



RAPPORTO D'ATTIVITÀ 2016

Posto sanitario

Indice

Introduzione del Presidente.....	3
Introduzione del Direttore.....	4
Organigramma dell'Associazione.....	6
Servizio Autoambulanze.....	7
Duemilasedici in breve.....	11
Servizio Medico Dentario.....	16
Risorse umane e Formazione.....	18
Logistica e Risorse tecniche.....	24
Qualità Ricerca & Sicurezza.....	26
Amministrazione e Finanze.....	27
Conto econ. Servizio Autoambulanze.....	28
Conto econ. Servizio Medico Dentario.....	30
Risultato globale.....	31
Bilancio.....	32
Collaboratori al 31.12.2016.....	34



Introduzione del Presidente

In veste di Presidente di Croce Verde Lugano ho il piacere di darvi il benvenuto con questa breve introduzione al Rapporto Attività 2016. Negli ultimi due anni, la nostra Associazione ha vissuto due cambiamenti istituzionali importanti: l'assunzione della Direzione Generale da parte di Filippo Tami all'inizio del 2015 e il rinnovo di una parte di Comitato, avvenuta lo scorso mese di maggio, con la mia nomina a Presidente. Questi avvicendamenti hanno costituito gli elementi evolutivi cardine della nostra Associazione, che, all'alba del suo 107° anno di età, vuole comunque mantenersi giovane e arzilla. Tali passaggi sono stati più volte definiti "cambiamenti nella continuità" per evidenziare l'importanza che possono avere in termini di rinnovamento, di nuovo entusiasmo e di idee.

L'Associazione Croce Verde Lugano gestisce tre ambiti di attività molto differenti tra loro (il Servizio Autoambulanze, il Servizio Medico Dentario e la formazione a popolazione e ad aziende) con competenze professionali eterogenee. È una realtà che negli anni ha saputo crescere e svilupparsi, caratterizzandosi spesso per dinamismo, intraprendenza e anticipazione dei tempi. In questa evoluzione ha sempre tenuto in massima considerazione i bisogni dei cittadini e dei pazienti, mantenendo intatto lo spirito sociale che l'ha contraddistinta fin dalla sua nascita nel secolo scorso.

Ed è con questo spirito, e soprattutto raccogliendo quanto ha fatto chi ci ha preceduto, che il Comitato e i Quadri dell'Associazione intendono condurre Croce Verde nei prossimi anni. A maggio 2016 ho avuto l'onore di assumere la presidenza subentrando al dr. med. Romano Mauri, che per 16 anni ha guidato l'Associazione. Ho avuto il piacere di affiancarlo, come membro dal 2004 e come Vice Presidente dal 2012, raccogliendo le continue sfide che caratterizzano oggi il mondo della sanità. Ho trovato, con lui e con i diversi membri di Comitato che si sono avvicendati negli anni, continui stimoli per tracciare il nostro cammino, con un intento ben definito: quello di consentire alla Direzione e ai Quadri di gestire operativamente CVL nel modo migliore, perseguendo obiettivi strategici chiari sempre volti allo sviluppo e alla crescita. Non ci sono state solo glorie a costellare i lavori di Comitato degli ultimi anni: il dossier riguardante l'edificazione della nuova sede in Pian Povrò a Breganzona ha occupato in modo pressante l'intero Comitato. Purtroppo tale dossier, dopo anni di vicissitudini legali, è stato definitivamente archiviato. Si stanno cercando a tutto campo delle soluzioni alternative che permettano di risolvere un problema di spazi nell'attuale struttura di Pregassona che, a causa della continua evoluzione e crescita dell'attività, diventa sempre più pressante. Questo tema rimane prioritario e assorbirà una parte cospicua delle nostre energie nel prossimo quadriennio.

Parallelamente, e coerentemente con il ruolo definito dalle norme statutarie, il Comitato sta lavorando alla definizione delle linee strategiche per i prossimi 4 - 8 anni. Tra queste, vi è la volontà di continuare a rafforzare i rapporti con i nostri portatori d'interesse, con le istituzioni, con i partner e con tutte le organizzazioni che giornalmente contribuiscono a far sì che Croce Verde esista e possa operare. CVL è inserita in una rete amministrativa, sanitaria, del soccorso e della sicurezza, che svolge una funzione di fondamentale importanza per la nostra regione e che concorre al benessere della nostra popolazione e all'elevata qualità di vita nel nostro Paese. Questa rete è composta da molteplici enti pubblici, privati e partner, ma soprattutto è fatta di persone, con le quali CVL collabora quotidianamente; si tratta di un elemento che merita di essere riconosciuto e rafforzato costantemente. Come pure dev'essere rafforzato e valorizzato il sostegno a tutte le collaboratrici e i collaboratori (professionisti e volontari) che costituiscono il cervello e il motore pulsante dell'Associazione. Nell'attività che ho svolto in questi anni ho potuto incontrare persone che lavorano con grande impegno, dedizione e serietà, al di là delle funzioni che ricoprono e dei compiti loro assegnati.

È con grande entusiasmo che ho assunto la Presidenza ed è con questo spirito che intendo condurre per il prossimo quadriennio CVL, consapevole del fatto che la strada è sempre in salita e che le sfide sono sempre più importanti. Sono certo di poter contare su Assemblee (Comuni e Soci) che da anni ci sostengono e ci danno fiducia, su membri di Comitato e Quadri motivati e competenti, ma soprattutto su validi collaboratori che saranno in grado di trasmettere con il loro lavoro quei valori che contraddistinguono da sempre Croce Verde Lugano.

Buona lettura a tutti.



Filippo Tami
Direttore
Croce Verde Lugano

Introduzione del Direttore

A una velocità impressionante è trascorso anche questo 106° anno di vita della nostra Associazione. Sarà che con il passare degli anni il tempo scorre più in fretta, ma sembra ieri che mi apprestavo a scrivere le prime righe di bilancio come Direttore Generale.

Lo scorso anno, una serie di eventi particolarmente rilevanti ha segnato una svolta nella conduzione strategica dell'Associazione. Nel mese di maggio il dr. Romano Mauri, con cui abbiamo condiviso importanti progetti legati alla medicalizzazione del Servizio Autoambulanze, dopo 16 anni di presidenza ha passato il testimone all'avvocato Ilario Bernasconi. Si preannuncia ora un quadriennio di lavoro ricco di sfide e di nuove opportunità.

Nel 2016 abbiamo registrato un notevole incremento dell'attività nel Servizio Autoambulanze, attribuibile a diversi fattori concomitanti. Fra questi, ricordiamo l'invecchiamento della popolazione, gli elementi climatici e ambientali (l'inquinamento atmosferico e alcune estati particolarmente calde), insieme a elementi di morbilità tipicamente invernali come l'influenza. Non da ultimo, assistiamo al diffondersi di alcune patologie che possono essere imputabili a conseguenze dirette o indirette legate alla situazione contingente: una presenza sempre maggiore di malattie riconducibili a un incremento del degrado sociale quali le polittossicomanie e le patologie psichiatriche. Non dimentichiamo, a questo proposito, che le persone in difficoltà economica hanno una maggior tendenza a cadere nella rete della depressione o nell'uso di sostanze alteranti (alcol, farmaci o droghe).

L'aumento dell'attività ci porta a incrementare il livello di risposta, potenziando non solo il team di soccorso che si trova al fronte e che dev'essere in grado di rispondere a ogni chiamata di emergenza, ma anche a tutto quello che ruota intorno a un intervento. Mi riferisco alle risorse tecniche messe a disposizione e a tutte le attività amministrative che sono rese ancora più complesse dall'intensificarsi delle procedure d'incasso con le casse malati, sempre più inclini a inserire il concetto di terzo garante.

Assistiamo invece a una tendenza inversa per quanto riguarda l'attività del Servizio Medico Dentario. L'accesso alle cure dentarie costituisce da sempre, per il cittadino e le famiglie, un elemento di criticità e una fonte di preoccupazione per l'impiego delle risorse economiche richieste. Lo spirito sociale del servizio offerto da CVL alla popolazione mira a ridurre questo peso cercando di mantenere un equilibrio tra i costi della struttura e le tariffe applicate ai pazienti. L'obiettivo è quello di permetterne l'autofinanziamento e di garantirne la sopravvivenza. Il periodo d'incertezza economica porta però le persone a essere ancor più attente alle spese, limitando al minimo le cure dentarie. Ma è soprattutto la concorrenza della vicina Italia a spingere i pazienti a curarsi oltre confine, con l'applicazione di tariffe assolutamente concorrenziali e non praticabili sul nostro territorio.

Desidero soffermarmi su un tema ricorrente che caratterizza il mondo del soccorso pre-ospedaliero svizzero: il riconoscimento del soccorso d'urgenza nell'ambito della Legge federale assicurazione malattie (LAMal). A livello federale constatiamo sempre più spesso che la fattura a carico del paziente lo condiziona nelle sue successive richieste di intervento. Malgrado i grandi progressi in termini di competenze e terapie messe in atto dai servizi di soccorso, l'attività pre-ospedaliera continua a non essere riconosciuta per il suo reale valore. Quello che dovrebbe essere un diritto assoluto di ogni cittadino è messo in discussione da un regime tariffario elevato e solo parzialmente riconosciuto dalle casse malati, diventando a tutti gli effetti un freno alla richiesta della prestazione da parte del paziente.

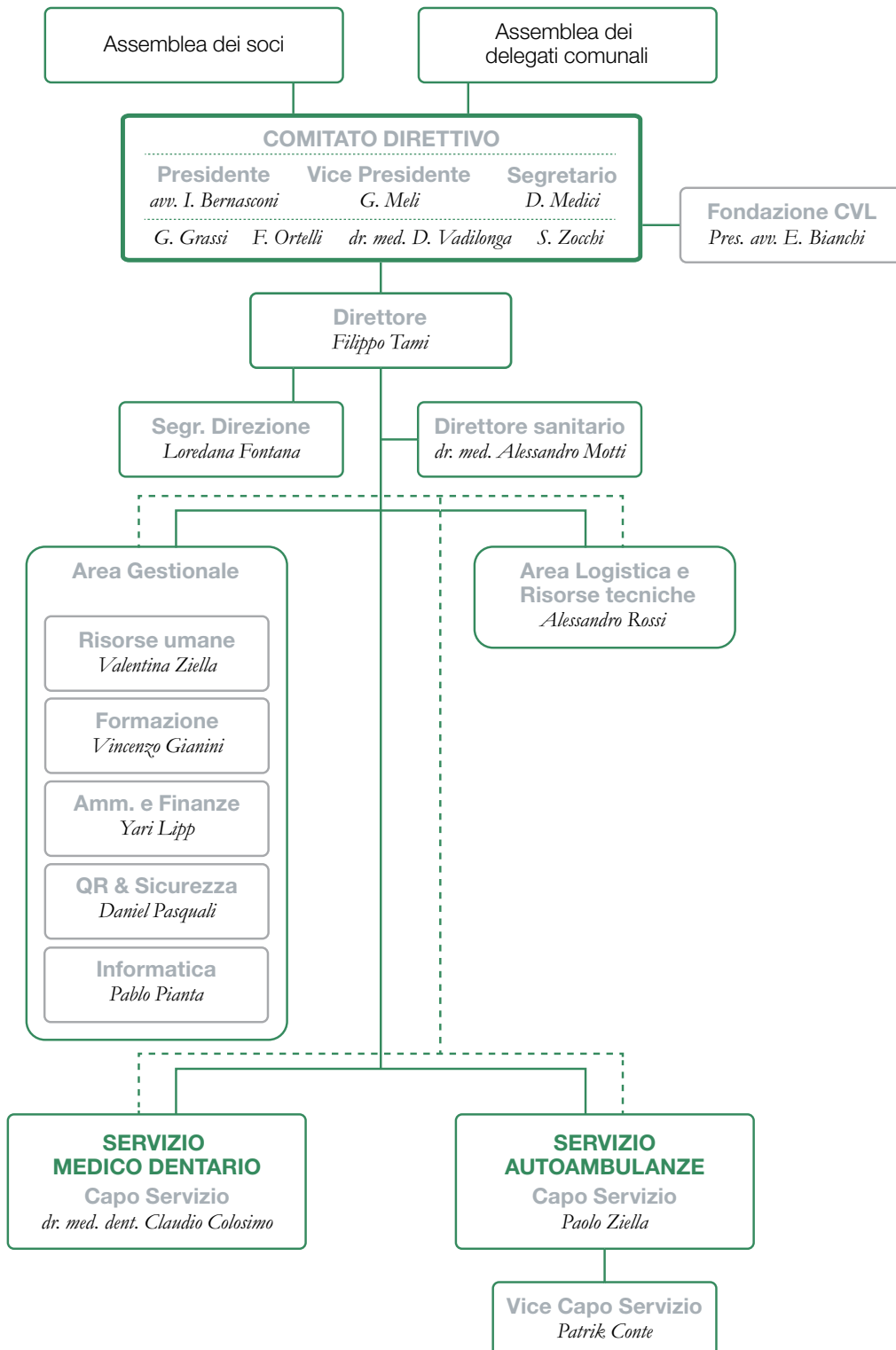
In qualità di Direttore sento di poter contare su un'organizzazione solida e strutturata, fatta di persone e non solo di collaboratori, competenti e motivate, che credono molto in quello che fanno. Penso che Croce Verde Lugano sia un'Associazione che apprezza e stimola il potenziale umano attivo al suo interno affinché quest'ultimo, soccorritore volontario o professionista, dentista, assistente dentale, formatore o chiunque esso sia, risponda nel miglior modo possibile alle esigenze di ogni nostro singolo paziente.

Sono altresì fiero di poter contare, dopo un periodo di cambiamento che ha creato qualche scossa di assetto e qualche momento di incertezza, su un team di Quadri che con passione e dedizione contribuisce a portare avanti la missione ultra centenaria di Croce Verde Lugano.

Auguro una buona lettura a tutti.



Organigramma dell'Associazione (stato al 31.12.2016)





Paolo Ziella
Capo Servizio
Servizio Autoambulanze

Servizio Autoambulanze

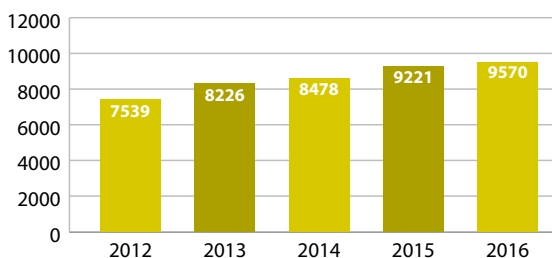
Il 2016 conferma la tendenza degli ultimi anni: registrato un incremento di 349 pazienti soccorsi, pari al 3.78% in più rispetto all'anno precedente. Per meglio comprendere i dati che seguono, è necessario fare una breve presentazione del modello di reportistica adottato dal Servizio Autoambulanze (SA).

La Centrale d'allarme e coordinamento sanitario Ticino Soccorso 144 raccoglie le indicazioni dell'utente che necessita dell'intervento di soccorso o di trasporto; viene redatta una scheda che è inviata in tempo reale alla Croce Verde Lugano (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, a seconda del numero di equipaggi/mezzi che sono attivati. A ogni missione possono corrispondere uno o più pazienti. Il condizionale è d'obbligo poiché può avvenire che giunti sul luogo non vi sia alcun paziente da trattare (pazienti non presenti, scappati o scherzi) oppure ve ne sia più di uno (situazioni in cui siamo chiamati in prevenzione come ad esempio l'assistenza ai pompieri).

Fatte queste premesse, ecco a confronto la situazione degli ultimi tre anni nella tabella seguente.

Evoluzione interventi 2014/2016					
Anno	Interventi	Missioni Ambulanza	Missioni Automedicata	Altre missioni	Pazienti trattati
2014	9'131	8'899	2'717	331	8'478
2015	10'044	9'789	2'773	313	9'221
2016	10'429	10'234	2'835	220	9'570
Incremento	+ 385	+ 445	+ 62	- 93	+ 349

Oltre all'aumento di pazienti soccorsi, sono stati 385 gli interventi in più rispetto alla gestione dell'anno precedente. Vi è stato inoltre un aumento delle missioni quantificabile in 445 per le ambulanze e 62 per le automediche, in correlazione con l'aumento del numero complessivo di pazienti trattati (9'570, come mostra il grafico seguente).



Sono in controtendenza le "altre missioni", che hanno fatto registrare un calo passando da 331 del 2014 a 220 del 2016; ciò è dovuto a una modifica delle determinanti di pre-allarme e ingaggio del veicolo comando, misura resa necessaria per utilizzare in modo adeguato le risorse. Tale veicolo è utilizzato dal Capo Intervento Regionale (CIR) che di norma presta servizio in tutti

quei casi dove è necessaria una coordinazione tra i vari Enti di Primo Intervento (EPI), quali incidenti con più veicoli coinvolti, incendi e in tutte quelle situazioni al di fuori dall'ordinario clinico.

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

L'Interassociazione Svizzera di Salvataggio (IAS) struttura gli interventi differenziandoli in Primari e Secondari. I Primari sono relativi a quei pazienti che hanno un bisogno sanitario immediato di cure d'urgenza sul luogo. Sono previste tre categorie:

- P1: impiego immediato dell'ambulanza con segnali prioritari per interventi d'urgenza con probabilità di danno delle funzioni vitali del paziente.
- P2: impiego immediato dell'ambulanza con segnali prioritari per interventi d'urgenza senza probabilità di danno delle funzioni vitali del paziente.
- P3: impiego programmato dell'ambulanza. Le tempistiche del trasporto sono generalmente concordate.

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

9'570
PAZIENTI TRATTATI

10'429
INTERVENTI AUTOAMBULANZA

935
INTERVENTI IN LUGLIO

205
PRESENZE PER SICUREZZA
SANITARIA MANIFESTAZIONI
ED EVENTI

272
COPERTURE EFFETTUATE
PER ALTRI SERVIZI

28.5
MEDIA GIORNALIERA
INTERVENTI

47
MASSIMO INTERVENTI
GIORNALIERI





dr. med. Alessandro Motti
Direttore sanitario
Servizio Autoambulanze

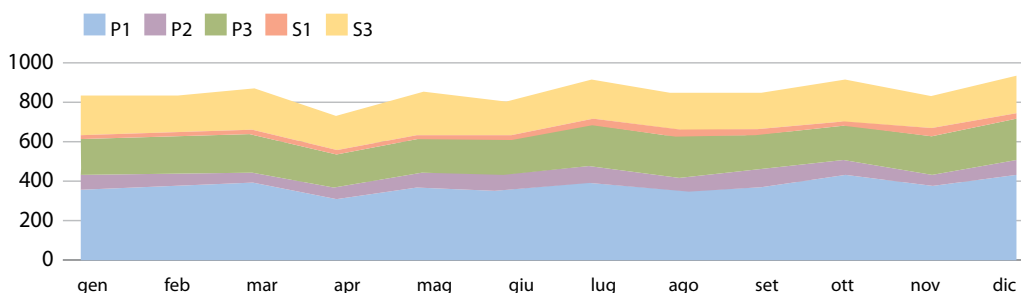
- S1: trasferimento di un paziente con danno delle funzioni vitali (con o senza segnali prioritari).
- S3: trasferimento programmato di un paziente senza danno delle funzioni vitali.

Rispetto ai due anni precedenti, constatiamo nel 2016 un aumento consistente degli interventi P3 (impiego programmato: le tempistiche del trasporto sono generalmente concordate) e S3 (trasferimento programmato di un paziente senza danno delle funzioni vitali) e una diminuzione dei P1 e P2.

Comparazione priorità interventi 2014/2016					
Anno	P1	P2	P3	S1	S3
2014	4'305	785	2'055	254	1'739
2015	4'647	896	2'211	282	2'008
2016	4'600	814	2'332	319	2'365
Incremento	- 47	- 82	+ 121	+ 37	+ 357

Ripartizione interventi per mesi dell'anno

Il grafico seguente mostra la differenziazione degli interventi primari dai secondari in relazione alla distribuzione per mese dell'anno.



Dal grafico si possono evidenziare due punte massime di interventi P1 (ottobre e dicembre), periodi noti per l'aumento di patologie legate alle vie respiratorie che colpiscono soprattutto i pazienti anziani. Nei restanti mesi dell'anno, gli interventi sono rimasti pressoché costanti.

Il grafico evidenzia un aumento generale degli interventi S3 presente in modo stabile in tutti i mesi (se confrontati con gli anni precedenti), probabilmente riconducibile a trasferimenti intra-ospedalieri. Si tratterebbe del rientro in ospedale regionale post cure specialistiche dalla struttura dove sono stati eseguiti interventi di medicina altamente specializzata (MAS). Ricordiamo che Lugano ospita diversi settori di specializzazione medica di riferimento per il Cantone presso l'Ospedale Civico di Lugano e il Cardiocentro Ticino.

Ripartizione interventi per giorno della settimana

La media giornaliera di interventi è stata di 28,5. Il giorno della settimana più carico si conferma il venerdì con una media di 32 interventi sulle 24 ore. Il picco massimo di interventi è stato 47, mentre la giornata con meno ne ha registrati 13.

Ripartizione interventi per fascia oraria

L'attività è risultata intensa nella fascia a partire dalle ore 09:00 (riconfermando il dato dell'anno precedente) sino alle ore 19:00. Non si sono registrati cali significativi nella fascia pomeridiana, come avveniva nel corso degli anni precedenti.



Patrik Conte
Vice Capo Servizio
Servizio Autoambulanza

Luogo d'intervento

Nel 2016 l'abitazione (4'274 interventi) rimane il luogo dove gli equipaggi di CVL prestano maggiormente soccorso per gli interventi primari. Questo dato riflette fedelmente la casistica medica con cui siamo maggiormente confrontati in riferimento a infortuni e/o incidenti. Seguono gli ospedali dell'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) con 2'098 casi. I motivi, oltre a essere in linea con l'aumento dei trasferimenti secondari, sono da mettere in relazione con la riorganizzazione ospedaliera e la ripartizione dei pazienti all'interno degli ospedali dell'EOC, a seconda delle specialità. A tal proposito risulta difficile fare delle previsioni organizzative in quanto i servizi della FCTSA non sono coinvolti a questo livello e "subiscono" le conseguenze di queste riorganizzazioni. Strade e autostrade sono i luoghi dove gli equipaggi di CVL sono intervenuti in 1'058 casi e a seguire uffici ed esercizi pubblici (495) e case anziani (474).

Ripartizione interventi per territorio e base operativa

La CVL dispone di due basi operative. L'80.75% dell'attività viene svolta partendo da quella principale ubicata a Pregassona. Il restante 19.25% è effettuata dal veicolo stazionato ad Agno.

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

- La messa in atto, in collaborazione con Ticino Cuore, di un sistema di defibrillazione precoce sul territorio e la relativa formazione di personale laico (First Responder). Al momento dell'allarme da parte di Ticino Soccorso, il First Responder è in grado di recarsi sul luogo dell'intervento e mettere in atto le prime, vitali, misure di rianimazione (defibrillazione, massaggio cardiaco e ventilazione).
- La creazione di una rete di professionisti del soccorso denominati Rapid Responder (medici e paramedici) domiciliati in luoghi "strategici" del territorio, che volontariamente si mettono a disposizione per intervenire con materiale e tecniche avanzate prima dell'arrivo dell'ambulanza, direttamente dal loro domicilio. A tal proposito, nel 2016 sono state 20 le missioni nelle zone più periferiche del nostro territorio che hanno visto l'intervento dei Rapid Responder. Le misure salvavita effettuate dai Rapid Responder si rivelano indispensabili nei casi in cui il tempo di percorrenza dell'ambulanza risulta più lungo rispetto ai criteri previsti dall'IAS, a causa delle zone estremamente discoste (soprattutto le valli del nostro comprensorio).

Nel corso dell'anno è stata inoltre effettuata una valutazione di dettaglio sulla tempistica di intervento nel territorio coperto dalla base di Agno. Questo lavoro ha portato a confermare l'utilità di decentralizzare nei prossimi anni l'attività da Agno a Caslano in modo da essere più tempestivi nell'intera regione del Malcantone.

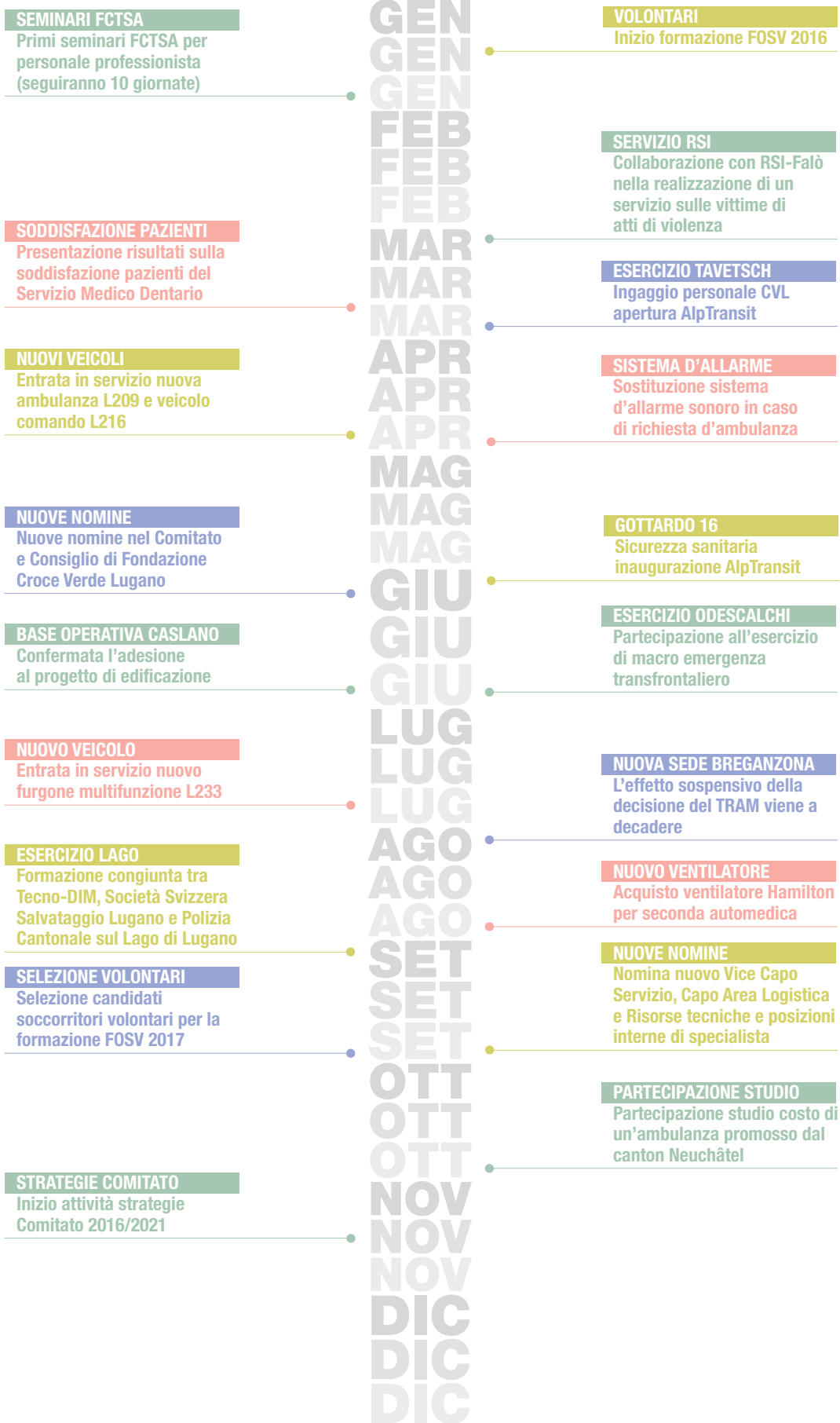
Tempi d'intervento

La CVL, conformemente a quanto previsto dall'IAS, monitorizza in modo puntuale i tempi d'intervento. L'aspetto è essenziale soprattutto per le patologie tempo-dipendenti, vale a dire nei casi in cui il tempo che intercorre tra la chiamata d'allarme al 144, l'arrivo dell'ambulanza e il ricovero del paziente in una struttura ospedaliera adeguata è fondamentale per la prognosi finale. CVL analizza regolarmente i dati ed è particolarmente attenta a trovare soluzioni atte a ridurre i tempi di mobilitazione e di soccorso. Per tempo di mobilitazione s'intende il periodo tra l'attivazione del servizio ambulanza da parte di Ticino Soccorso 144 e il momento in cui l'ambulanza è operativa sulla strada. Gli equipaggi CVL lasciano la sede nell'89.4% dei casi entro i 2 minuti dall'allarme per gli interventi P1. Per la valutazione dei tempi di risposta (allarme al servizio => arrivo sul luogo), il criterio IAS 8.3 prevede un tempo di arrivo sul luogo di 15 minuti nel 90% dei casi. CVL rispetta questo criterio garantendo un tempo medio di arrivo sul luogo dell'intervento di 6.5 minuti.

Le situazioni in cui i tempi di intervento sono superiori a 15 minuti sono generalmente riconducibili ai seguenti motivi: difficoltà a reperire l'obiettivo (indicazioni imprecise da parte del chiamante o poca visibilità - o assenza - dei numeri civici in alcune zone), strada tortuosa (a causa dell'eterogeneità/complexità del nostro territorio considerando le valli) e la situazione viaria spesso congestionata in alcune fasce orarie.

Interventi simultanei

La tabella a pagina 12 riporta il numero delle missioni svolte in simultanea da Croce Verde o con il supporto degli altri servizi. Si tratta della situazione generale in cui sono presenti gli interventi primari e i secondari. A differenza del 2015, dove era preponderante la situazione con 4 missioni contemporanee, nel 2016 vi è stato un aumento delle missioni in contemporanea con più di 4 ambulanze (fino a 7).



Missioni simultanee 2016												
N. veicoli	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
N. missioni	633	1'336	2'004	2'187	2'072	1'237	551	192	70	32	2	7
Percentuale	6%	13%	19%	21%	20%	12%	5%	2%	1%	0.3%	0.02%	0.07%

Pazienti non trasportati. 715 sono i pazienti soccorsi ma non trasportati (contro i 726 dell'anno precedente). Il motivo del mancato trasporto può essere il rifiuto da parte del paziente di essere ospedalizzato e/o valutato presso un pronto soccorso dell'ospedale oppure la valutazione clinica da parte del medico d'urgenza di CVL che non ritiene necessario il ricovero.

Tutti i pazienti sono stati comunque presi a carico dai nostri soccorritori con una valutazione sanitaria completa e sono stati lasciati al domicilio, dopo un consulto con il nostro medico d'urgenza di turno.

Assistenze a partner. Si sono mantenuti costanti gli interventi in appoggio ad altri enti a luci blu (Pompieri, Polizia e Società Svizzera di Salvataggio) con 50 missioni nel corso del 2016. In prevalenza si tratta di interventi richiesti dai pompieri a garanzia della sicurezza dei militi impegnati in azioni di spegnimento o in interventi chimici. Di queste 50 missioni, in 26 casi si è reso necessario il trasporto di una o più persone presso una struttura ospedaliera, soprattutto in presenza di incendi in stabili abitativi dove è frequente la possibilità che alcuni condomini vengano a contatto con esalazioni di fumo.

Patologici. Nel 2015 sono state ridefinite a livello FCTSA le procedure di presa a carico dei reperti di patologia, definendo in modo chiaro il concetto di urgenza e garantendo la tracciabilità dei reperti. Nel Luganese sono stati 201 i trasporti verso l'Istituto cantonale di patologia di Solduno. In queste occasioni l'urgenza è data dal fatto che il paziente si trova in sala operatoria sotto anestesia generale in attesa del risultato del patologo che permette al chirurgo di prendere una decisione terapeutica. Rispetto all'anno precedente, vi è stato un netto aumento di questo tipo di trasporto (+47 rispetto al 2015) in relazione all'aumento dell'attività operatoria.

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

Impiego del natante ambulanza. Nel 2016 sono stati 6 gli interventi primari o quelli a garanzia della sicurezza sanitaria in occasione di manifestazioni che si svolgono sul lago o sulle rive del Ceresio.

Missioni dell'Unità Intervento Tecnico Sanitaria (UIT-S). Si tratta di un team composto da 14 militi (1 Capo gruppo, 3 soccorritori specialisti, 7 soccorritori diplomati e 3 volontari). Gli interventi e gli impieghi svolti dal personale sanitario formato a missioni particolari e in ambiente ostile sono stati 46. Diversamente dall'anno precedente, il 2016 ha visto l'impiego dell'UIT-S soprattutto con compiti di assistenza e prevenzione alla polizia, con i reparti di "mantenimento ordine" (MO) durante le partite del Football Club Lugano. In calo il numero delle evacuazioni particolari di pazienti coinvolti in infortuni e le assistenze ai pompieri.

Sicurezza sanitaria Manifestazioni ed eventi. Il 2016 è stato caratterizzato da un incremento dell'attività legata alla sicurezza sanitaria che CVL presta in occasione di manifestazioni ed eventi, per un totale di 205 impieghi. Si tratta in gran parte di manifestazioni sportive (hockey su ghiaccio, gare ciclistiche e calcio) frequentemente svolte in collaborazione con enti partner quali Polizia, Pompieri, Società di Salvataggio, Protezione Civile e saltuariamente Esercito. A livello cantonale non esiste una legge che disciplina la sicurezza sanitaria per enti pubblici o privati che organizzano eventi, a eccezione delle manifestazioni che avvengono su strada o sul lago per cui è necessario un nulla osta dall'Ufficio della circolazione di Camorino. Per qualsiasi altra manifestazione è data responsabilità ai municipi (che solitamente concedono le autorizzazioni) di richiedere una valutazione o meno del rischio sanitario. Grazie anche alla campagna svolta negli ultimi due anni attraverso la sezione della protezione della popolazione e indirizzata ai Comuni, assistiamo a un importante incremento di richieste di analisi del rischio sanitario (200 nel 2016).

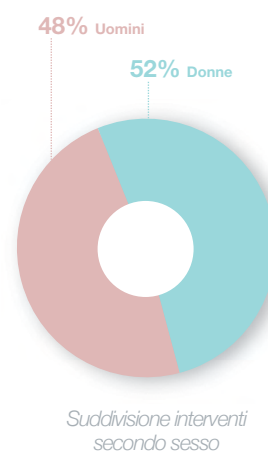
Impiego del Capo Intervento Regionale (CIR). Questa figura ha la responsabilità di coordinare l'attività quotidiana degli equipaggi in servizio ed è il punto di riferimento giornaliero di tutto il personale operativo durante il proprio turno. Garantisce la presenza presso la base operativa dalle 07:00 alle 19:00, 6 giorni su 7. La domenica e festivi, come pure la notte, assicura un picchetto di reperibilità immediata dal proprio domicilio. Gli interventi sul luogo di soccorso nel 2016 sono stati 81.

8
MEDICI D'URGENZA

11
INFERMIERI SPECIALISTI

39
SOCCORRITORI DIPLOMATI

104
SOCCORRITORI VOLONTARI





Coperture e interventi in altri comprensori

Con il termine copertura s'intende l'avvicinamento di un'ambulanza di CVL verso un territorio limitrofo nel caso in cui l'Ente di soccorso attivo in quell'area abbia tutti i mezzi impegnati. Si conferma l'andamento dell'anno precedente con un numero delle coperture che raggiunge quota 272 (nel 2015 erano 291) effettuate soprattutto per il Mendrisiotto (253 contro le 275 nel 2015), parallelamente alla conferma del dato delle coperture ricevute (214 contro le 212 del 2015). Nel 2016 le ore di copertura effettuate da CVL sono state 194. Quelle effettuate da altri servizi a beneficio di CVL 134. Si tratta di tempi sovrapponibili se confrontati con i dati del 2015 (198 vs. 132).

Significativo, rispetto all'anno precedente, è il numero di interventi che altri enti hanno svolto per CVL sul nostro territorio. Siamo passati da 49 interventi (su copertura o partendo direttamente dalle altre basi), a 131 (+82 interventi rispetto al 2015). In sintesi, il numero di coperture del nostro territorio, pur restando in linea con l'anno precedente, ha visto aumentare in modo importante l'ingaggio di altre ambulanze per interventi primari, andando a rispondere a una richiesta che al momento CVL non poteva soddisfare. È questo un dato significativo che sarà oggetto di riflessioni per le strategie future della nostra Associazione. Stabile il numero d'interventi che CVL ha compiuto per altri servizi (11 interventi nel 2016 vs. 8 del 2015).

Ospedale di destinazione

Nel 2016, così come negli anni precedenti, la maggior parte dei pazienti (48,2%) è stata trasportata all'Ospedale Civico di Lugano che rappresenta il punto di riferimento cantonale per la Medicina ad Alta Specialità, quali la neurologia (*Stroke unit*), il politrauma e la neurochirurgia. Il 18% dei pazienti è stato trasportato presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale Italiano di Viganello dove di norma vengono accompagnati coloro che hanno un indice di gravità clinica inferiore.

Nel 2016 è continuato l'incremento del numero dei pazienti che sono stati trasportati presso la Clinica Luganese (900), struttura che ha sicuramente migliorato e ampliato le possibilità di accoglienza del pronto soccorso e dell'area critica anche in considerazione dell'apertura del reparto di cure intensive.

Si conferma l'alto numero di pazienti che hanno avuto bisogno di una nostra accurata valutazione clinica presso la loro abitazione e che non hanno richiesto un trasporto presso una struttura di cura, con il coinvolgimento del nostro medico d'urgenza.

Durante il 2016 anche la Clinica Ars Medica si è organizzata in maniera più concreta nell'accettazione di pazienti (soprattutto monotraumi) trasportati mediante ambulanza, raddoppiando quindi il numero delle ammissioni che sono state 73. Questo ha permesso un utilizzo migliore delle strutture presenti e di andare incontro alle esigenze cliniche, in particolar modo dei pazienti del Malcantone.

Si nota un incremento dei pazienti accompagnati presso la Clinica Psichiatrica Cantonale che sono stati 385 rispetto ai 304 dell'anno precedente.

Stabili i trasferimenti intraospedalieri all'interno dell'EOC con gli ospedali di Mendrisio, Bellinzona e Locarno. E stabile è anche il numero dei pazienti che hanno beneficiato di un trasporto direttamente presso il Cardiocentro Ticino a Lugano.

Alcuni dati epidemiologici

Permane anche nel 2016 un'equa ripartizione tra pazienti donne (48%) e uomini (52%). Il motivo dell'intervento vede sempre una preponderanza di casi con eziologia di carattere medico (79%) rispetto alla casistica di tipo infortunistico-traumatico (21%).

Il paziente tipo della nostra realtà è residente per lo più in area urbana con un'età compresa tra i 70 e i 95 anni (48% sul totale dei pazienti trasportati). Questi dati rappresentano chiaramente uno specchio fedele dell'invecchiamento della popolazione e dei fruitori dei servizi sanitari, considerando la fragilità clinica della terza età.

Diagnosi pazienti

Continua l'incremento dei disturbi respiratori che diventano la categoria preponderante tra le patologie di tipo non traumatico. Questo risulta dal significativo aumento delle patologie respiratorie quali la broncopneumopatia cronica ostruttiva in pazienti ottuagenari. Costanti rispetto al 2015 le altre diagnosi non traumatiche quali il malore di origine cardiaco, le perdite di conoscenza e le intossicazioni senza coma. In controtendenza riscontriamo un aumento importante dei pazienti psichiatrici con 699

8
AMBULANZE DI SALVATAGGIO

1
AMBULANZA DI SALVATAGGIO
INTERVENTI IN SOTTERRANEA

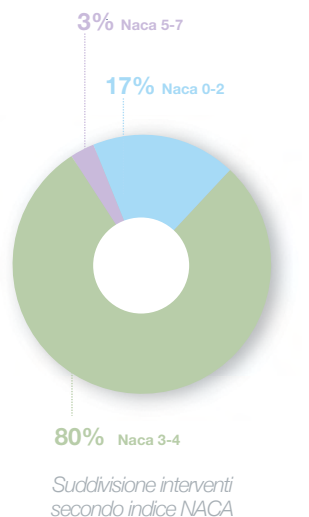
3
AUTOMEDICHE

2
VEICOLI COMANDO

1
VEICOLO TECNICO
SOCCORSO UIT-S E TECNO-DIM

1
NATANTE AMBULANZA

2
VEICOLI TECNICI TRASPORTO
MATERIALE E PERSONE





casi del 2016 rispetto i 614 del 2015 (+ 85).

Nelle patologie traumatiche si riscontra un discreto aumento dei casi quali il trauma cranio-cerebrale, il trauma torace-addome e un leggero aumento dei casi di politrauma (+ 6 casi), solitamente pazienti categorizzati con un indice di gravità elevato a causa di più sistemi interessati. Costanti le rimanenti categorie. Constatiamo la diminuzione delle diagnosi “altro” (destinate a ridursi ulteriormente nel corso del 2017) dovute al fatto che le diagnosi sono state differenziate in modo più specifico e utile a una valida statistica, introducendo una serie di categorizzazioni diagnostiche con cui siamo regolarmente confrontati e che in precedenza non erano previste.

Atti Medico Delegati (AMD) applicati

In Canton Ticino l'urgenza pre-ospedaliera è organizzata secondo precisi protocolli che sono consultabili da tutti e di dominio pubblico. Questi protocolli si basano su studi specifici e formazione continua, con *retraining* regolari. La Commissione Medica della FCTSA ha elaborato gli “Atti Medico Delegati dell'emergenza pre-ospedaliera”, conformemente all'articolo 62 cap. II della Legge sanitaria cantonale. Il quadro concettuale della legislazione si basa su una serie di evidenze previste dall'Interassociazione Svizzera di Salvataggio (IAS), dalla Federazione dei Medici Svizzeri (FMH), dalle Leggi cantonali e federali che regolano il soccorso di cui una delle caratteristiche principali risulta essere: “l'intervallo senza terapia medica deve rimanere il più breve possibile”. Gli AMD permettono al soccorritore professionale e al soccorritore specialista di avere un'autonomia sanitaria acquisita durante la formazione professionale e l'esecuzione di atti medici in autonomia sotto la responsabilità diretta della Direzione Sanitaria dell'ente. Ciò permette l'inizio di una terapia efficace nel più breve tempo possibile. Nel corso del 2016, l'AMD più utilizzato è il n. 5, quello dell'analgesia. L'AMD della rianimazione è stato messo in atto 83 volte. Il protocollo per la crisi asmatica/riesacerbazione di broncopatia cronica 446 volte.

Categorizzazione secondo codice di gravità NACA

L'indice di gravità clinica NACA va da 0 (paziente illeso) a 7 (deceduto). A partire dal livello 4 il paziente è considerato potenzialmente in pericolo di vita. Rispetto al 2015 si evidenzia un netto incremento di pazienti categorizzati come NACA 3 (6'699 del 2016 rispetto 6'300 del 2015); ciò è in linea e proporzionale con l'aumento dei trasferimenti intra-ospedalieri che per definizione sono clinicamente considerati in prevalenza dei NACA 3. Pressoché irrilevante lo scostamento in percentuale degli altri dati.



dr. med. dent. Claudio Colosimo
Capo servizio
Servizio Medico Dentario

Servizio Medico Dentario

Il Servizio Medico Dentario, al suo 101° anno di attività, ha tenuto fede ai suoi principi di base e ha continuato a svolgere la propria missione nonostante la difficile situazione economica e la forte concorrenza: due fattori che riducono sempre più quei margini che permettono al servizio di autofinanziarsi.

Rispetto al 2015, nel 2016 abbiamo registrato un incremento dei pazienti trattati dai nostri medici dentisti, che sono passati da 8'182 a 8'420 (+238). Si è mantenuto costante il numero di pazienti trattati dalle igieniste (2'396, + 10 rispetto al 2015). Se l'affluenza al servizio registra cifre significative, non si può affermare altrettanto in termini finanziari, in quanto vengono a mancare interventi di una certa complessità. La chiave di lettura di questa flessione, che ormai è in atto da quasi un decennio, va ricercata nel fatto che i pazienti limitano gli interventi al minimo indispensabile. Inoltre, la concorrenza della vicina Italia gioca un ruolo molto importante a cui difficilmente Croce Verde, che già lavora con un regime tariffale inferiore rispetto alla media ticinese, potrà far fronte.

Ciò nonostante perseguiamo la politica dell'autofinanziamento e anche per l'esercizio 2016 il servizio è riuscito a raggiungere i risultati finanziari previsti.

Situazione del personale

Nel corso dell'anno vi sono stati alcuni assestamenti del personale. L'elemento caratterizzante è sicuramente stato l'avvicendamento tra la Dr.ssa Linda Casanova, che ha cessato l'attività in CVL per aprire uno studio nell'alto Ticino, e una nuova dentista che da subito ha saputo sposare la causa del servizio e inserirsi nel team. L'assenza per infortunio di uno dei dentisti nel primo trimestre è stata solo parzialmente coperta dai colleghi. L'aspetto legato ad assenze prolungate di un operatore, così come già avvenuto nell'esercizio 2014, ha sicuramente un influsso diretto sulla produttività del servizio.

L'elemento ricezione e fatturazione è stato oggetto di attenta analisi da parte della direzione del Servizio. Infatti da alcuni anni tutta l'attività di *back e front office* per gestire gli oltre 10'000 pazienti viene svolta da una sola collaboratrice. È stata messa in atto una misura immediata rinforzando il "centro nevralgico" del servizio mediante la riorganizzazione del lavoro delle assistenti, con il potenziamento della loro presenza e una suddivisione dei compiti. Nel 2016 siamo riusciti a gestire il carico di lavoro senza aumentare le risorse. Un potenziamento è previsto per l'anno a venire.

Comparazione attività Servizio Medico Dentario 2015/2016

Anno	Giornate 2015	Giornate 2016	Incremento giornate 2016	Pazienti 2015	Pazienti 2016	Incremento pazienti 2016
Medici Dentisti	677	690	13	8'182	8'420	238
Igienista dentale	358	384	26	2'386	2'396	10
Totale	1'035	1'074	39	10'568	10'816	248

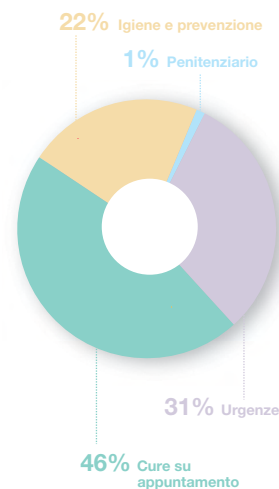
Attività

Oltre all'incremento del numero di pazienti, abbiamo registrato una situazione analoga nelle cure su appuntamento. Questo rappresenta un buon parametro per stabilire che i pazienti hanno un ottimo indice di fidelizzazione al Servizio Medico Dentario.

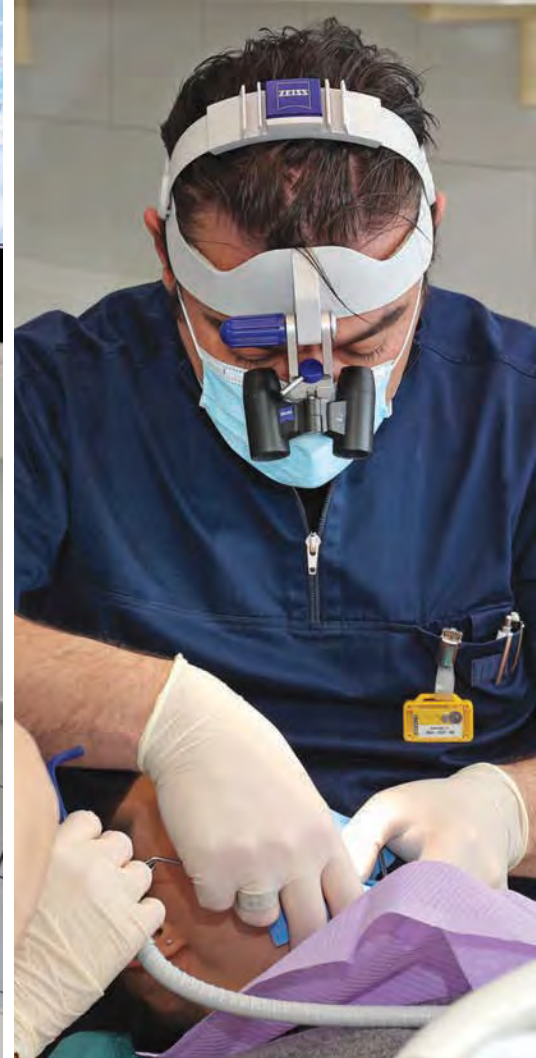
Nel corso degli anni, Croce Verde Lugano ha investito molto per poter offrire un servizio di alta qualità a un prezzo contenuto. La selezione degli operatori, le buone condizioni strutturali e organizzative del lavoro e la formazione mirano ad avere un team affidabile e competente, attento ai bisogni dei pazienti.

Gestione delle urgenze

La gestione delle urgenze, pari al 31% dell'attività, rimane uno degli elementi caratterizzanti del Servizio Medico Dentario di CVL. Il servizio garantisce la possibilità di accogliere pazienti senza appuntamento dalle 08:00 alle 17:00. Inoltre viene garantito un picchetto di reperibilità per casi più gravi sia la sera che il fine settimana e nei giorni festivi.



Campi d'attività
Servizio Medico Dentario



Il servizio d'urgenza è stato richiesto oltre 300 volte in un anno. In 103 casi alla consultazione telefonica è seguito un intervento presso il nostro studio medico. Nella maggior parte dei casi si è trattato di casi pediatrici, emorragie o dolori causati da ascessi. Il servizio viene svolto tramite il numero 091 800 18 28 gestito da Ticino Soccorso e la consulenza telefonica è gratuita.

Attività e progetti

Durante l'anno è stato effettuato uno studio mirato a rilevare il livello di soddisfazione dei pazienti; si tratta della seconda volta in dieci anni. L'attività ha visto coinvolti un migliaio di pazienti che hanno potuto esprimersi sul livello di qualità da loro percepito.

I risultati sono stati molto favorevoli e hanno dimostrato un buon grado di soddisfazione dei pazienti del servizio. Ciò nonostante abbiamo potuto identificare alcuni aspetti di miglioramento che sono stati oggetto di analisi. Da qui, abbiamo individuato una serie di misure da mettere in atto per cercare di essere sempre più in linea con le necessità del singolo paziente. Lo studio completo è consultabile sul nostro sito internet www.croceverde.ch, nella sezione dedicata al Servizio Medico Dentario.

Si è inoltre lavorato su altri fronti, fra cui:

- il consolidamento del team con corsi di formazione interni ed esterni;
- l'analisi del mercato per valutare la possibilità di introdurre nuove tecniche, materiali e tecnologie;
- l'analisi dei processi e delle procedure operative, sanitarie e amministrative, per identificare aree di miglioramento e ottimizzare l'attività tenendo in considerazione i principi di contenimento dei costi.

Sono state definite le basi per poter introdurre in tempi brevi:

- la valorizzazione dei collaboratori del servizio (mediante la valutazione delle competenze);
- la misurazione del livello di soddisfazione del personale;
- l'introduzione di piccoli accorgimenti informatici che permettano di automatizzare alcune attività per essere più vicini e accessibili da parte dei pazienti (*recall* igiene, introduzione dei *remember* appuntamenti mediante SMS o posta elettronica).



Valentina Ziella
Responsabile
Risorse umane

Gestione Risorse umane

Quello che avrebbe dovuto essere un anno di assestamento e di consolidamento, si è rivelato invece un anno ricco di novità, cambiamenti e nuove opportunità.

Le persone che quotidianamente prestano servizio nel settore della gestione delle Risorse umane hanno dovuto rispondere in tempi brevi a nuove esigenze; più volte si sono viste chiamate in causa per modificare l'assetto organizzativo/operativo a seguito di nuove assunzioni, uscite e nuove nomine, come pure interagire con la Direzione nella gestione di problematiche tipiche di un contesto professionale con un numero elevato di collaboratori. Di anno in anno si sta dando sempre più forma a un settore divenuto di importanza strategica per un'azienda come CVL che sfiora le 100 persone professioniste e altrettante unità di volontariato.

Oltre alla responsabile delle Risorse umane, nel team operano 4 figure professionali impiegate in modo parziale per la gestione del personale: una segretaria di direzione, una pianificatrice dei turni di lavoro, un informatico e il responsabile delle finanze che si occupa di tutti gli aspetti amministrativi legati alla gestione dei collaboratori. Alla responsabile delle Risorse umane compete anche la supervisione delle attività legate alla formazione interna, che verrà approfondita nelle pagine di questa relazione.

Movimenti del personale

L'Associazione ha visto l'uscita di un totale di 10 collaboratori così ripartiti: 1 collaboratore del Servizio Medico Dentario, 7 collaboratori del Servizio Autoambulanze, 1 figura di Quadro e 1 collaboratrice dell'amministrazione.

Parallelamente sono stati assunti 12 nuovi collaboratori in sostituzione delle persone uscenti e 1 apprendista presso il Servizio Medico Dentario. L'incremento di 2 unità è da attribuire al rinforzo del gruppo dei medici d'urgenza che all'inizio del 2016 era inferiore al contingente necessario.

Nel 2016 non è stato necessario procedere al potenziamento delle unità di collaboratori in nessun servizio dell'Associazione; attualmente è in atto una pianificazione per l'esercizio 2017 e 2018 per mantenere il necessario contingente.

Le candidature spontanee gestite sono state oltre 230 mentre per il reclutamento si sono svolte le seguenti attività:

- pubblicazione di un concorso di assunzione per la posizione di soccorritore diplomato a cui hanno risposto 10 persone;
- pubblicazione di un concorso di assunzione per la posizione di medico d'urgenza a cui hanno risposto 25 persone;
- pubblicazione di un concorso per l'assunzione di un quadro aziendale (Capo area Logistica e Risorse tecniche) a cui hanno risposto oltre 30 persone;
- ricerca di un impiegato amministrativo effettuata tramite l'ufficio regionale di collocamento;
- pubblicazione di un concorso per l'assunzione di soccorritori e infermieri specialisti a cui hanno risposto 24 persone;
- pubblicazione di un concorso per l'assunzione di un medico dentista a cui hanno risposto oltre 10 persone;
- reclutamento di un'apprendista assistente dentale ricercata tramite l'Ufficio dell'Orientamento Cantonale, selezionata tra 23 candidate.

Oltre all'ordinario lavoro di gestione delle partenze, di reclutamento e di selezione, il 2016 è stato caratterizzato da un importante riassetto organizzativo. Sono stati indetti dei concorsi interni per alcune posizioni interessanti, aprendo così il varco per lo sviluppo di carriera per diversi collaboratori.

Nel dettaglio, le posizioni messe a concorso sono state le seguenti:

- Vice Capo Servizio Autoambulanze (posizione di Quadro);
- Assistente del Direttore sanitario;
- Capo Intervento Regionale;
- Tutor nell'ambito della formazione interna (4 posizioni libere);
- persone di referenza nell'ambito della formazione interna;
- responsabile della manutenzione dei defibrillatori automatici dati in dotazione alle aziende dalla Fondazione Ticino Cuore.

88
PERSONE ATTIVE IN CVL

58
PERSONE ATTIVE C/O
SERVIZIO AUTOAMBLANZE

10
PERSONE ATTIVE C/O
AMMINISTRAZIONE

4
PERSONE ATTIVE C/O
SETTORE FORMAZIONE

13
PERSONE ATTIVE C/O
SERVIZIO MEDICO DENTARIO

3
PERSONE ATTIVE C/O
LOGISTICA

104
SOCCORRITORI VOLONTARI



In totale hanno presentato la propria candidatura 25 collaboratori, proponendosi per una o più posizioni. Il lavoro di selezione ha richiesto molto impegno da parte di tutto il team dei Quadri. Il desiderio della Direzione era che da questa selezione nascessero, oltre alle nomine previste, anche dei chiari piani di carriera/sviluppo laddove si fosse evidenziato un potenziale. Per effettuare questo delicato lavoro in modo completo e professionale ci siamo avvalsi per la prima volta della collaborazione di due differenti aziende specializzate nello svolgimento di *Assessment*.

Questo importante strumento di gestione del personale ci ha permesso di attribuire le posizioni messe a concorso in modo del tutto oggettivo e condiviso con i diversi collaboratori. Nella maggior parte dei casi in cui al collaboratore non è stata attribuita alcuna posizione è stato però formulato un piano di sviluppo con dei possibili sbocchi interni futuri.

Le nomine sono state ufficializzate nel mese di agosto. La seconda parte dell'anno è stata dedicata al riassetto organizzativo e all'assunzione dei nuovi ruoli da parte dei collaboratori scelti.

Tra tutte le nomine e le assunzioni che sono intercorse durante il 2016 citiamo in particolare le due più importanti che contemplano l'attribuzione del ruolo di Quadro: la qualifica di Vice Capo Servizio è stata affidata a Patrik Conte, soccorritore infermiere specialista e collaboratore di CVL dal 2011; il ruolo di Capo dell'Area Logistica e Risorse tecniche è stato affidato ad Alessandro Rossi, proveniente da un'azienda esterna.

Sviluppo professionale

Nel corso del 2016 sono stati 6 i collaboratori che hanno frequentato formazioni legate allo sviluppo professionale. In particolare ci sono stati 3 diplomati DAS (Diploma of Advanced Studies della SUPSI) di cui 2 in gestione sanitaria (Dario Mantegani e Massimiliano Palma) e 1 in Clinica Generale (Andrea Matteri). Inoltre Andrea Taddei ha conseguito il certificato Livello 1 in Leadership e Marcella Domeniconi Turini ha ottenuto il certificato FSEA nell'ambito dell'insegnamento.



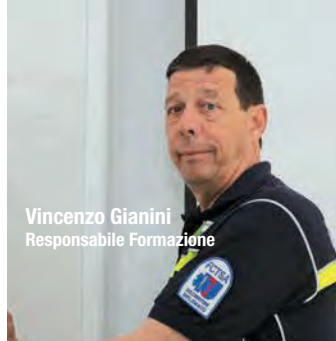
Il personale volontario

Nel corso del 2016 tutto il personale volontario ha prestato servizio con la costanza e la passione che contraddistingue da sempre questa importante risorsa. Sono state quasi 30'000 le ore di servizio prestate a titolo del tutto gratuito dai nostri 104 volontari e poco meno di 3'000 le ore di formazione a loro impartite per mantenere le particolari competenze tecniche e sanitarie richieste.

Il 2016 è stato anche un anno di importante riflessione da parte della Direzione e della Commissione del Personale Volontario. Da tale riflessione è nato un articolato progetto di valorizzazione del gruppo dei soccorritori volontari che ci vedrà tutti impegnati nel corso del 2017 e di parte del 2018.

L'attività in cifre del personale volontario è riassunta nello schema seguente:

Dettaglio ore d'impiego Soccorritori volontari		
	2015	2016
Soccorritori volontari impiegati durante l'anno	103	104
Soccorritori uomini	50	50
Soccorritrici donne	53	54
Ore di turni di volontariato	26'332	27'965
Media ore di turno collaboratore volontario	255	268
Dimissioni	20	16



Vincenzo Gianini
Responsabile Formazione

Formazione

Il mantenimento e lo sviluppo di nuove competenze rivestono da sempre un ruolo essenziale all'interno di CVL. L'attività si suddivide in due ambiti: la formazione per il personale (o formazione interna) e la formazione per la popolazione e le aziende (formazione territoriale). Il team che si occupa di gestire ed erogare tali competenze è così organizzato: 1 responsabile coadiuvato da due coordinatori (uno per la formazione interna e uno per la formazione territoriale), che coordinano una quindicina di collaboratori con qualifiche in ambito pedagogico-didattico di diversi livelli (insegnanti FSEA 1 e 2, persone di riferimento, persone abilitate all'insegnamento di corsi specialistici). La quasi totalità delle risorse attive lavora prevalentemente nell'ambito del soccorso e svolge l'attività di insegnamento quale attività collaterale.

Formazione interna

Il 2016 è stato caratterizzato dalla prima edizione dei seminari organizzati in collaborazione con l'Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese (AMUT) gestita dalla FCTSA. Tutti i professionisti hanno partecipato a un seminario di 3 giorni con altri collaboratori dei servizi Ticinesi su tematiche d'interesse comune, differenziate tra aspetti sanitari, organizzativi, di macro emergenze e di relazione all'interno del team. Internamente sono state organizzate giornate di formazione specifica per i nostri soccorritori volontari, in sostituzione dei precedenti incontri di formazione congiunta con i professionisti. In questo modo è stato possibile rispondere a un bisogno puntuale, consolidando nello stesso tempo le tecniche di base.

Corsi organizzati nel 2016 per collaboratori CVL

	N. ore di formazione
Formazione autisti	100
Conferenze CVL	25
Formazione durante i turni	124
Formazione base del personale volontario	965
Giornate multitematiche	680
Formazione piloti natante	14
Formazione permanente Tecno-Dim	151
Formazione permanente UIT-S	257

Per quanto riguarda la formazione di base dei soccorritori volontari (corso FOSV), il corso del 2016 ha visto la partecipazione iniziale di 15 candidati. Di questi, 10 hanno ottenuto il brevetto di soccorritore volontario e sono entrati nell'organico dal 1° gennaio 2017. Anche nel 2016 non abbiamo avuto difficoltà nel reclutare nuovi soccorritori volontari per il corso previsto. Sono oltre 80 le candidature spontanee pervenute e oltre 60 le persone che hanno preso parte alla nostra serata informativa. Tutti i presenti alla serata hanno partecipato alla selezione che ci ha portati a confermare 26 partecipanti, suddivisi nei corsi di gennaio e settembre 2017.

Un altro importante ambito che impegna il Servizio Autoambulanze riguarda l'accompagnamento degli

allievi delle scuole sanitarie che effettuano stage formativi presso la nostra struttura, così come la gestione di persone che chiedono di svolgere brevi stage osservativi sempre a scopi formativi.

La tabella a sinistra riassume l'attività di accompagnamento allievi e stage del 2016.

Oltre a questi stage, nel 2016 abbiamo accolto 2 nostri ex volontari per il periodo di servizio civile, 1 stagista dell'Università Cattolica di Milano per uno stage di quasi 2 mesi in ambito gestione risorse umane e 1 stagista della scuola di gestione informatica (SIG) per un periodo di 5 mesi.

Accompagnamento allievi scuole sanitarie

Funzione	Totale
Allievi scuola soccorritori 1° anno	2
Allievi scuola soccorritori 2° anno	11
Allievi scuola soccorritori 3° anno	5
Stage osservativi	14
ERASMUS/SUPSI	1
Allievi formazioni cure urgenti	1
Totale stage	34



Formazione territoriale

L'attività legata alla diffusione della cultura del pronto soccorso mediante la formazione di popolazione, partner e personale aziendale mantiene alto l'interesse del pubblico pur avendo registrato una certa flessione negli ultimi due anni. È rimasto costante il numero di corsi effettuati, 245 nel 2016 (249 l'anno precedente), ma è calato il numero di persone formate, che è sceso da 2'395 a 1'782. Questo calo è riconducibile all'interruzione dei corsi di rianimazione cardiopolmonare per gli allievi delle scuole medie (sospesi da marzo), ripartiti con l'anno scolastico 2016 e 2017, che vengono prevalentemente gestiti a livello di FCTSA e Fondazione Ticino Cuore.

Per quanto riguarda il catalogo delle formazioni, CVL eroga in modo autonomo o subordinatamente alla FCTSA e alle direttive Nazionali o Internazionali, i seguenti corsi:

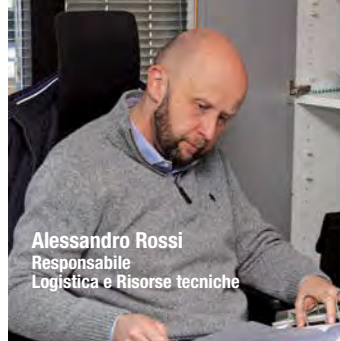
- Corso BLS-DAE (rianimazione cardiopolmonare e defibrillazione precoce),
- Corso MISV (Misure immediate salva vita),
- Corso soccorritore in situazione d'urgenza, livello 1 IAS,
- Corso soccorritore in situazione d'urgenza, livello 2 IAS,
- Corso soccorritore in situazione d'urgenza, livello 3 IAS,
- Corso primi soccorsi d'urgenza per allievi conducenti,
- Corso ASA per conducenti professionisti,
- Corsi personalizzati in base ai bisogni dei clienti,
- Corso emergenze pediatriche.

Per quanto riguarda quest'ultimo corso, durante l'estate è stata lanciata una campagna indirizzata ai docenti delle scuole comunali del nostro comprensorio per promuovere i corsi di emergenza pediatrica a tariffe agevolate. Tali condizioni sono state rese possibili grazie al finanziamento di una fondazione. L'intenzione è di continuare a promuovere questa importante iniziativa coinvolgendo non solo i docenti, ma tutti coloro che sono a diretto contatto con i bambini.

L'attività è coordinata da un collaboratore al 40% che si avvale di risorse competenti e qualificate attive nel Servizio Autoambulanze e appositamente formate in ambito pedagogico-didattico.

Corsi organizzati nel 2016 per popolazione e aziende

	2015	2016
BLS-DAE rianimazione e defibrillazione precoce	202	188
MISV misure immediate salva vita	27	33
Emergenze pediatriche	5	11
Primi soccorsi allievi conducenti	2	8
Soccorritore in situazione d'urgenza, livello 1 IAS	7	5
Totale persone formate	2'395	1'748
Totale corsi	249	245



Alessandro Rossi
Responsabile
Logistica e Risorse tecniche

Logistica e Risorse tecniche

L'obiettivo dell'area è di assicurare a tutta l'Associazione e ai suoi servizi la messa a disposizione di strutture logistiche e tecniche adeguate allo svolgimento delle diverse attività. In qualità di capo area ho assunto l'incarico dal mese di settembre avvalendomi della collaborazione a percentuale di un assistente (soccorritore diplomato con competenze tecniche) e di un custode ausiliario di manutenzione.

Veicoli

Per raggiunti limiti di età e/o di chilometraggio, lo scorso anno sono state sostituite l'ambulanza L209 e il veicolo comando L216. In entrambi i casi si è confermata la validità delle scelte operate in precedenza per quanto riguarda marca e modello dei veicoli.

Nell'ottobre del 2016 è stato introdotto nella flotta CVL un furgone Mercedes Sprinter a trazione integrale (L233), in sostituzione di un analogo veicolo di dimensioni più piccole. Viene impiegato a supporto delle attività in caso di evento maggiore, esercitazioni, manifestazioni, picchetti sanitari, ed è stato equipaggiato con una sponda idraulica di sollevamento da 750 kg con la quale si caricano e scaricano velocemente interi carrelli di materiale tecnico sanitario. Le 4 ruote motrici di questo mezzo sono state volute per consentirne l'impiego in tutte le condizioni metereologiche, in luoghi impervi e se necessario anche per il recupero di pazienti.

Attrezzatura, medicinali e materiali

Nel corso dell'anno, anche la seconda automedica è stata dotata di un ventilatore Hamilton T1. Si tratta di apparecchi essenziali per la ventilazione assistita e controllata di pazienti con gravi disturbi respiratori o in arresto respiratorio. A complemento di questi dispositivi sono state introdotte nuove maschere monouso per la ventilazione non invasiva.

Per garantire l'adeguata manutenzione delle apparecchiature tecno-medicali in dotazione, in particolar modo dei monitor, è di fondamentale importanza per Croce Verde la collaborazione e l'assistenza fornita dal servizio Tecnomedica dell'EOC con cui CVL ha una convenzione.

Tra le apparecchiature in dotazione sulle ambulanze sono ora presenti un piccolo trapano per il posizionamento di un accesso intraosseo e un nuovo apparecchio per misurare la glicemia. Tra i nuovi materiali di consumo è stata introdotta la VomBag.

L'aggiornamento degli Atti Medico Delegati e di alcune procedure di trattamento di pazienti ha richiesto la sostituzione delle infusioni Nacl con Ringerfundin e l'introduzione di alcuni nuovi farmaci.

Piccoli interventi di manutenzione ordinaria a parte, l'impianto di ricarica delle bombole di ossigeno continua a funzionare perfettamente a pieno regime. Lo scorso anno è stata eseguita una calibrazione del sistema di analisi dell'ossigeno e si è proceduto all'acquisto di ulteriori 10 bombole da 2 litri e di 5 bombole da 7 litri.

Logistica per Manifestazioni ed eventi

L'incremento delle richieste da parte di clienti nel fornire assistenza sanitaria in caso di manifestazioni ed eventi genera un aumento dell'attività dell'area nell'allestimento di strutture logistiche adeguate. A tale proposito il nuovo veicolo multifunzione L233 è dotato di tutto il materiale indispensabile per poter allestire dei Posti Medici Avanzati (PMA). Dallo scorso mese di novembre, la dotazione è stata completata con una tenda pneumatica che permette di prendere a carico più pazienti contemporaneamente o, come nel caso di un tragico incendio a Massagno lo scorso mese di dicembre, di ospitare inquilini sfollati dalla propria abitazione in fiamme in attesa che vengano presi a carico dagli enti partner preposti. La tenda viene allestita con materiale sanitario e tecnico che permette di poter disporre in tempi molto rapidi di un piccolo "ospedale da campo", indispensabile in situazioni in cui abbiamo un numero di pazienti fino a 10 unità. Oltre questo numero entra in funzione il Dispositivo Cantonale in caso di incidente Maggiore gestito dalla FCTSA, che completa quanto messo in campo in una prima fase da Croce Verde.

L'allestimento dei PMA viene solitamente delegato a collaboratori specializzati in questo ambito. Si tratta di una decina di volontari che appartengono al gruppo Tecno-Dim e che durante tutto l'anno si formano per poter intervenire rapidamente h24 in supporto all'area logistica e alla direzione operativa del Servizio Autoambulanze. Lo scorso anno, oltre alle ore di formazione, il gruppo ha prestato quasi 100 ore di servizio.



Immobili e logistica

Il problema degli spazi nella sede di Pregassona continua a essere al centro delle preoccupazioni del servizio. All'inizio dell'anno la sala istruzione del primo piano è stata divisa in due locali per permettere la realizzazione di un nuovo ufficio con 4 postazioni. Questo ha ovviamente creato la necessità di trovare spazi esterni alla sede per lo svolgimento delle assemblee e di alcuni corsi, che hanno trovato ospitalità presso sale pubbliche o locali della PCi.

L'impianto audio (il "gong" per segnalare gli interventi e le comunicazioni di servizio) è stato sostituito con un sistema più completo e performante, a garanzia di un'efficacia che deve essere assoluta per la mobilitazione degli equipaggi in servizio.

I muri esterni della sede sono stati lavati con l'idropulitrice, le griglie dei pozzi luce sono stati assicurati con un sistema di chiusura di facile ispezione.

L'arredamento a muro dell'ufficio del Direttore sanitario è stato modificato per permettere l'installazione della postazione del suo assistente. Presso la sede di Agno il Comune ha proceduto a piccoli lavori di miglioramento dei locali e di conservazione degli impianti in uso.

Tra ottobre e dicembre, abbiamo proceduto all'eliminazione di materiale inutilmente conservato in magazzino e alla distruzione di diverse centinaia di scatole di documenti di archivio non più necessari; è stato quindi effettuato il trasferimento di altrettante scatole di archivio dalla sede al magazzino. Successivamente, abbiamo riorganizzato i due archivi, agevolando l'accesso alla documentazione.



Daniel Pasquali
Responsabile
Qualità Ricerca & Sicurezza

Qualità Ricerca & Sicurezza (QR&S)

L'attività dell'area QR&S si suddivide in 3 ambiti (sicurezza, qualità delle cure e qualità della gestione), che sono legati tra loro per proprie caratteristiche.

La sicurezza sta alla base di un sistema di qualità e in Croce Verde questa area tocca diversi settori:

- sicurezza dei pazienti;
- sicurezza degli stabili;
- sicurezza dei collaboratori (prevenzione di malattie e infortuni professionali e non);
- sicurezza delle cose e dei veicoli;
- sicurezza informatica.

Per gestire questi ambiti è stata effettuata una valutazione del rischio e si è creata una struttura organizzativa. Annualmente vengono posti degli obiettivi in termini di sicurezza che nel corso dell'anno sono oggetto di monitoraggio per verificarne il raggiungimento.

Un secondo tema che si lega alla qualità delle cure è la ricerca. In questo ambito vengono svolti dei lavori interni di valutazione dei risultati delle performance. Vengono inoltre fornite tutte le statistiche, sia sanitarie che operative, ai vari responsabili di Direzione per comprendere l'evoluzione dei servizi offerti da CVL.

L'ultimo grande ambito è costituito dalla gestione del sistema qualità. A questo livello l'approccio è principalmente legato alla gestione dell'Associazione. Si vogliono curare gli aspetti di qualità della gestione dell'organizzazione in modo coerente con i moderni sistemi di Management. Dal 2000 l'Associazione e la Direzione Generale di CVL hanno adottato il modello di gestione della Qualità Totale (TQM) che in Europa è rappresentato dalla *European Foundation of Quality Management* (EFQM). Il Servizio Autoambulanze, in collaborazione con i servizi del Cantone affiliati alla Federazione Cantonale Ticinese Servizi Ambulanze (FCTSA) è stato regolarmente accreditato dalla Interassociazione Svizzera di Salvataggio (IAS) come Servizio Autoambulanze che risponde ai criteri di qualità svizzeri.

Oltre a queste attività, il servizio QR&S si occupa di seguire i progetti di cambiamento di CVL.

Attività e progetti 2016

La gestione dei processi ordinari costituisce il 75% di tutto il portafoglio attività del servizio QR&S.

Fanno parte di questi processi:

- elaborazione di statistiche regolari per i diversi settori;
- controlli di conformità;
- gestione documentale;
- consulenze puntuali ai settori di CVL;
- controlli di sicurezza e piani di miglioramento;
- gestione di gruppi qualità per la soluzione di eventi critici o avversi;
- gestione delle attività di certificazione e accreditamento;
- sviluppo di strumenti di supporto al monitoraggio continuo delle attività;
- coordinamento della revisione dei processi aziendali.

Nel 2016 l'area QR&S si è occupata di gestire e coordinare alcuni progetti:

- analisi dell'efficienza del sistema informatizzato (*Information and Communications Technology- ICT*) e valutazione della soddisfazione degli utenti interni (fruitori dell'informatica di CVL);
- processo di valutazione sulla soddisfazione dei pazienti del Servizio Medico Dentario;
- processo di valutazione della soddisfazione dei collaboratori di CVL;
- processo della valutazione reciproca dei soccorritori del Servizio Autoambulanze;
- realizzazione di un nuovo processo di accreditamento IAS del SA, visita prevista maggio 2017;
- introduzione di un nuovo modello di controllo degli interventi; progetto per la Direzione Sanitaria.

Infine, in ordine di tempo, segnaliamo l'introduzione della gestione strategica dell'organizzazione per il comitato di CVL. In questo contesto, è stato pianificato il percorso di realizzazione per queste attività e parallelamente è stata fornita una consulenza dal punto di vista metodologico (non sui contenuti) sulle modalità di analisi e sugli strumenti da utilizzare. Lo scopo ultimo è che vengano sviluppate strategie coerenti e attuali con l'andamento delle politiche sanitarie e dell'economia del nostro Paese. La costante sfida è quella di garantire un livello di servizio con standard crescenti a dei costi sostenibili per il cittadino.





Amministrazione e Finanze

Il ruolo di questo settore risulta essere sempre più determinante nella gestione di tutti i servizi amministrativi e finanziari dell'Associazione. L'aumento costante dell'attività operativa del Servizio Autoambulanza si ripercuote in maniera diretta sull'attività amministrativa creando un maggior carico di lavoro per tutto il team di settore.

Nel corso dell'anno vi è stata la sostituzione della Responsabile per la fatturazione, che per motivi personali ha deciso di interrompere il rapporto lavorativo. Questa figura è stata sostituita da una nuova collaboratrice alla quale diamo il benvenuto e auguriamo un ottimo lavoro all'interno del team.

Al momento il settore si compone delle seguenti risorse:

- un Responsabile di settore, che supervisiona lo staff amministrativo e garantisce alla Direzione tutte le informazioni e il supporto decisionale e strategico per le attività amministrative e finanziarie dell'Associazione;
- una contabile che si occupa di tutta la gestione finanziaria e dei creditori;
- due collaboratrici (1.6 unità) per la fatturazione e il recupero crediti;
- una collaboratrice dedicata alla gestione degli oltre 12 mila preziosi donatori che annualmente sostengono CVL;
- una collaboratrice per le attività di ricezione e fatturazione del Servizio Medico Dentario.

Il Segretariato di Direzione, oltre al ruolo principale di supporto alle attività della Direzione, garantisce molte altre attività fondamentali per l'Associazione come ad esempio l'organizzazione e la gestione delle agende, la redazione dei verbali delle riunioni, la preparazione delle assemblee e la gestione elettronica per la conservazione dei documenti. Tutte queste attività vengono tuttora svolte da un'unica fedele risorsa che assicura un lavoro preciso e funge da memoria storica per tutto il personale di CVL.



CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO AUTOAMBULANZE 2016

Costi			
	Consuntivo 2016	Preventivo 2016	Diff. Prev. 2016
Risultato d'esercizio	1'953'700.56	2'684'925.00	-731'224.44
Totale ricavi	-9'543'849.61	-8'206'500.00	-1'337'349.61
Totale costi	11'497'550.17	10'891'425.00	606'125.17
Stipendi e indennità personale stipendiato	5'815'932.45	6'013'265.00	-197'332.55
Costi personale volontario	114'253.95	125'000.00	-10'746.05
Costi personale pagato a terzi	230'456.55	416'410.00	-185'953.45
Totale salari	6'160'642.95	6'554'675.00	-394'032.05
Recupero prestazioni da assicurazioni	-69'579.15	-80'000.00	10'420.85
Messa a disposizione di personale a terzi	-151'457.00	-126'260.00	-25'197.00
Oneri sociali	1'108'614.19	1'191'010.00	-82'395.81
Costi reclutamento del personale	32'511.90	5'000.00	27'511.90
Formazione e perfezionamento	34'297.45	32'000.00	2'297.45
Aggiornamento professionale	67'144.85	80'000.00	-12'855.15
Trasferte e pasti	113'308.95	95'000.00	18'308.95
Altri costi del personale	28'306.25	5'000.00	23'306.25
Totale costi del personale	7'323'790.39	7'756'425.00	-432'634.61
Totale fabbisogno medico	221'907.95	238'500.00	-16'592.05
Costi di generi alimentari	46'092.20	40'000.00	6'092.20
Costi di economia domestica	94'553.77	104'500.00	-9'946.23
Manutenzione e riparazioni	185'908.01	243'000.00	-57'091.99
Costi autoveicoli e di utilizzo delle installazioni	2'071'567.94	890'000.00	1'181'567.94
Costi per energia e acqua	34'675.90	39'000.00	-4'324.10
Interessi passivi	9'260.82	15'000.00	-5'739.18
Costi dell'amministrazione	308'255.19	346'000.00	-37'744.81
Costi gestione interventi e picchetti sanitari	955'119.45	983'000.00	-27'880.55
Altri costi	246'418.55	236'000.00	10'418.55
Totale generale costi d'esercizio	11'497'550.17	10'891'425.00	606'125.17
Ricavi			
	Consuntivo 2016	Preventivo 2016	Diff. Prev. 2016
Ricavi dal settore ambulanze	-8'084'239.62	-7'077'000.00	-1'007'239.62
Totale ricavi da altre attività	-588'456.75	-450'000.00	-138'456.75
Totale ricavi finanziari	-2'268.97	-3'000.00	731.03
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	-100'996.77	-41'500.00	-59'496.77
Totale contributi e sussidi	-767'887.50	-635'000.00	-132'887.50
Totale ricavi	-9'543'849.61	-8'206'500.00	-1'337'349.61

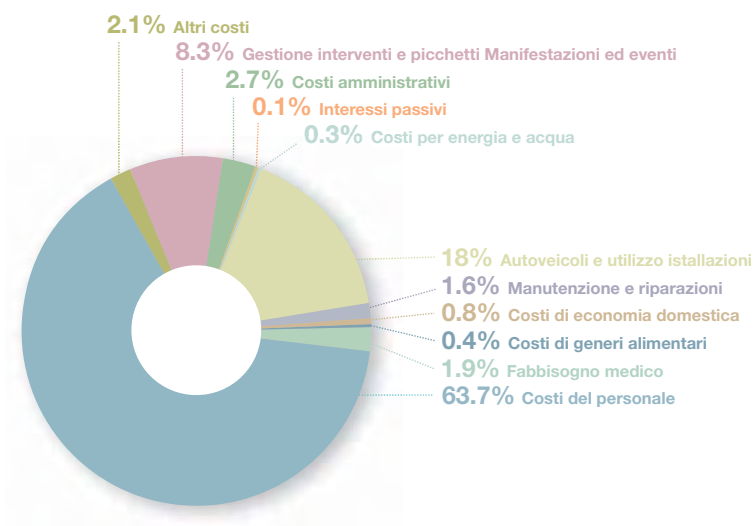


Risultato del Servizio Autoambulanze

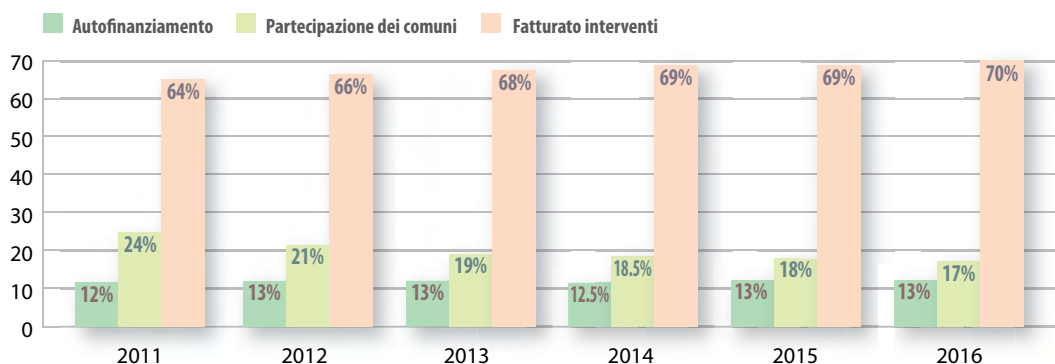
Il consuntivo 2016, allestito in linea con le nuove disposizioni della Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA) e del Dipartimento Cantonale della Sanità e della Socialità (DSS), contempla costi per **CHF 11'497'550.17**. I ricavi ammontano a **CHF 9'543'849.61**.

- Il preventivo 2016 prevedeva una maggiore uscita di **CHF 2'684'925.00** e un pro-capite di **CHF 18.00**.
- Il risultato dell'esercizio 2016 registra una maggiore uscita di **CHF 1'953'700.56**.
- Il pro-capite che ne deriva è pari a CHF **13.10** (- CHF 4.90).

Composizione dei costi 2016



Evoluzione composizione dei ricavi 2011-2016



Risultato del Servizio Medico Dentario

Il Servizio Medico Dentario chiude l'esercizio positivamente registrando una maggiore entrata di **CHF 55'289.81**.

CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO MEDICO DENTARIO 2016

Costi

	Consuntivo 2016	Preventivo 2016	Diff. Prev. 2016
Risultato d'esercizio	-55'289.81	-25'700.00	-29'589.81
Totale ricavi	-1'925'904.06	-1'949'600.00	23'695.94
Totale costi	1'870'614.25	1'923'900.00	-53'285.75
Stipendi e indennità personale stipendiato	1'115'660.15	1'071'000.00	44'660.15
Recupero prestazioni da assicurazioni	-33'545.30	-30'000.00	-3'545.30
Oneri sociali	200'584.11	193'900.00	6'684.11
Costi reclutamento personale	0.00	1'000.00	-1'000.00
Formazione e perfezionamento	0.00	1'000.00	-1'000.00
Aggiornamento professionale	2'698.75	3'000.00	-301.25
Altri costi del personale	1'951.80	500.00	1'451.80
Totale costi del personale	1'287'349.51	1'240'400.00	46'949.51
Totale fabbisogno medico	438'754.90	493'500.00	-54'745.10
Costi di economia domestica	13'469.33	15'000.00	-1'530.67
Manutenzioni e riparazioni	54'223.70	75'000.00	-20'776.30
Costi di utilizzo delle installazioni	24'018.31	28'000.00	-3'981.69
Costi per energia e acqua	15'818.10	17'000.00	-1'181.90
Interessi passivi	1'935.40	3'000.00	-1'064.60
Costi dell'amministrazione	27'058.50	38'000.00	-10'941.50
Altri costi	7'986.50	14'000.00	-6'013.50
Totale costi d'esercizio	1'870'614.25	1'923'900.00	-53'285.75

Ricavi

	Consuntivo 2016	Preventivo 2016	Diff. Prev. 2016
Diminuzione ricavi	15'519.49	56'400.00	-40'880.51
Totale ricavi prestazioni SMD	-1'929'540.45	-2'001'500.00	71'959.55
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	-11'883.10	-4'500.00	-7'383.10
Totale ricavi	-1'925'904.06	-1'949'600.00	23'695.94



RISULTATO GLOBALE DELL'ESERCIZIO 2016

	Consuntivo	Preventivo	Differenza	Diff. %
Servizio Autoambulanze				
Totale costi	11'497'550.17	10'891'425.00	606'125.27	5.57
Totale ricavi	9'543'849.61	8'206'500.00	1'337'349.61	16.30
Maggiore uscita Servizio Autoambulanze	1'953'700.56	2'684'925.00	-731'224.44	-27.23

Servizio Medico Dentario				
Totale costi	1'870'614.25	1'923'900.00	-53'285.75	-2.77
Totale ricavi	1'925'904.06	1'949'600.00	-23'695.94	-1.22
Maggiore entrata Servizio Medico Dentario	55'289.81	25'700.00	29'589.81	115.14

Risultato Globale				
Totale costi	13'368'164.42	12'815'325.00	552'839.42	4.31
Totale ricavi	11'469'753.67	10'156'100.00	1'313'653.67	12.93
Risultato globale CVL	1'898'410.75	2'659'225.00	-760'814.25	-28.61

Definizione del pro-capite				
Maggiore uscita a carico dei comuni	1'953'700.56	2'684'925.00	-731'224.44	-27.23
Popolazione residente	149'162.00	149'162.00		
Pro-Capite	13.10	18.00	-4.90	

BILANCIO 2016 CROCE VERDE LUGANO

	31.12.2016	31.12.2015
Attivo		
Liquidità	4'127'070.92	3'121'424.46
Cassa	3'812.95	4'385.35
Posta	3'472'356.38	2'387'270.59
Banca	650'901.59	729'768.52
Debitori	1'572'627.30	1'119'280.07
Crediti verso terzi	1'988'432.60	1'494'706.66
Delcredere	-455'000.00	-485'000.00
Altri crediti	39'194.70	109'573.41
Prestiti e transitori	200'529.62	88'436.47
Prestiti	100'000.00	0.00
Cauzioni	4'262.32	4'261.32
Ratei e risconti attivi	96'267.30	84'175.15
Sostanza fissa	1'665'000.00	2'645'355.80
Installazioni	45'000.00	0.00
Mobilio	40'000.00	0.00
Attrezzature	25'000.00	0.00
Veicoli	495'000.00	518'699.85
Immobili	1'060'000.00	2'126'655.95
Totale attivo	7'565'227.84	6'974'496.80

Passivo		
Capitale dei terzi	2'316'482.78	2'107'162.19
Debiti per forniture e prestazioni verso terzi	121'122.95	81'711.41
Altri debiti	223'041.28	-54'188.52
Ipoteca	980'011.00	1'008'011.00
Accantonamenti	912'000.00	849'000.00
Ratei e risconti passivi	80'307.55	222'628.30
Capitale proprio	5'536'201.81	5'182'704.14
Capitale sociale	134'765.12	134'765.12
Riserve	5'401'436.69	5'047'939.02
Anticipi dai comuni	1'610'954.00	1'632'577.00
Risultato d'esercizio	-1'898'410.75	-1'947'946.53
Totale passivo	7'565'227.84	6'974'496.80



Chiusura del rapporto d'esercizio

La revisione dei conti per l'esercizio 2016 è stata eseguita dalla rispettabile ROMOCA Sagl.

Nel rapporto redatto in data 28.03.2017 l'istituto di revisione raccomanda alle assemblee CVL l'approvazione del risultato d'esercizio dandone scarico al comitato.

Il comitato, la direzione e i collaboratori di CVL ringraziano la gentile lettrice / il gentile lettore per l'interesse e l'attenzione dedicati alla lettura del presente rapporto, con l'auspicio di essere riusciti a suscitare interesse e curiosità verso le molteplici attività che hanno caratterizzato l'esercizio 2016.

Pregassona, aprile 2017

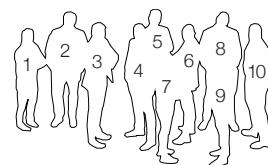
Associazione Croce Verde Lugano

Il presidente

avv. Ilario Bernasconi

Il direttore

Filippo Tami



*Membri di Direzione/Quadri
Croce Verde Lugano
(stato al 31.12.2016)*

1. *Claudio Colosimo*
2. *Alessandro Motti*
3. *Patrik Conte*
4. *Vincenzo Gianini*
5. *Filippo Tami*
6. *Paolo Ziella*
7. *Valentina Ziella*
8. *Alessandro Rossi*
9. *Yari Lipp*
10. *Daniel Pasquali*

SOCCORRITORI VOLONTARI

Alessi Chiara
 Arigoni Omar
 Bajric Amila
 Balmelli Biava Sara
 Banchini-Fersini Debora
 Bee Tarcisio
 Bertoglio Jean André
 Bertoli Marzio
 Betti Galli Scilla
 Borioli Paolo
 Boschetti Rosanna
 Bracelli Enrico
 Bruschi Roberto
 Brusorio Promutico Nadia
 Calanchini Serenella
 Carta Nicolò
 Casartelli Demis
 Cerutti Valentina
 Ciccarelli Sabrina
 Colombo Mihaela
 Comi Moreno
 Costa Sabina
 Crespi Luigi
 Croci-Maspoli Maruska
 Dalla Valle Roberto
 Danesi Maruska
 De Gottardi Filippo
 De Santis Iva
 Del Grosso Chiara
 Della Pietra Giacomo
 Elia Guya
 Ercolino Antonio
 Feinen Jean-Michel
 Fontana Alessandro
 Fumasoli Nicla
 Gaetani Simone
 Geiser Daniel
 Geiser Nathalie
 Gottardi Emanuela
 Grassi Marco
 Greco Donatella
 Grignoli Giacomo
 Guggiari-Kessler Paola
 Harolan Tavit
 Iacobitti Antonio
 Imperiali Mauro
 Lamantia Alessandra
 Leventini Hohl Fabia
 Limardo Elena
 Lombardini Paola
 Lombardini Patrizia
 Longhi Curtet Michela
 Marcacci Valeria
 Massella Catia
 Medici Diego
 Moccetti Tiziana
 Moser Davide
 Narduzzi Bruna
 Negri Roberta
 Netzer Giulia
 Orsini Elena
 Panzini Michela
 Pellandini Pierre Alain
 Petronici Ortelli Giorgia
 Piffaretti Vasco

Portmann Sarah
 Redaelli Caroline
 Regazzoni Graziano
 Rezzonico Igor
 Rihs Caroline
 Rihs Marian
 Rinaldi Milena
 Rinaldi Untersee Erika
 Rossinelli Roberto
 Rosso-Oggioni Paola
 Rovelli Paolo
 Sangiorgio-Scarpellini Rachele
 Scalia Salvatore
 Schmid Andrea
 Soldati Emanuele
 Sommer Jana
 Toscanelli Maja
 Umiker Matteo
 Vita Nadia
 Vlad Constantin
 Vos Robin
 Wintgen Klaus
 Zocchi Stefano

PERSONALE SERVIZIO AUTOAMBULANZE

Albani Rodriguez Milena
 Almieri Ghiggia Raffaella
 Asmus Shanti
 Biava Alessandro
 Borghetto Fabio
 Brenn Amos
 Bucci Claudia
 Bulic Gordana
 Carcano Martino
 Cicchillo Sergio
 Citriniti Enrico
 Coan Stefano
 Corazzini Fausto
 Cristina Daniela
 Curtet Emanuel Gabriel
 De Ambroggi Giorgio
 Domeniconi-Turini Marcella
 Dos Santos Pereira Bruno
 Eggenberger Alexandra
 Faggiano Gianluca
 Ferracin Andrea
 Flury Sara
 Fraschina Jeannine
 Frattini Moreno
 Frisberg Johan
 Gasparini Gianni
 Ghiggia Franco
 Guerra Andrea
 Intzes Elena
 Jessula Alessandro
 Knecht Lisa
 Liva Merlini Monica
 Luchini Alberto
 Mantegani Dario
 Mantegazza Enrico
 Manzoni Paolo
 Mariotti Sergio
 Martinolli Luca
 Matteri Andrea
 Meier Clemens
 Merlini Lorenzo
 Molteni Francesco
 Monceli Mario
 Nessi Andrea
 Ongaro Dario
 Orlandini Andrea
 Pagnamenta Arnaldo
 Pagnoni Giacomo
 Pandolfi Marco
 Parini Alvaro
 Pauli Matteo
 Perucchi Nicola
 Pianta Pablo
 Ricetti Christian
 Ronchi Nicola
 Sala Federico
 Scazza Marco
 Schiavi Marco
 Schulthess Patric
 Silvani Alessio
 Soldini Andrea
 Sommaruga Giacomo
 Taddei Andrea
 Taiana-Guerra Eva
 Thomas Luciano

COMITATO

Bernasconi Ilario
 Grassi Gabriella
 Medici Diego
 Meli Graziano
 Ortelli Flavio
 Vadilonga Dario
 Zocchi Stefano



DIREZIONE/ QUADRI

Colosimo Claudio
Conte Patrik
Gianini Vincenzo
Lipp Yari
Motti Alessandro
Pasquali Daniel
Rossi Alessandro
Tami Filippo
Ziella Paolo
Ziella Valentina

PERSONALE SERVIZIO MEDICO DENTARIO

Agustoni Mara
Appiani Luigi
Beltrami Melanie
Bernasconi Marina
Del Monte Carlotta
Gregoris Francesca
Marini Valentina
Milojevic Suzana
Palella Emanuela
Savioli Cristiano
Scilanga Sabrina
Tresch Daniela
Vitti Mariafrancesca

AMMINISTRAZIONE E SERVIZI

Bandecchi Thomas
De Seta Bonaiti Diana
Farinelli Emanuela
Fischer Rita
Fontana Loredana
Greco Laura
Jam Maurizio
Palma Massimiliano
Vacirca Patrizia
Zuffi Sergio

ALTRE COLLABORAZIONI

Bettelini Natascia
Borioli Claudia
Haeberli Caterina
Hochstrasser Micaela
Mauri Cristina
Mazzola Agnese
Robbiani Irma





Via alla Bozzoreda 46
6963 Lugano-Pregassona
tel. +41 (0)91 935 01 11
fax +41 (0)91 935 01 10
info@croceverde.ch
www.croceverde.ch