

AMBULANZA

RAPPORTO D'ATTIVITÀ 2013





RAPPORTO D'ATTIVITÀ

Introduzione del Presidente.....	3
Introduzione del Direttore.....	4
Organigramma dell'Associazione.....	6
Servizio autoambulanza.....	7
Servizio medico dentario.....	14
Servizio formazione.....	16
Risorse umane.....	18
Logistica e risorse tecniche.....	20
Conto econ. servizio autoambulanza.....	22
Conto econ. servizio medico dentario.....	24
Risultato globale.....	25
Bilancio.....	26



SOCIETÀ
 ASSOCIAZIONE
 VERDE LUGANO ANNO
 VERDE LUGANO
 VERDE LUGANO



Dr. med. Romano Mauri
Presidente Croce Verde Lugano

Introduzione del Presidente

Il rapporto annuale di un'organizzazione come Croce Verde Lugano è destinato a fissare in un documento per la "futura memoria" gli avvenimenti essenziali che hanno caratterizzato un intero anno di lavoro. Si tratta quindi di sintetizzare in poco più di due dozzine di pagine la miriade di attività svolte dai circa 200 collaboratori (professionisti e volontari) nelle 8'760 ore che compongono un anno solare.

Il condensato dei progetti e dei lavori svolti nei vari servizi e settori di attività verrà illustrato dai rispettivi responsabili, mentre al Presidente e al Direttore dell'associazione compete il compito di evidenziare gli elementi a connotazione più spiccatamente politica e gestionale.

In qualità di Presidente dell'associazione ritengo importante attirare l'attenzione su alcuni significativi eventi che hanno caratterizzato l'esercizio 2013 e precisamente:

La nomina del nuovo Direttore Sanitario

Per le organizzazioni che svolgono un ruolo nell'ambito della sanità, quella del Direttore Sanitario è una posizione chiave. A questa figura dirigenziale è affidata la responsabilità sanitaria dei compiti che l'Ente è chiamato a svolgere. È quindi di sua primaria competenza la definizione degli obiettivi da raggiungere e il monitoraggio costante della qualità del lavoro effettuato. Oltre ad una solida formazione medica, al Direttore Sanitario vengono richieste capacità gestionali e comunicative. Per questo importante compito, dal 1° giugno 2013 CVL ha il privilegio di avvalersi della collaborazione del Dr. med. Alessandro Motti, subentrato alla validissima Dr. med. Emanuela Zamprogno chiamata a dirigere il Pronto Soccorso dell'Ospedale Regionale di Lugano. Il dottor Motti, già apprezzato da tutti i collaboratori come medico d'urgenza, ha accettato la sfida e sta dando prova di grande competenza ed efficacia anche nel suo nuovo, così importante ruolo.

La rinnovata certificazione del Servizio Autoambulanze

La Conferenza Svizzera dei Direttori Sanitari (CDS) nel 2000 ha affidato all'Interassociazione Svizzera di Salvataggio (IAS) il compito di certificare la qualità dei servizi di soccorso pre-ospedaliero. Croce Verde Lugano, unitamente agli altri servizi di soccorso cantonali, ha conseguito la certificazione già nel 2001. Nel 2008 ha ottenuto la prima e nel 2013 la seconda ricertificazione. Per permettere di comprendere meglio quale sia l'importanza del risultato ottenuto, desidero mettere in evidenza che delle circa 130 organizzazioni di soccorso pre-ospedaliero presenti in Svizzera, solo un centinaio ha acquisito la prima certificazione e le ricertificazioni sono state ottenute da poche decine di servizi. Per la ricertificazione, i servizi devono documentare un costante miglioramento dei processi aziendali e dei risultati ottenuti.

L'avvio dei lavori di progettazione della nuova sede

Lo scorso mese di maggio il comitato CVL, sostenuto dai comuni del proprio comprensorio, ha deciso di dare avvio alla progettazione di dettaglio della nuova sede che dovrà sorgere a Breganzona e di allestire la documentazione necessaria per l'inoltro della domanda di costruzione. La decisione è stata presa per guadagnare tempo prezioso, nonostante il fatto che contro la modifica di piano regolatore (che coinvolge il comparto sul quale sorgerà la nuova sede, approvata dal consiglio comunale di Lugano e dal Cantone), sia stato inoltrato ricorso al Tribunale Amministrativo Cantonale. La scelta di procedere con la progettazione e l'inoltro della domanda di costruzione ha fra gli obiettivi anche quello di facilitare la decisione delle istanze competenti. Siamo fiduciosi che nel corso del 2014 si possa finalmente sbloccare una situazione divenuta vieppiù insostenibile e che sta privando un'organizzazione, alla quale sono attribuiti compiti di interesse pubblico più che evidenti, della possibilità di dotarsi di una struttura logistica indispensabile allo svolgimento della propria missione.

Concludo ringraziando tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori, professionisti e volontari, per l'impegno, la passione e la sensibilità che dimostrano nello svolgimento del loro operato.

Tengo inoltre ad esprimere un grande sentimento di gratitudine anche alle autorità politiche dei comuni convenzionati e alle oltre diecimila persone e aziende che, anche nel 2013, con il loro contributo hanno assicurato il finanziamento del servizio di soccorso pre-ospedaliero nel Luganese.



Carlo Casso
Direttore generale

Introduzione del Direttore

In un momento di difficoltà economiche generalizzate, tutte le aziende sono giustamente chiamate a prestare particolare attenzione al contenimento dei costi e all'adozione di misure di razionalizzazione. Per le organizzazioni "for profit" l'esercizio è indispensabile per la sopravvivenza dell'azienda stessa. Spesso i provvedimenti intrapresi mirano alla riorganizzazione strutturale con tagli, anche pesanti, al fattore di maggiore incidenza sui costi aziendali, vale a dire l'organico del personale.

Anche le organizzazioni "no profit" non sono estranee a questo stato di necessità, soprattutto se per esercitare la loro missione devono affidarsi al sostegno dell'ente pubblico. L'esercizio si rivela però assai difficile e delicato laddove la missione aziendale consiste nel fornire servizi di pubblica utilità. Il rischio che si corre è di sconfinare da un corretto principio di razionalizzazione a quello del razionamento, privando quindi il cittadino della possibilità di accedere a prestazioni di carattere essenziale.

La Direzione di Croce Verde Lugano è ben cosciente del momento economicamente delicato che stiamo vivendo e, fedele al ruolo che ha sempre cercato di interpretare, opera con ogni mezzo per pesare il meno possibile sulle finanze dei Comuni, per conto dei quali assicura la prontezza del soccorso pre-ospedaliero.

Ed è proprio la prontezza l'elemento che caratterizza l'organizzazione del nostro servizio e che di conseguenza influisce in modo significativo sui costi. Essere pronti a portare soccorso sanitario qualificato al cittadino in situazione d'emergenza significa:

- disporre di equipaggi composti idealmente da tre soccorritori (di cui due professionisti) con il supporto garantito di medici d'urgenza e infermieri-soccorritori specializzati;
- essere dotati di veicoli e di strumentazione tecnica ad elevata efficienza;
- assicurare una capacità di intervento immediata; gli equipaggi devono essere in viaggio verso il luogo della chiamata entro un tempo massimo di 90 secondi, 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

Unitamente agli altri servizi d'emergenza quali pompieri e polizia, il soccorso sanitario svolge un compito indispensabile per la sicurezza del cittadino. Mi sento addirittura di affermare che in tempi di disagio economico, con evidenti ripercussioni negative sulla fascia di popolazione più debole, i servizi socio-sanitari siano ancora più sollecitati a prestare la loro opera. Infatti, il numero degli interventi di soccorso è in costante aumento.

In questo difficile momento, Croce Verde Lugano è particolarmente fiera di poter continuare ad offrire la propria collaborazione qualificata alla comunità del Luganese senza dover pesare eccessivamente sulle già molto sollecitate finanze comunali.

Grazie essenzialmente alla generosità della popolazione che ci sostiene con le donazioni, e allo sviluppo di attività collaterali, nel 2013 l'Associazione CVL è stata in grado di assicurare al Servizio Autoambulanze un autofinanziamento pari al 13% dei costi totali (si veda la presentazione dei risultati finanziari). A questi elementi dobbiamo aggiungere le 30'000 ore di lavoro gratuito fornite dal volontariato, che continua ad assicurare la propria presenza a complemento dei soccorritori professionisti.

La collaborazione tra ente pubblico e organizzazione no profit privata nell'ambito del soccorso pre-ospedaliero ha dato anche nel 2013 prova di efficacia sia dal punto di vista sanitario sia da quello economico.



17.03 - 30.06
2013

KLEE
MELOTTI
FAUSTO

CREDIT SUISSE
Patron del Museo d'Arte Lugano

www.museoarte.ch



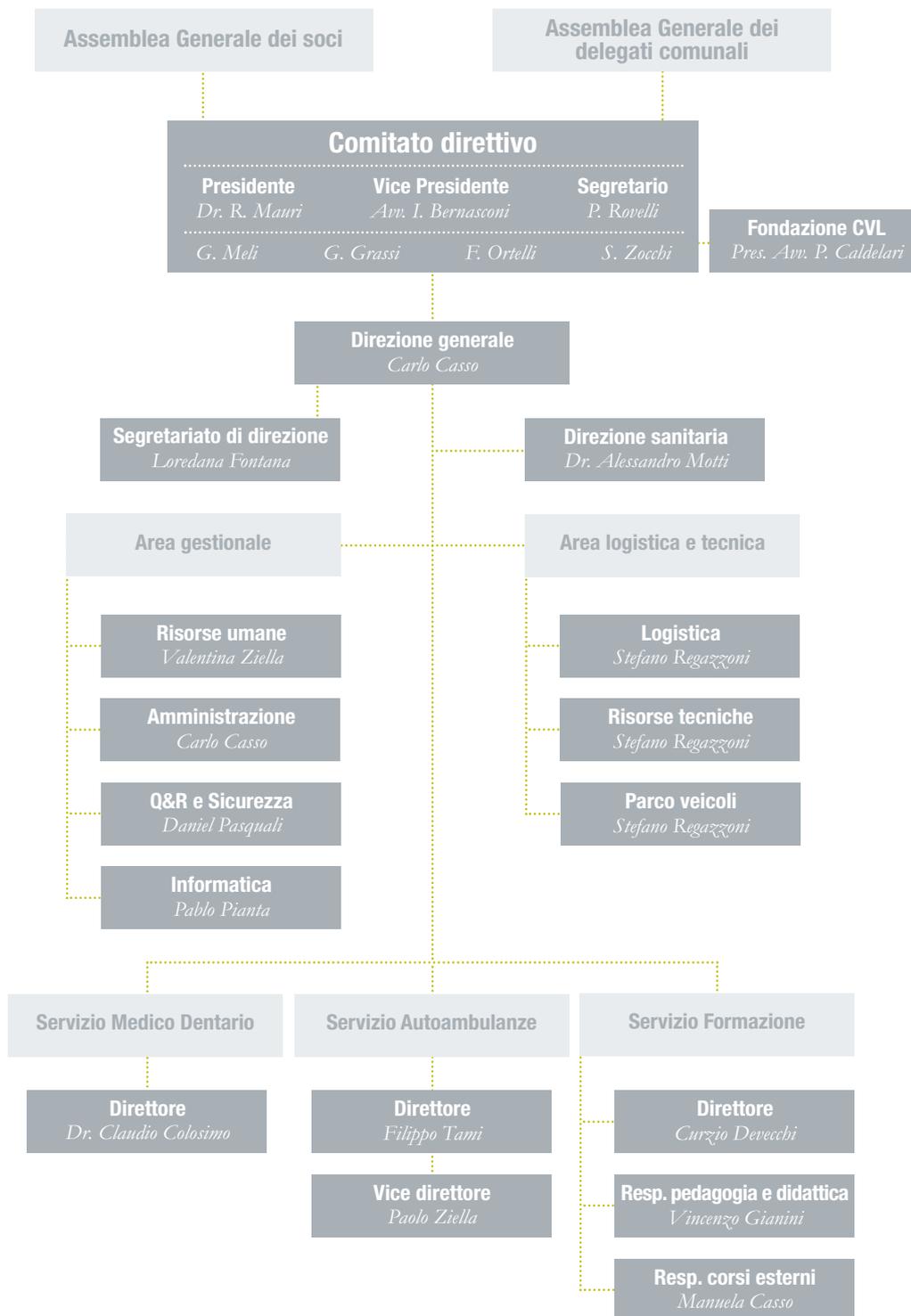
202



DIESEL



Organigramma dell'Associazione (stato al 31.12.2013)





Dr. med. Alessandro Motti
Direttore sanitario

Servizio Autoambulanze

L'attività del Servizio Ambulanze nel 2013 si è contraddistinta da un punto di vista quantitativo per gli elementi seguenti:

- sono stati soccorsi e trasportati 8'226 pazienti, superando la soglia storica di 8'000;
- complessivamente gli interventi con autoambulanza sono stati 8'949;
- la media giornaliera è stata di 24 interventi, con punte massime di 44 interventi al giorno.

Qualitativamente possiamo vantare alcuni risultati importanti quali:

- **Il riaccreditamento IAS.** Il 30 agosto 2013, dopo un percorso di preparazione svolto in collaborazione con gli altri servizi della FCTSA, a CVL è stato rinnovato il riconoscimento di qualità della Interassociazione Svizzera di Salvataggio, associazione nazionale mantello dei servizi di soccorso pre-ospedalieri.



- **Il 38% dei pazienti rianimati (98) ha avuto la ripresa di una circolazione spontanea** ed è stato trasportato in Pronto Soccorso. Sul totale, 14 pazienti sono stati dimessi dall'ospedale senza conseguenze neurologiche. In termini di riuscita i risultati superano le medie di sopravvivenza nazionali.

- **Valutazione del miglioramento della situazione clinica.** Mediante una scala di valutazione denominata MEES (Mainz Emergency Evaluation Score) che prende in considerazione lo stato di coscienza, la frequenza cardiaca e respiratoria, la pressione arteriosa, la saturazione di ossigeno e il dolore rilevati all'arrivo sul paziente e all'arrivo in ospedale, si constata un miglioramento rispetto al 2012 di 2 punti percentuali. Questo significa che nel 38.4% dei casi si evidenzia l'efficacia del nostro intervento con un miglioramento della situazione clinica.

Panoramica generale sull'attività 2013

L'attività del Servizio Ambulanza si suddivide in due fasi distinte: la prontezza e l'intervento.

Se consideriamo che l'intervento occupa circa il 40% dell'attività giornaliera, il restante 60% del tempo non viene semplicemente utilizzato come attesa, ma viene dedicato da tutti gli attori coinvolti nel

soccorso pre-ospedaliero per creare le condizioni affinché l'intervento possa essere svolto nelle migliori condizioni qualitative, logistiche, organizzative, strutturali possibili. Queste attività spaziano dalla formazione del personale alla gestione della logistica e dei mezzi, dalla definizione di procedure al controllo dell'attività svolta, dall'identificazione di ambiti di miglioramento all'analisi e alla definizione di nuove formazioni, mirando al miglioramento continuo del servizio che è in permanente sviluppo sia qualitativo che quantitativo.

In linea con le politiche aziendali che vedono il paziente al centro della nostra attività e delle nostre priorità, dal 2011 il personale è direttamente coinvolto nella raccolta di dati e nella loro analisi al fine di capire qual è il reale beneficio del nostro operato sulla salute del paziente, quali sono i margini di miglioramento e le strategie da mettere in atto per ottimizzare in modo costante il nostro lavoro. Da qui la nascita dei "circoli di qualità" che coinvolgono tutti i professionisti attivi nel servizio e che vengono coordinati dal Direttore Sanitario, e dal Responsabile della Qualità Ricerca e Sicurezza. Questi circoli, denominati MQual, mirano al continuo miglioramento della qualità degli interventi.

Attraverso la ricerca e la valutazione delle conformità di applicazione dei protocolli di intervento, abbiamo creato una cultura della verifica del proprio operato, della qualità dei dati raccolti,

8'949

INTERVENTI
AUTOAMBULANZA

11'955

MISSIONI TOTALI
(con automedica e altre missioni)

44

N. INTERVENTI
MAX GIORNALIERI

14

PAZIENTI DIMESSI VIVI
SENZA SEQUELE
NEUROLOGICHE
(dopo arresto
cardio respiratorio)

8226

TOTALE PAZIENTI
SOCCORSI



Filippo Tami
Direttore operativo

passando da un controllo centralistico al coinvolgimento diretto di tutti gli operatori sul campo. Dai differenti gruppi scaturiscono proposte di modifica e miglioramento suffragate da evidenze cliniche. Un esempio concreto è il ruolo attivo di Croce Verde Lugano nella creazione del registro pre-stroke (urgenze cerebrovascolari), attivo a livello cantonale dal 1° settembre 2013. MQual sarà anche nei prossimi anni una delle attività principali della direzione sanitaria e operativa del Servizio Ambulanza.

MQual funge anche da spinta motivazionale per il secondo elemento che contraddistingue le politiche aziendali, vale a dire la valorizzazione dei collaboratori, vero motore del nostro Ente. Per mezzo di questa attività di analisi continua, già utilizzata negli ambiti imprenditoriali moderni (settimane Kaizen legate ai modelli organizzativi), i nostri soccorritori diventano parte integrante e proattiva dell'organizzazione stessa.

Oltre a ciò, due sono i progetti che hanno direttamente coinvolto il personale del servizio ambulanze. Il primo è la continuazione del progetto turni 2012, con il consolidamento del nuovo programma informatico per la gestione dei turni e l'applicazione del nuovo regolamento; tale progetto si concluderà alla fine del 2014 con la valutazione del livello di soddisfazione dei turni da parte del personale e la messa in opera del sistema di rilevamento delle presenze. Il secondo progetto riguarda la ridefinizione del ruolo del Capo Turno che ha permesso di regolamentare gli aspetti legati al passaggio di informazioni sulle 24 ore, le responsabilità delle persone, la ritualizzazione di procedure operative e strutturali. Un tutoraggio 1:1 tra direzione operativa e soccorritori diplomati (che terminerà nel primo semestre 2014) ha permesso inoltre di creare maggiore coesione tra i quadri operativi e i soccorritori.

Dati quantitativi sanitari: gli elementi principali raccolti ed analizzati nel 2013

Il 77% degli interventi riguarda casi di medicina; il restante 23% è costituito da casi di traumatologia, con un leggero aumento di 1 punto percentuale per la medicina rispetto allo scorso anno. L'analisi del numero di diagnosi principali nell'ambito traumatologico suddiviso per fascia di età, non rileva modifiche di rilievo rispetto alla gestione 2012. Le patologie traumatiche più frequenti riguardano sempre i pazienti over 65 anni e si tratta in prevalenza di traumi alle estremità e traumi cranici o facciali.

Per quanto riguarda le patologie mediche, al primo posto troviamo le patologie addominali, seguite dai disturbi respiratori. Seguono i problemi cardiaci e le brevi perdite di conoscenza. Importante la casistica legata alla psichiatria e alle intossicazioni senza coma che hanno una leggera variazione verso il basso rispetto all'anno precedente (-31 casi psichiatria e -41 casi di intossicazioni).

La tabella seguente riporta la situazione NACA negli ultimi 3 anni, vale a dire il livello di gravità dei pazienti secondo la seguente codifica: i NACA 0 sono i pazienti illesi; i NACA 2 e 3 sono i pazienti con patologie minori e senza rischi legati alla sopravvivenza ma che necessitano di indagini diagnostiche e cliniche con possibile ospedalizzazione; i NACA 4 raggruppano i pazienti che non sono in pericolo di vita ma che potenzialmente possono rapidamente presentare un peggioramento delle condizioni cliniche; i NACA superiori a 4 sono relativi ai pazienti la cui vita è in pericolo e che necessitano misure salvavita avanzate immediate; i NACA 7 sono i pazienti deceduti.

Categorizzazione secondo codice di gravità NACA

Codice gravità	2011	2012	2013	Differenza	Differenza %
NACA 0-3	6595	6752	7076	+324	4.80%
NACA 4-7	1081	1187	1150	-41	-2.14%
Totale	7676	7939	8226	+288	+3.63%

Dopo un incremento dei NACA uguali o superiori a 4 registrato tra il 2011 e il 2012, nel 2013 assistiamo ad un leggero calo (-39 pazienti). Per la gestione dei pazienti con NACA uguale o superiore a 4, il team di base, costituito da personale paramedico (professionisti e volontari), si completa con il personale che fa

10
MEDICI
D'URGENZA

10
INFERMIERI
SPECIALISTI

42
SOCCORRITORI
DIPLOMATI

112
SOCCORRITORI
VOLONTARI

parte del Servizio Specialistico d'Urgenza (SSU). Quest'ultimo è costituito da medici d'urgenza e da infermieri con specializzazione in cure intensive o anestesia.
Il SSU è intervenuto in supporto agli equipaggi ambulanza 1223 volte (-202 interventi rispetto al 2012).

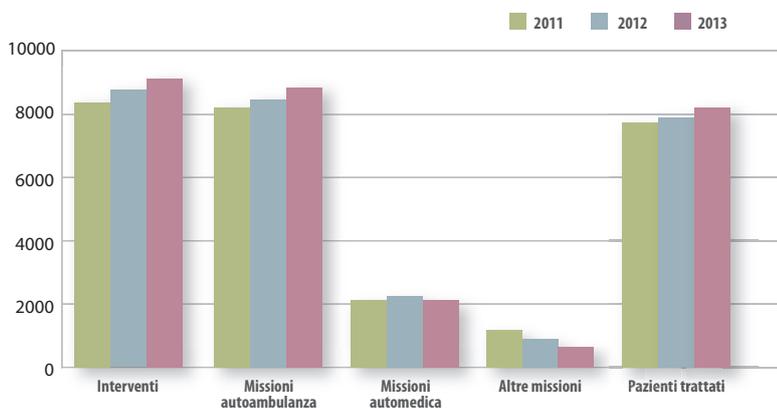
Dati quantitativi operativi: gli elementi principali raccolti ed analizzati nel 2013

Il 2013 conferma la tendenza degli ultimi anni e si conclude con un incremento di 288 pazienti, pari al 3.63% rispetto all'anno precedente. Per meglio capire i dati che seguono è d'obbligo una breve presentazione del modello di reportistica adottato da CVL.

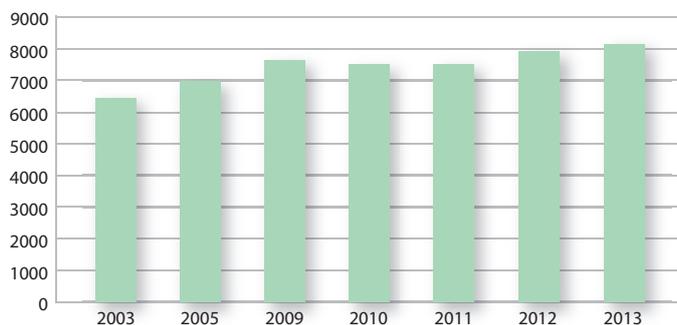
La Centrale d'allarme e coordinamento sanitario Ticino Soccorso 144 raccoglie le indicazioni dell'utente che necessita l'intervento di soccorso o trasporto; genera quindi una scheda che invia in tempo reale alla CVL tramite sistema informatico. CVL riceve la richiesta d'intervento e attiva, in base alla situazione, uno o più equipaggi. Pertanto **ogni intervento può generare una o più missioni, in rapporto al numero di equipaggi/mezzi che vengono attivati. Ad ogni missione possono corrispondere uno o più pazienti. Può anche avvenire che giunti sul luogo non vi sia alcun paziente da trattare** (pazienti non presenti, scappati, scherzi o situazioni in cui siamo chiamati in prevenzione). Fatte queste premesse, possiamo procedere al confronto dell'andamento degli ultimi tre anni.



Il grafico seguente rappresenta la situazione degli ultimi 3 anni.



L'incremento dell'attività nel 2013 è di 288 pazienti e 323 interventi in più rispetto alla gestione precedente. Per quanto riguarda il numero di pazienti soccorsi e trasportati, abbiamo superato la soglia storica delle 8000 unità. Il grafico che segue rappresenta l'aumento del numero di pazienti nell'ultimo decennio.



Interventi per giorno della settimana: la media giornaliera di interventi è 24. Il giorno della settimana più carico si conferma il venerdì con una media di 28 interventi sulle 24 ore. **Il numero massimo di interventi per giorno è stato 44 (numero mai raggiunto in precedenza), quello minimo è stato 12.**

Interventi per fascia oraria: il 70% dell'attività viene svolta tra le 07:00 e le 19:00, periodo in cui le punte massime si verificano tra le 10:00 e le 14:00. Il restante 30% viene svolto tra le 19:00 e le 07:00. Negli ultimi anni constatiamo un aumento dell'attività, soprattutto legata agli interventi secondari, tra le 19:00 e le 21.00.

Interventi per mese: un elemento interessante per quanto riguarda la ripartizione mensile delle missioni con ambulanza è il **superamento della soglia di 800 interventi per mese, con luglio che ne ha totalizzati 855 (equivalenti ad una media giornaliera di quasi 29 interventi), e settembre con 807 interventi.**

Interventi simultanei (autoambulanze mobilitate contemporaneamente): si tratta della situazione generale in cui sono presenti sia gli interventi primari che quelli secondari. Rispetto agli anni precedenti si constatata un aumento degli interventi contemporanei con 4, 5 e 6 veicoli. Interessante considerare come per ben 453 volte siano state impiegate 5 ambulanze contemporaneamente, con un incremento rispetto all'anno precedente di 122 volte.

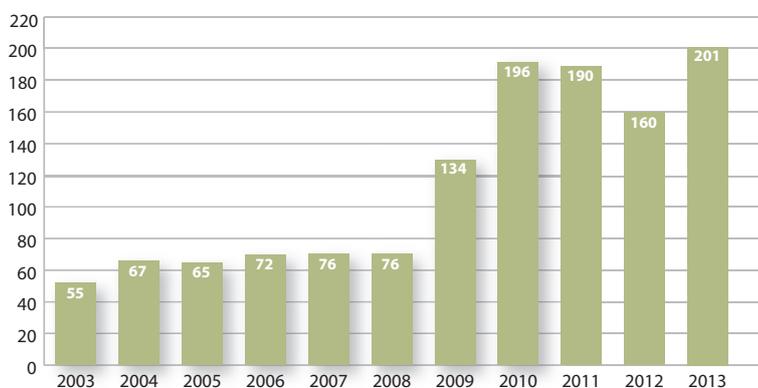
La tabella che segue riporta il numero di interventi svolti in simultanea.



Interventi in simultanea				
	Anno 2013	Incidenza giorn.	Anno 2012	Differenza
1 ambulanza	1913	5.24	2077	-164
2 ambulanze	2698	7.39	2713	-15
3 ambulanze	2378	6.51	2155	+223
4 ambulanze	1319	3.61	1158	+161
5 ambulanze	453	1.24	331	+122
6 ambulanze	98	0.26	55	+43
7 ambulanze	7		3	+4

Sicurezza sanitaria manifestazioni ed eventi: il 2013 è stato caratterizzato da un incremento dell'attività legata alla sicurezza sanitaria che CVL presta in occasione di manifestazioni ed eventi. Si tratta in gran parte di manifestazioni sportive (hockey su ghiaccio, gare ciclistiche, calcio). Nell'ambito di una formazione promossa dal Dipartimento Istituzioni (Ufficio cantonale della protezione della popolazione) nel 2013 CVL ha avuto l'opportunità di presentare ai rappresentanti comunali preposti, gli strumenti e le direttive vigenti che permettono di valutare il rischio sanitario di manifestazioni. Tale sensibilizzazione ha quale conseguenza un aumento delle richieste di consulenza e di definizione del rischio sanitario che in alcuni casi porta alla messa in atto di un dispositivo di soccorso sanitario professionale.

Evoluzione picchetti di sicurezza sanitaria.



Luogo d'intervento e destinazione pazienti: il 46% delle missioni si sono svolte presso i domicili dei pazienti; seguono gli ospedali dell'Ente (17%) e gli interventi in strada (14%). Non ci sono modifiche di rilievo rispetto agli anni precedenti. Nel 2013 il 52% dei pazienti è stato trasportato all'ospedale Civico (4251), il 17% all'ospedale Italiano di Viganello (1381). Sono aumentati i pazienti trasportati alla Clinica Luganese, situata al terzo posto come destinazione, in cui sono stati trasferiti 489 pazienti, pari al 6% del totale (incremento del 27% rispetto alle ospedalizzazioni nella clinica dell'anno precedente).

Coperture e interventi in altri comprensori: con il termine "copertura" s'intende l'avvicinamento di un'ambulanza verso un territorio limitrofo quando i mezzi di soccorso che operano in quest'area sono tutti impegnati. L'analisi prende in considerazione gli interventi primari. Si constata un aumento importante delle coperture che raggiunge quota 210 soprattutto per il territorio del Servizio Autoambulanza del Mendrisiotto (203), parallelamente ad un aumento delle coperture ricevute (173) vale a dire delle situazioni in cui CVL è stata impegnata con tutte le sue risorse.

Nel 2013 le ore di copertura effettuate da CVL sono state 80, mentre quelle di altri servizi a beneficio di CVL sono state 114. La durata media delle coperture si aggira intorno ai 30 minuti. Il rapporto cantonale copertura/possibile intervento è del 7%. Il giorno in cui la richiesta di copertura del comprensorio CVL è maggiore risulta essere la domenica, con 51 interventi nel corso di un anno (mediamente 1 per domenica).

201

PRESENZE
PER SICUREZZA
SANITARIA A
MANIFESTAZIONI
ED EVENTI

210

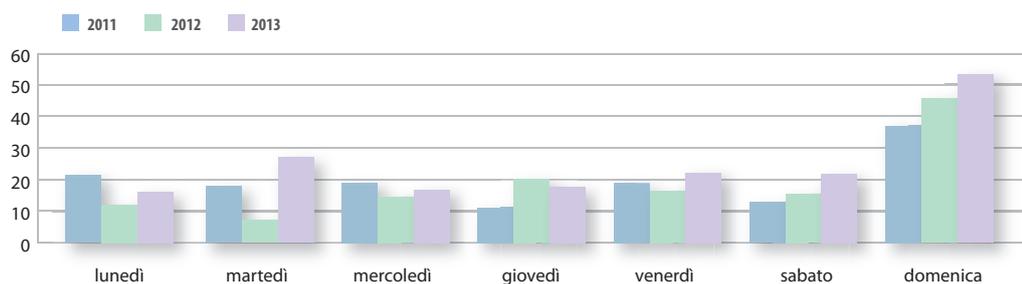
COPERTURE
EFFETTUATE

173

COPERTURE
RICEVUTE



Il grafico seguente rappresenta la situazione negli ultimi 3 anni.



Risorse a disposizione: l'assetto operativo è rimasto invariato nel 2013. Il numero di equipaggi ambulanza messi a disposizione della popolazione è di cinque ambulanze nei giorni feriali tra le 07:00 e le 19:00, quattro nella stessa fascia oraria il sabato e tre la domenica e i festivi infrasettimanali. Lo stesso vale sette giorni alla settimana nella fascia oraria tra le 19:00 e le 07:00 del mattino. È poi prevista, 24 ore su 24, la copertura con 1 automedica (con medico e/o infermiere specializzato) e 1 capo intervento sanitario.

A partire dal mese di ottobre, conformemente a quanto definito da IAS, CVL ha messo in atto la fase 3 della professionalizzazione, garantendo sull'ambulanza presente ad Agno equipaggi formati da 2 soccorritori diplomati e 1 soccorritore volontario 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.

Attività e collaborazioni con la FCTSA: prosegue a diversi livelli la collaborazione di CVL con la FCTSA, sia nei gruppi di lavoro, sia per attività specifiche e puntuali. In breve riassumiamo:

- attività nell'ambito dei contatti istituzionali in seno alla OSMC (Organizzazione degli Stati Maggiori di Condotta del Cantone Ticino) ed in particolare modo nelle attività di formazione dei capi intervento a livello SMEPI (Stati Maggiori Enti di Primo Intervento; ambulanze, polizia e pompieri);
- partecipazione come istruttori nell'ambito della formazione di tutto il personale professionista FCTSA nel contesto del Dispositivo incidente maggiore (DIM) in collaborazione con le FFS;
- attività del Direttore Operativo e del Direttore Sanitario quali rappresentanti in seno alla commissione dei responsabili operativi e dei direttori sanitari;
- attività legate ai gruppi d'interesse quali "Uniratio" (per la gestione unificata del materiale) e UIT-S (per un impiego più razionale dei soccorritori specializzati al soccorso in ambiente ostile).

8

AMBULANZE DI SALVATAGGIO

1

AMBULANZA DI SALVATAGGIO (per interventi in galleria)

3

AUTOMEDICHE

2

VEICOLI COMANDO

1

VEICOLO TECNICO PER SOCCORSO CON GRUPPO UIT-S

1

NATANTE AMBULANZA

2

VEICOLI TECNICI (furgoni per trasporto materiale e persone)

Dr. Claudio Colosimo
Direttore Servizio Medico Dentario



Servizio Medico Dentario

Il 2013 è stato un anno più che soddisfacente, con un risultato che consolida l'andamento positivo riscontrato nel corso degli ultimi anni. Dal punto di vista finanziario il Servizio ha registrato una chiusura dell'esercizio con una maggiore entrata di Fr. 53'000.--.

Il team si conferma professionale ed affiatato, nonostante alcuni cambiamenti durante l'anno: l'equipe dei medici dentisti ha visto l'aumento di attività di un medico pari al 20%, mentre un'apprendista dentale che ha terminato il proprio percorso formativo è stata sostituita da un'unità al 100% di assistente dentale diplomata.

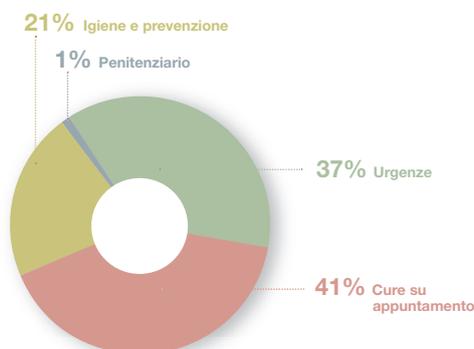
La stabilità del team e il basso turnover hanno permesso al gruppo di lavorare con impegno e professionalità, portando a termine i progetti in corso e raggiungendo gli obiettivi fissati dalla Direzione.

Rilevante anche il numero di interventi d'urgenza nel regime fuori orario, pari a 280.

Molto significative sono state le attività erogate ai pazienti che usufruiscono dei sussidi sociali quali assistenza, prestazioni complementari e invalidità.

Attività 2013 Servizio Medico Dentario

	Giornate	Pazienti	Pazienti/Giorno
Medici Dentisti	669	8620	12.9
Igienista Dentale	348	2335	6.7
Totale	1017	10955	10.6



Campi d'attività Servizio Medico Dentario

Dal punto di vista della formazione continua possiamo citare tra le più rilevanti il corso BLS per tutto il personale del Servizio, il corso di gestione informatica e gli approfondimenti delle norme swiss-medic.

L'auto-formazione sotto forma di confronti e discussioni di casi clinici dei pazienti è una costante per tutto il personale, elemento che permette un continuo aggiornamento e confronto tra le varie figure professionali presenti nel Servizio.

Progetti

In collaborazione con la responsabile RU abbiamo iniziato a preparare la documentazione per un sistema di valorizzazione interna del personale.

In collaborazione con il servizio della Qualità abbiamo

avviato i lavori per effettuare il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti.

Non da ultimo la Direzione del Servizio è stata coinvolta nella progettazione della nuova sede di Breganzona, identificando le future esigenze del Servizio Medico Dentario.

Conclusioni

Il SMD ha dimostrato nel 2013 la capacità di assicurare un buon servizio alla popolazione, continuando a mantenere un'ottima qualità, innovandosi e progredendo nelle prestazioni offerte.

Il Servizio continua a dimostrarsi un importante punto di riferimento per la popolazione del Luganese e non solo, sia per quanto riguarda le urgenze, sia per le cure conservative e ordinarie.



Curzio Devecchi
Direttore Servizio Formazione



Servizio Formazione

Formazione interna

Le caratteristiche più evidenti del programma di formazione del 2013 sono rappresentate dalla necessità di formare tutti i collaboratori professionisti, ed in un secondo tempo i collaboratori volontari autisti per l'ottenimento della licenza di condurre categoria C1. L'allestimento di un primo, nuovo veicolo di salvataggio (ambulanza) con peso superiore alle 3,5 tonnellate ha imposto per legge il possesso della licenza di condurre della relativa categoria di autoveicoli.

Inoltre, sono state organizzate intere giornate di formazione comune per tutti i soccorritori, professionisti e volontari, caratterizzate da postazioni di lavoro utilizzate, a rotazione, da equipaggi in tutto simili per la loro composizione a quelli operativi in servizio.

La globalità dell'offerta annuale non ha differito dai percorsi formativi che ormai tradizionalmente Croce Verde Lugano mette a disposizione dei suoi collaboratori.

Tabella riassuntiva dei programmi e corsi organizzati nel 2013

	N. corsi	Durata corso	Ore impiego insegnanti	Insegnanti impiegati	Numero partecipanti
Formazione autisti CVL	2	28.50	66.50	7.00	22.00
Formazioni seguite all'esterno	9	76.00	80.00	12.00	13.00
Formazione permanente CVL	39	162.20	374.08	99.00	668.00
Formazione permanente FCTSA	12	111.00	109.00	17.00	86.00
Formazione permanente GTS/UIT-S CVL	4	23.50	23.50	4.00	18.00
Formazione perm. mensile serale CVL	2	5.00	15.50	6.00	70.00
Formazione permanente pedagogica CVL	2	22.00	30.00	4.00	7.00
Totale complessivo	70	428.20	698.58	149.00	884.00

Secondo i criteri di qualità e le direttive emanate dall'Interassociazione Svizzera di Salvataggio (IAS/IVR) e dalla Federazione Cantonale Ticinese dei Servizi Autoambulanze (FCTSA), ogni collaboratore professionista è chiamato a garantire la frequenza ad un minimo di 40 ore di formazione permanente annuali, mentre per il collaboratore volontario le ore minime richieste annualmente per la garanzia di mantenimento delle competenze risultano 20. Nel 2013 tutti i collaboratori soccorritori (professionisti e volontari) occupati nel corso della totalità dell'anno lavorativo (12 mesi) hanno raggiunto le ore minime richieste. Un soccorritore volontario non ha garantito nessuna delle ore richieste ed ha quindi interrotto la sua collaborazione con Croce Verde Lugano durante l'anno.

Tipologia formazione	Ore ins.
Dispositivo incidente maggiore	3.75
Durante i turni di servizio	21
Giornate estive	346.5
Serale permanente	59.5
Scuola guida C1	396
Tutor	55
Introduzione nuovi coll.	100.5
Colloqui formativi	10.7
Accompagnamenti stage	27
UIT-S	24
REA Drill	60
Altro	25
Totale	1129

A fianco sono descritte le ore di insegnamento elargite nel 2013 dagli insegnanti e dai quadri di Croce Verde Lugano. Va precisato che si tratta delle ore di tutti gli insegnanti che sono stati attivati nell'erogazione dei corsi interni e non delle ore relative ai corsi offerti. In sintesi, un corso pratico della durata di tre ore di formazione ha corrisposto in realtà a 9 ore di insegnamento totale, in quanto sono stati tre gli insegnanti mobilizzati nelle varie postazioni di lavoro. È stata notevolmente incrementata l'attività di integrazione ed accompagnamento del personale in stage presso il nostro Servizio Autoambulanze. Le varie tipologie di stage (dai professionali formativi a quelli di osservazione) hanno richiesto non poco impegno agli insegnanti ed ai responsabili di servizio al fine di garantire un'integrazione ottimale ed uno svolgimento costruttivo e produttivo.



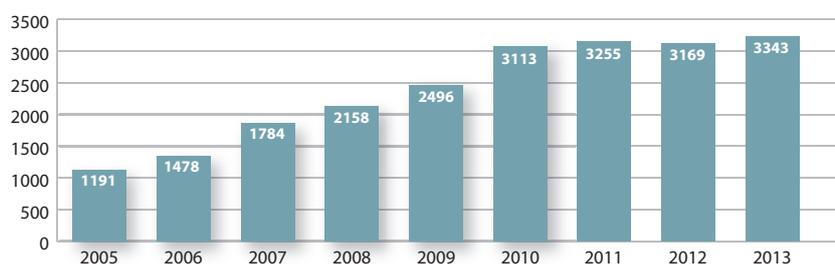
Formazione territoriale alla popolazione e alle aziende

Dopo l'adozione a livello federativo dei nuovi programmi di formazione BLS/DAE che prevedono unicamente mezza giornata di corso invece delle 8 ore originariamente offerte, e la formazione di tutti gli insegnanti ai nuovi sistemi pedagogici sanciti dallo Swiss Resuscitation Council e dall'American Heart Association, nel 2013 l'area di gestione dei corsi territoriali ha potuto recuperare un regime di lavoro decisamente importante. Grazie anche alla definizione più precisa dei bisogni in risorse insegnanti, e della messa a disposizione di risorse dedicate alla specifica area di attività, l'offerta di corsi ha incontrato un aumentato interesse alla partecipazione. **La partecipazione totale ha fatto registrare una crescita del 5.20% rispetto al 2012, anno in cui l'area gestione corsi territoriali aveva subito una diminuzione delle iscrizioni ma anche dei corsi proposti**, proprio per garantire un passaggio flessibile ai nuovi programmi adottati negli ultimi mesi dell'anno precedente. È soprattutto da evidenziare un incremento di presenze equivalente al 2.63% se rapportato al 2011, che conferma come la riduzione del regime di attività del 2012 ha rappresentato una pausa in parte necessaria, ma sicuramente temporanea ed ormai alle spalle.

Tabella riassuntiva corsi alla popolazione e alle aziende

	N. corsi	Durata corso	Ore impiego insegnanti	Partecipanti	Insegnanti impiegati
BLS - DAE	185	758.75	1'005	1'513	267
BLS - DAE rinnovo	5	20.00	20	26	5
PS 1° livello	15	249.00	273.75	141	72
BLS - DAE FA	18	139.00	186.50	163	47
BLS - DAE SM	66	232.50	441.42	1'376	125
Totale	304	1'544.75	2'078.17	3'343	516

Evoluzione partecipazione ai corsi territoriali anni 2005-2013



Valentina Ziella
Responsabile Risorse Umane



Gestione Risorse Umane

Il 2013 è stato caratterizzato da una forte stabilità per quanto riguarda i movimenti dei collaboratori nei diversi settori dell'Associazione. Questa favorevole situazione ha permesso al gruppo di rafforzarsi e consolidarsi, evitando le destabilizzazioni tipiche dei periodi in cui si verificano più partenze in contemporanea. La direzione del settore RU ha quindi potuto focalizzare il proprio impegno in progetti legati alla gestione delle risorse umane e allo sviluppo di programmi atti alla sua ottimizzazione.

Nell'arco dell'anno sono proseguite le attività di implementazione del software ERP di gestione delle risorse umane e si è concluso il lavoro di mappatura dei processi chiave.

Sono state coinvolte a più riprese le Commissioni del Personale (sia professionista sia volontario) nella realizzazione di diversi progetti; tra i più importanti citiamo la revisione del sistema di valutazione del personale professionista e la stesura di formulari di valutazione per il personale volontario.

Il progetto cantonale di revisione del Regolamento Organico è tuttora in corso e verrà portato a termine entro la fine del 2014. Questo progetto prevede la creazione di una base comune a tutti i servizi di soccorso pre-ospedaliero cantonale.

Nel 2013 è stato inoltre siglato un accordo con l'Ente Ospedaliero Cantonale che prevede una condivisione di 3 unità di Medico Capo Clinica, che verranno impiegate sia da CVL sia dai reparti di anestesia e PS dell'Ospedale Civico. In questo modo CVL potrà contare in ogni momento su figure altamente qualificate e formate nell'ambito della medicina d'urgenza, garantendo una copertura medica 24 h su 24, 7 giorni su 7.

Da gennaio CVL è diventata socia della Conferenza del Volontariato Sociale (CVS), che riunisce le organizzazioni di volontariato attive nel campo sociale nella Svizzera italiana. Attraverso la CVS è stato possibile accedere a diversi percorsi formativi e aggiornamenti nell'ambito della gestione delle risorse umane. Nello stesso mese la Responsabile del settore è entrata a far parte del Comitato dell'Associazione Bianconiglio che gestisce l'asilo nido "Il Trenino", una struttura di cui tutti i collaboratori di CVL possono beneficiare di tariffe ed orari vantaggiosi. Siamo particolarmente felici di poter offrire facilitazioni ai genitori che lavorano presso la nostra Associazione, consapevoli di quanto sia per loro sempre più difficile conciliare la vita professionale con quella familiare.

Il dato "persone attive in azienda" include tutti coloro che prestano attività in CVL a titolo professionale; la differenza tra questo valore e il totale delle unità è dovuto al fatto che in CVL sono presenti diverse persone che collaborano con contratti di lavoro a percentuale inferiore al 100%: solo 55 persone su 87 hanno un contratto a tempo pieno, le altre hanno contratti che prevedono collaborazioni dal 10% all'80%. Bisogna comunque considerare che a livello amministrativo gli impieghi a percentuali "basse" richiedono lo stesso volume di attività di quelli a tempo pieno; la gestione deve essere quindi adeguata.

L'Associazione in cifre

	2011	2012	2013
Servizio Autoambulanza	44.20	44.90	48.50
Servizio Medico Dentario	9.80	11.10	11.10
Servizio Formazione	3.60	1.30	2.00
Area Gestionale	7.90	8.10	8.20
Area Servizi e Risorse Tecniche	3.50	2.60	2.60
Totale	69.00	68.00	72.40

Contrariamente a quanto registrato nel 2012, lo scorso anno il personale del Servizio Autoambulanza è stato rinforzato per permettere la penultima fase di professionalizzazione degli equipaggi, che è stata effettuata nel mese di ottobre. Le assunzioni hanno interessato la figura di 1 infermiere specialista in anestesia, 3 infermieri diplomati e 2 soccorritori che hanno ottenuto il diploma nel mese di settembre del 2013. Le partenze sono da attribuirsi a soccorritori il cui cammino formativo li porterà a diventare infermieri. Vi sono inoltre collaboratori che hanno diminuito la loro percentuale di lavoro per motivi legati alla loro crescita professionale (in particolare un collaboratore l'ha ridotta in modo importante per dedicarsi all'insegnamento presso la Scuola Cantonale in Cure Infermieristiche). In questi casi tutti hanno chiesto di poter mantenere un minimo di attività in CVL: ciò è per noi motivo di grande soddisfazione, perché dimostra che il clima e le condizioni di lavoro sono sicuramente riconosciute come positive.

Persone attive in azienda
a titolo professionale

87

PERSONE
ATTIVE IN CVL

48.5

PERSONE ATTIVE
C/O SERVIZIO
AUTOAMBULANZA

8.2

PERSONE ATTIVE C/O
AMMINISTRAZIONE

2

PERSONE ATTIVE C/O
SERVIZIO FORMAZIONE

11.1

PERSONE ATTIVE C/O
SERVIZIO MEDICO DENT.

2.6

PERSONE ATTIVE
C/O LOGISTICA



Una modifica di rilievo nell'organigramma è legata alla partenza del Direttore Sanitario, la Dr.ssa Emanuela Zamprognò, e alla nomina del dr. Alessandro Motti. Il dr. Motti collaborava già da diversi anni con CVL in qualità di medico d'urgenza e a partire dal 1° giugno è stato ufficialmente promosso a Direttore Sanitario dell'associazione. Si segnala inoltre che è in scadenza la convenzione con il Cardiocentro Ticino per la condivisione di una figura di Medico Assistente; l'ultimo medico in formazione sarà in CVL sino a maggio 2014. Tale collaborazione non verrà rinnovata dal momento che a partire dal 1.1.2014 ha preso il via la convenzione con l'Ospedale Civico di Lugano. Sempre per quanto attiene l'organico dei medici d'urgenza, si registra un'importante presenza di personale medico durante tutto il 2013; la medicalizzazione nell'intero arco delle 24 ore ha richiesto la collaborazione di 10 medici d'urgenza che in totale hanno lavorato per 3 unità.

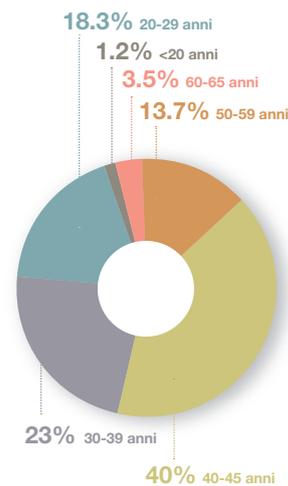
Il Servizio Medico dentario non ha subito particolari variazioni se non dal punto di vista delle apprendiste dentali; una delle due collaboratrici ha ultimato nel mese di agosto la sua formazione ottenendo il diploma di assistente dentale. È stata sostituita da un assistente dentale diplomata che ha iniziato l'attività presso di noi nel mese di dicembre.

Il personale volontario

Durante il 2013 non sono stati formati nuovi soccorritori volontari in quanto il contingente non lo richiedeva, ma a settembre sono iniziate le selezioni dei candidati idonei a intraprendere il cammino formativo in programma da gennaio a novembre 2014. Delle 31 persone inizialmente interessate, a metà dicembre CVL ne ha identificate 9 in possesso dei requisiti di base per diventare soccorritori volontari.

Dettaglio ore d'impiego Soccorritori volontari		
	2012	2013
Soccorritori volontari impiegati durante l'anno	112	112
Soccorritori uomini	60	59
Soccorritrici donne	52	53
Ore di turni eseguiti in totale	29'470	29'923
Ore di formazione continua	3'570	2'616
Media ore di turno collaboratore volontario	480	267
Dimissioni	20	17

Suddivisione personale professionista secondo fascia d'età



112
SOCCORRITORI
VOLONTARI

29'923
ORE ANNUALI
DI SERVIZIO





Stefano Regazzoni
Resp. Logistica e Risorse Tecniche

Logistica, Risorse Tecniche, Amministrazione

La sede di Pregassona e il posto operativo di Agno, con il passare del tempo, richiedono una manutenzione sempre più impegnativa. **Per assicurare il buono stato dell'efficienza degli stabili e delle attrezzature si sono resi necessari alcuni lavori di manutenzione straordinaria. Si tratta, in particolare, di interventi alle strutture e ai processi di lavoro per garantire le norme di sicurezza sia dal punto di vista generale sia da quello specifico del settore sanitario.**

Di seguito vengono elencati alcuni degli interventi che si sono resi necessari nel corso del 2013:

- installazione di una lavatrice con sistema di disinfezione dei capi certificato;
- installazione di un sistema di videosorveglianza;
- modifiche all'impianto elettrico dello stabile al fine di ottemperare alle norme RASI;
- sostituzione di uno dei sistemi di pompaggio delle acque grigie;
- sostituzione del sistema centralizzato di aspirazione dei secreti degli studi dentistici;
- sostituzione del centralino telefonico generale.

Nel 2013 il posto operativo di Agno, a causa del maltempo, ha subito un importante allagamento dei locali operativi situati al pianterreno. In aggiunta ai normali lavori di manutenzione, questo evento ha comportato una ristrutturazione generale degli spazi adibiti alla prontezza degli equipaggi. Nel dettaglio:

- sostituzione dei pavimenti;
- rifacimento del locale ristabilimento;
- sostituzione degli apparati di trasmissione ed allarme;
- sostituzione di buona parte del mobilio.

Progettazione della nuova sede di Breganzona

A seguito della decisione del comitato di procedere con lo sviluppo del progetto della nuova sede che dovrà sorgere a Breganzona, **la Direzione di CVL e i collaboratori del settore logistica hanno lavorato in sinergia con l'architetto Michele Gaggini e con i progettisti delle varie aree specialistiche, per la stesura della documentazione necessaria all'inoltro della domanda di costruzione, nel rispetto della tempistica fissata.**

Risorse tecniche e sanitarie

Il 2013 ha visto anche l'introduzione di importanti novità nel parco veicoli. In particolare l'allestimento di un nuovo mezzo con portata maggiorata (da 3.5t a 5t), l'implementazione del nuovo sistema di caricamento automatizzato e la realizzazione di un nuovo programma informatico di gestione. Si tratta di novità che hanno richiesto un impegno non indifferente sia in ambito progettuale sia in quello formativo.

Sono stati inoltre portati a termine i seguenti progetti:

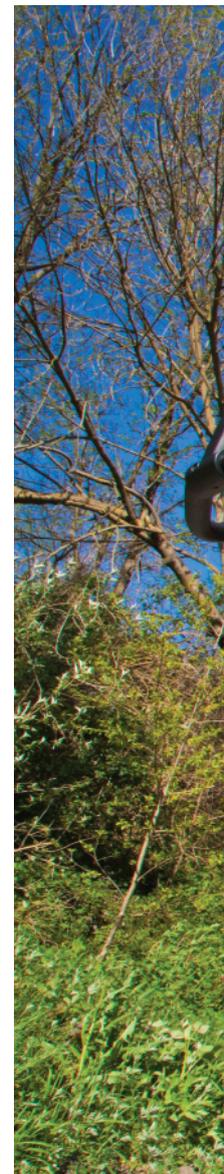
- potenziamento del materiale utilizzato in occasione di impieghi esterni per garantire la sicurezza sanitaria in caso di importanti manifestazioni ed eventi;
- acquisizione e introduzione di giubbotti anti-taglio per il personale di soccorso.

Nel corso dell'anno è stato acquisito e introdotto anche un nuovo respiratore automatico con caratteristiche equivalenti a quelle di un dispositivo ospedaliero. Questo presidio medico permette di effettuare fin dai primi minuti di soccorso un'efficace terapia, anticipando in maniera considerevole le cure in ospedale.

Settore amministrazione e finanze

Poco visibile al pubblico, ma determinante per il buon funzionamento dell'intera Associazione, il team del Settore Amministrazione e del Segretariato si è distinto anche nell'esercizio 2013 per la sua efficacia.

La fatturazione tempestiva delle prestazioni, la gestione attenta dei debitori, il pagamento delle fatture nel rispetto dei termini e l'aggiornamento quotidiano della contabilità permettono all'Associazione di disporre di un'adeguata liquidità finanziaria per far fronte ai propri impegni, rappresentando nello stesso tempo un partner commerciale affidabile per i fornitori. La Direzione, da parte sua, dispone in questo modo di tutti gli elementi informativi necessari ad assicurare una gestione efficace ed efficiente dell'Ente.



L'organico del Settore è composto da un contabile, da 2 collaboratrici (1,3 unità) che assicurano la fatturazione e il recupero crediti e da una collaboratrice dedicata alla gestione degli oltre 12 mila donatori che ogni anno sostengono CVL con il proprio contributo.

Parallelamente al lavoro quotidiano di routine, già di per sé intenso e impegnativo a causa del costante aumento degli interventi di soccorso e grazie ai sempre più numerosi donatori, il team si è impegnato nell'attività di descrizione dei processi operativi, con l'obiettivo di trovare ulteriori possibilità di razionalizzazione.

Tra le realizzazioni degne di nota vale la pena segnalare la messa a punto di un applicativo informatico per la gestione della flotta veicoli di CVL a cura del nostro contabile, signor Milcko Fuschetto. Grazie anche alle sue competenze informatiche, è stato possibile introdurre un valido strumento di gestione, perfettamente adattato alle nostre esigenze, in tempi e a costi estremamente contenuti.

Segretariato di Direzione

Il Segretariato di Direzione è uno dei compiti più polivalenti dell'intera Associazione, che richiede competenze professionali diversificate e spiccate doti personali. Le sue mansioni spaziano dalla gestione delle comunicazioni telefoniche dell'Associazione all'organizzazione delle assemblee, dall'organizzazione e verbalizzazione di tutte le riunioni del comitato, della Direzione e del personale CVL al disbrigo della corrispondenza e alla gestione elettronica della documentazione della direzione. La Segretaria di Direzione assicura quindi il funzionamento efficace e discreto di una piattaforma di supporto, indispensabile per lo svolgimento fluido delle diverse attività.



CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO AMBULANZE 2013

Costi			
	<i>Preventivo 2013</i>	<i>Consuntivo 2013</i>	<i>Diff. Prev. 2013</i>
Risultato d'esercizio	2'767'500.00	1'929'590.39	-837'909.61
Totale ricavi	-7'786'500.00	-8'114'289.30	-327'789.30
Totale costi	10'554'000.00	10'043'879.69	-510'120.31
Stipendi e indennità personale stipendiato	5'861'800.00	5'588'756.85	-273'043.15
Costi personale volontario	115'000.00	115'679.55	679.55
Costi personale pagato a terzi	400'000.00	314'601.80	-85'398.20
Totale salari	6'376'800.00	6'019'038.20	-357'761.80
Recupero prestazioni da assicurazioni	-30'000.00	-250'630.75	-220'630.75
Messa a disposizione di personale a terzi	-50'000.00	-58'840.20	-8'840.20
Oneri sociali	1'321'200.00	1'317'323.68	-3'876.32
Costi reclutamento del personale	3'000.00	2'821.30	-178.70
Formazione e perfezionamento	47'000.00	54'100.00	7'100.00
Aggiornamento professionale	50'000.00	56'505.70	6'505.70
Trasferite e pasti	70'000.00	96'743.70	26'743.70
Altri costi del personale	4'000.00	3'910.00	-90.00
Totale costi del personale	7'792'000.00	7'240'971.63	-551'028.37
Totale fabbisogno medico	228'500.00	226'987.80	-1'512.20
Costi di generi alimentari	35'000.00	36'543.10	1'543.10
Costi di economia domestica	36'000.00	39'170.25	3'170.25
Manutenzione e riparazione	164'000.00	178'510.72	14'510.72
Costi autoveicoli e di utilizzo delle installazioni	728'000.00	784'962.60	56'962.60
Costi per energia e acqua	41'000.00	35'636.45	-5'363.55
Interessi passivi	15'500.00	13'255.85	-2'244.15
Costi dell'amministrazione	339'000.00	331'451.11	-7'548.89
Altri costi relativi ai pazienti	957'000.00	958'109.75	1'109.75
Altri costi	218'000.00	198'280.43	-19'719.57
Totale generale costi d'esercizio	10'554'000.00	10'043'879.69	-510'120.31
Ricavi			
	<i>Preventivo 2013</i>	<i>Consuntivo 2013</i>	<i>Diff. Prev. 2013</i>
Ricavi dal settore ambulanze	-6'610'000.00	-6'840'307.85	-230'307.85
Totale ricavi da altre attività	-520'000.00	-552'602.35	-32'602.35
Totale ricavi finanziari	-4'500.00	-11'025.73	-6'525.73
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	-36'000.00	-44'644.57	-8'644.57
Totale contributi e sussidi	-616'000.00	-665'708.80	-49'708.80
Totale ricavi	-7'786'500.00	-8'114'289.30	-327'789.30

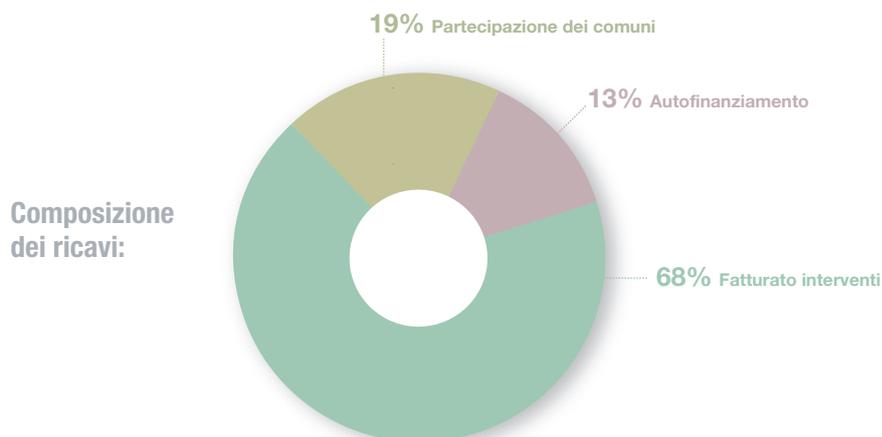
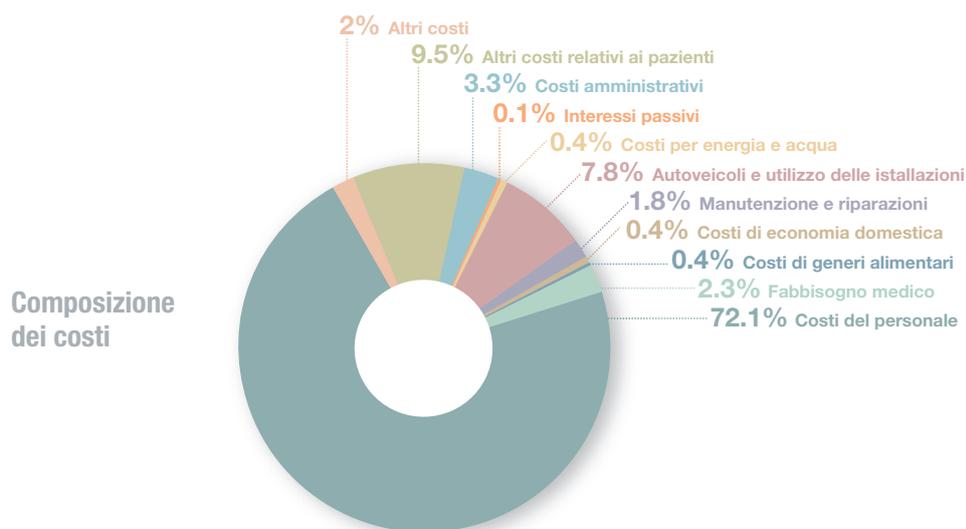


Risultato del Servizio autoambulanze

Il consuntivo 2013, realizzato in linea con le nuove disposizioni della Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA) e del Dipartimento Cantonale della Sanità e della Socialità (DSS), contempla costi per **CHF 10'043'879.69**.

I ricavi ammontano a **CHF 8'114'289.30** e sono così composti:

- il preventivo 2013 prevedeva una maggiore uscita di **CHF 2'767'500** e un pro capite di **CHF 19.50**;
- il risultato dell'esercizio 2013 registra una maggiore uscita di **CHF 1'929'590.39**;
- il pro-capite che ne deriva è pari a **CHF 13.60** (- CHF 5.90).

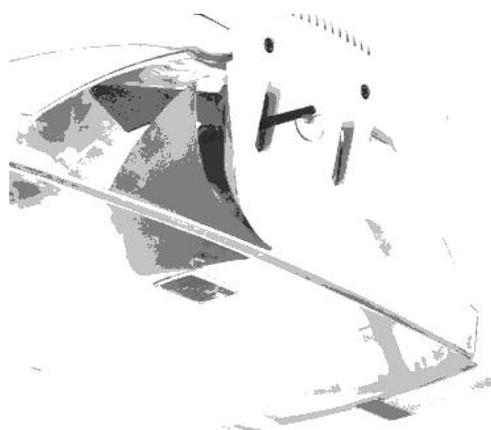


Risultato del Servizio medico dentario

Il Servizio Medico Dentario, pur dovendosi confrontare con costi in costante aumento e continuando con la propria politica di concessione di significativi sconti alle persone particolarmente bisognose, ha saputo assicurare anche per il 2013 la copertura delle proprie spese di gestione. La maggiore entrata di **CHF 53'294.79** è quindi da considerarsi assai soddisfacente.

CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO MEDICO DENTARIO 2013

Costi			
	Preventivo 2013	Consuntivo 2013	Diff. Prev. 2013
Risultato d'esercizio	-35'800.00	-53'294.79	-17'494.79
Totale ricavi	-2'009'000.00	-2'048'115.54	-39'115.54
Totale costi	1'973'200.00	1'994'820.75	21'620.75
Stipendi e indennità personale stipendiato	1'103'100.00	1'098'451.40	-4'648.60
Costi personale pagato a terzi	0.00	0.00	0.00
Recupero prestazioni da assicurazioni	0.00	-2'071.00	-2'071.00
Oneri sociali	176'500.00	173'560.43	-2'939.57
Costi reclutamento personale	2'000.00	2'801.40	801.40
Formazione e perfezionamento	2'000.00	00.00	-2'000.00
Aggiornamento professionale	3'000.00	5'461.00	2'461.00
Altri costi del personale	500.00	164.00	-336.00
Totale costi del personale	1'287'100.00	1'278'367.23	-8'732.77
Totale fabbisogno medico	437'500.00	509'729.05	72'229.05
Costi di generi alimentari	0.00	0.00	0.00
Costi di economia domestica	28'500.00	28'481.25	-18.75
Manutenzioni e riparazioni	85'500.00	84'970.05	-529.95
Costi di utilizzo delle installazioni	67'000.00	57'789.30	-9'210.70
Costi per energia e acqua	15'500.00	13'928.95	-1'571.05
Interessi passivi	3'500.00	3'056.72	-443.28
Costi dell'amministrazione	34'000.00	11'730.15	-22'269.85
Altri costi relativi ai pazienti	0.00	0.00	0.00
Altri costi	14'600.00	6'768.05	-7'831.95
Totale costi d'esercizio	1'973'200.00	1'994'820.75	21'620.75
Ricavi			
	Preventivo 2013	Consuntivo 2013	Diff. Prev. 2013
Diminuzione ricavi	60'000.00	62.434.41	2'434.41
Totale ricavi prestazioni SMD	-2'098'000.00	-2'128'481.40	-30'481.40
Totale ricavi finanziari	-500.00	-409.22	90.78
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	29'500.00	18'340.67	-11'159.33
Totale ricavi	-2'009'000.00	-2'048'115.54	-39'115.54



RISULTATO GLOBALE DELL'ESERCIZIO 2013

	<i>Consuntivo</i>	<i>Preventivo</i>	<i>Diff.</i>	<i>Diff. %</i>
Servizio autoambulanze				
Totale costi	10'043'879.69	10'554'000.00	-510'120.31	-4.83
Totale Ricavi	8'114'289.30	7'786'500.00	327'789.30	4.21
Maggiore uscita Servizio Autoambulanze	1'929'590.39	2'767'500.00	-837'909.61	-30.28

Servizio Medico Dentario				
Totale costi	1'994'820.75	1'973'200.00	21'620.75	1.10
Totale ricavi	2'048'115.54	2'009'000.00	39'115.54	1.95
Maggiore entrata Servizio Medico Dentario	53'294.79	35'800.00	17'494.79	3.04

Risultato Globale				
Totale costi	12'038'700.44	12'527'200.00	-488'499.56	-3.90
Totale ricavi	10'162'404.84	9'795'500.00	366'904.84	3.75
Risultato Globale CVL	1'876'295.60	2'731'700.00	-855'404.40	-0.15

Definizione del pro-capite				
Maggiore uscita a carico dei comuni	1'929'590.39	2'767'500.00	-837'909.61	-30.28
Popolazione residente	141'889	141'889	141'889	
Pro-Capite esercizio ordinario	13.60	19.50	-5.90	

BILANCIO 2013 CROCE VERDE LUGANO

31.12.2012

31.12.2013

Attivo			
Sostanza circolante		4'221'121.40	4'734'868.59
Liquidità		2'576'050.72	2'852'435.82
Cassa		5'854.70	5'304.55
Posta		1'412'788.20	2'238'310.15
Banca		1'157'407.82	608'821.12
Debitori		1'369'533.73	1'271'695.17
Crediti verso terzi		1'678'762.10	1'565'193.05
Delcredere		-504'000.00	-504'000.00
Altri crediti		194.771.63	210'502.12
Prestiti e transitori		275'536.95	610'737.60
Prestiti		200'000.00	450'000.00
Cauzioni		4'243.20	4'252.41
Ratei e risconti attivi		71'293.75	156'485.19
Sostanza fissa		1'862'500.00	1'827'396.95
Attrezzature		130'000.00	100'000.00
Veicoli		332'500.00	206'347.85
Immobili		1'400'000.00	1'521'049.10
Totale attivo		6'083'621.40	6'562'265.54

Passivo			
Capitale dei terzi		2'505'572.98	2'288'131.24
Debiti per forniture e prestazioni verso terzi		151'209.95	158'617.95
Altri debiti		153'931.88	-186'493.51
Ipoteca		1'592'011.00	1'529'011.00
Accantonamenti		499'000.00	741'060.00
Ratei e risconti passivi		109'420.15	45'935.80
Capitale proprio		3'924'172.09	4'489'929.90
Capitale sociale		134'765.12	134'765.12
Riserve		3'789'406.97	4'355'164.78
Anticipi dai comuni		1'633'501.00	1'660'500.00
Risultato d'esercizio		-1'979'624.67	-1'876'295.60
Totale passivo		6'083'621.40	6'562'265.54



Chiusura del rapporto d'esercizio

La revisione dei conti per l'esercizio 2013 è stata eseguita dalla rispettabile ROMOCA Sagl.

Nel rapporto redatto in data 31.3.2014 l'istituto di revisione raccomanda alle assemblee 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 caratterizzato l'esercizio 2013.

Pregassona, aprile 2014

Associazione Croce Verde Lugano

Il presidente

dr. med. Romano Mauri

il direttore

Carlo Casso



