Definizione del pro-capite				
Maggiore uscita a carico dei comuni	2'024'892.06	2'596'900.00	-572'007.94	-22.03
Popolazione residente	139'651	139'651	139'651	
Pro-capite esercizio ordinario	14.50	18.60	-4.10	-22.03
Costi concorso progetto nuova sede				
Costi concorso progetto nuova sede	225'920.10	256'000.00	-30'079.90	
Popolazione residente	139'651	139'651	139'651	
Pro-capite Concorso di progetto	1.62	1.80	-0.18	
Pro-capite globale	16.12	20.40	-4.28	
Risultato globale d'esercizio (maggior uscita)	2'171'859.25			

Croce Verde Lugano

BILANCIO 2011 CROCE VERDE LUGANO

	31.12.2011	31.12.2010
Attivo		
Sostanza circolante	3'251'526.12	2'923'049.61
Liquidità	1'617'051.58	1'431'989.18
Cassa	5'104.85	4'018.10
Posta	1'136'031.95	1'040.537.11
Banca	475'914.78	387'433.97
Debitori	1'328'418.78	1'138'723.04
Crediti verso terzi	1'610'446.75	1'407'557.10
Delcredere	-484'000.00	-484'000.00
Altri crediti	201'972.03	215'165.94
Prestiti e transitori	306'055.76	352'337.39
Prestiti	200'000.00	200'000.00
Cauzioni	3'033.86	3'026.19
Ratei e risconti attivi	103'021.90	149'311.20
Sostanza fissa	2'165'405.28	2'369'788.58
Attrezzature	125'000.00	90'000.00
Veicoli	540'405.28	679'788.58
Immobili	1'500'000.00	1'600'000.00
Totale attivo	5'416'931.40	5'292'838.19

Passivo		
Capitale dei terzi	2'704'240.47	2'674'177.00
Debiti per forniture e prestazioni verso terzi	199'166.18	261'000.87
Altri debiti	233'544.49	320'788.08
Ipoteca	1'655'011.00	1'718'011.00
Accantonamenti	380'700.00	273'196.10
Ratei e risconti passivi	235'818.80	101'180.95
Capitale proprio	3'326'419.18	2'983'421.33
Capitale sociale	134'765.12	134'765.12
Riserve	3'191.654.06	2'848'656.21
Anticipi dai comuni	1'558'131.00	1'483'579.00
Risultato d'esercizio	-2'171'859.25	-1'848'339.14
Totale passivo	5'416'931.40	5'292'838.19

Croce Verde Lugano

Chiusura del rapporto d'esercizio

La revisione dei conti per l'esercizio 2011 è stata eseguita dalla rispettabile ROMOCA Sagl.

Nel rapporto redatto in data 28.03.2012 l'Istituto di revisione raccomanda alle assemblee di CVL l'approvazione del risultato dandone scarico al comitato.

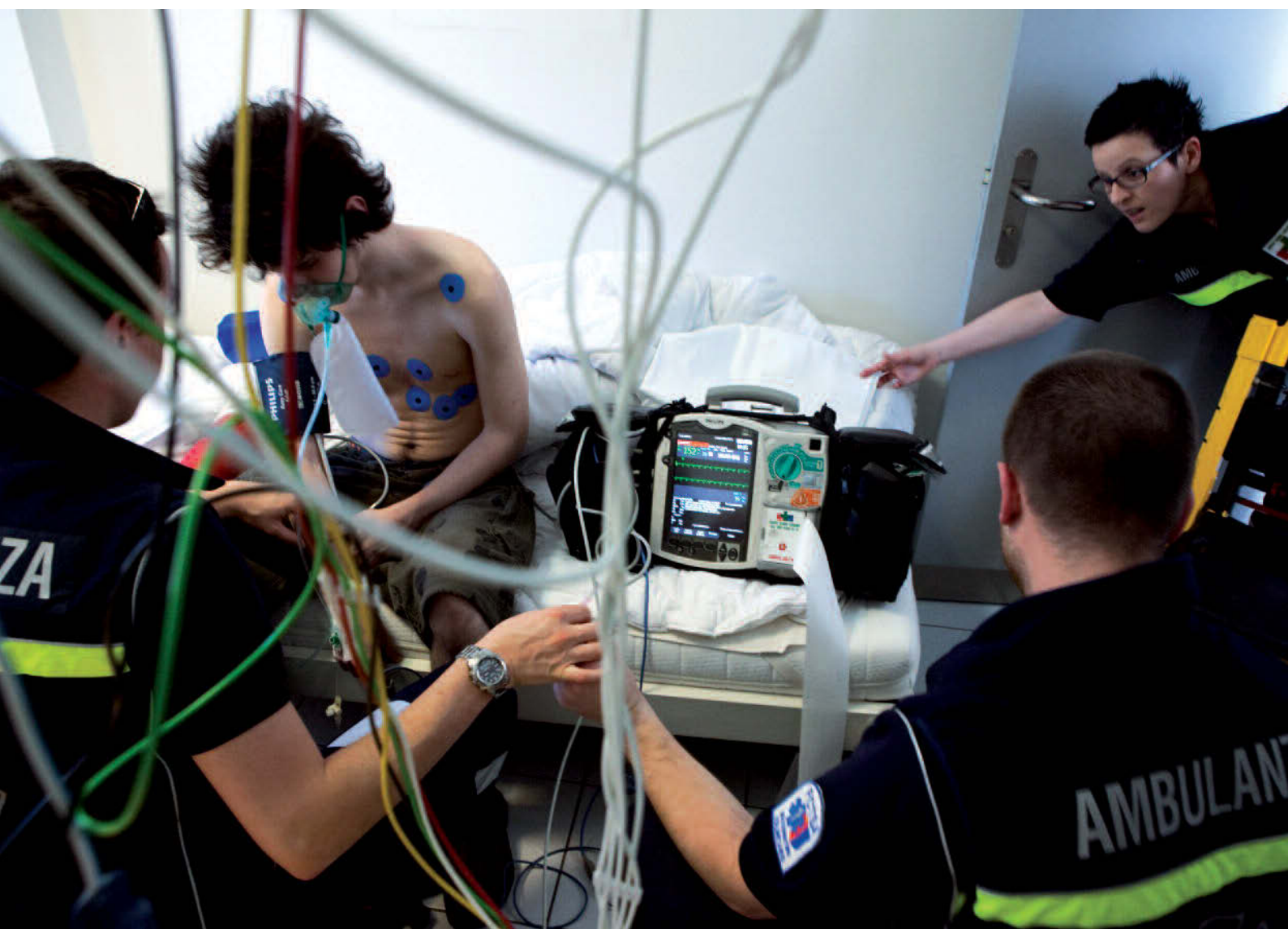
Il comitato, la direzione e i collaboratori di CVL ringraziano la gentile lettrice / il gentile lettore per l'interesse e l'attenzione dedicati alla lettura del presente rapporto, con l'auspicio di essere riusciti a suscitare interesse e curiosità verso le molteplici attività che hanno contraddistinto l'esercizio 2011.

Pregassona, aprile 2012

Associazione Croce Verde Lugano

Il presidente
dr. med. Romano Mauri

il direttore
Carlo Casso



2019 RAPPORTO D'ATTIVITÀ

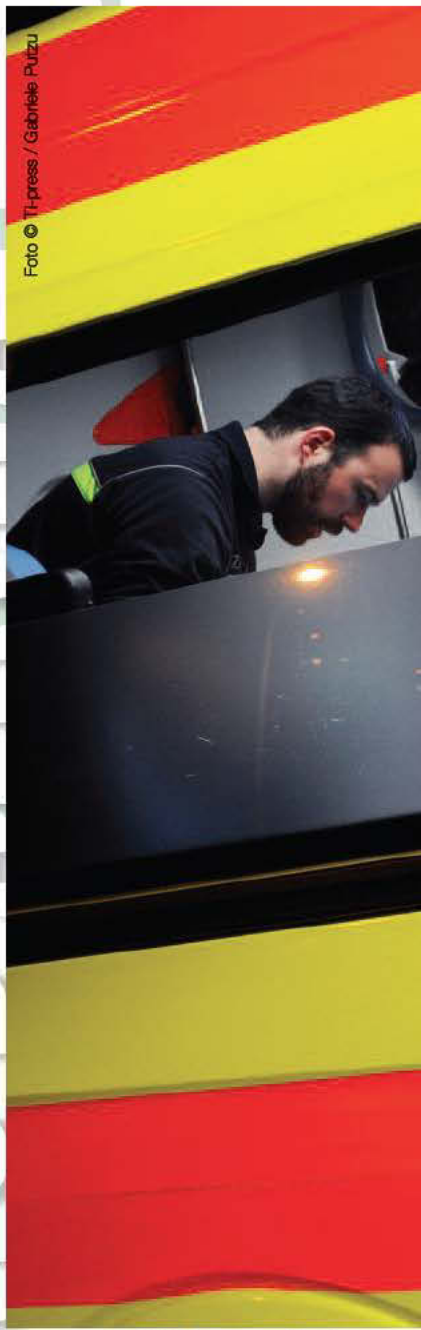


Foto © Tl-press / Gabriele Puzzu

