

# CROCE VERDE LUGANO

SEMESTRALE INFORMATIVO  
DELLA CROCE VERDE LUGANO  
N.16 • maggio 2014  
[www.croceverde.ch](http://www.croceverde.ch)

news



## Trasferimenti critici

SCALE, ASCENSORI, STRETTOIE  
E BARRIERE ARCHITETTONICHE VARIE

## Se la mente vacilla

LE URGENZE PSICHIATRICHE:  
CASISTICA AMPIA E DIVERSIFICATA

## First Responder

L'ANELLO PIÙ PREZIOSO DELLA  
CATENA DI SALVATAGGIO

## Soccorritore volontario

TESTIMONIANZE E CONSIDERAZIONI  
DI UNA SCELTA DI CUORE E DI MENTE



## **Il filo conduttore**

Attraverso questa spina facciamo scorrere l'energia per alimentare i vostri apparecchi. Selezioniamo la gamma dei prodotti da proporvi, orientandoci sempre più alle energie rinnovabili. Vi offriamo un servizio differenziato e di qualità, così che possiate scegliere la soluzione giusta per voi.

Promuoviamo l'uso razionale delle risorse per salvaguardare l'ambiente che ci circonda, senza farvi rinunciare alle comodità alle quali siete abituati.

**La qualità sta  
nel dettaglio.**



Dr. Romano Mauri  
Presidente  
Croce Verde Lugano



# Editoriale del Presidente

Cari lettori,  
vi porgo il mio più cordiale benvenuto a questa nuova edizione di Croce Verde Lugano News.

Il soccorso preospedaliero si caratterizza per la forte interdipendenza che sussiste tra le attività svolte dai diversi partner ed istituzioni coinvolti nella presa a carico del paziente. La qualità di ognuna di queste determina il successo dell'intervento.

In quest'ottica, su iniziativa della FCTSA e del Cardiocentro Ticino, nel 2005 è stata creata la Fondazione Ticino Cuore. L'obiettivo principale è quello di incrementare la sopravvivenza dei pazienti colpiti da arresto cardiaco improvviso (ACI), in particolare attraverso la promozione della rianimazione cardiopolmonare e la defibrillazione precoce che può essere praticata da ogni cittadino. **In quasi 10 anni di attività i risultati raggiunti consentono di annoverare il Ticino tra i centri di eccellenza a livello internazionale.**

Su iniziativa della Presidentessa dell'ERC (*European Resuscitation Council*), prof.ssa Maaret Carstén, **Ticino Cuore e Stavanger (Norvegia) sono stati se-**

**lezionati come i due centri di eccellenza in Europa, chiamati a divulgare nel nostro continente le competenze acquisite. A tale scopo è stata creata la ERA (*European Resuscitation Academy*), della quale Ticino Cuore è membro fondatore, con l'obiettivo di organizzare corsi di formazione rivolti ai responsabili dei servizi di soccorso dei Paesi europei.**

La prima proposta formativa è stata organizzata a Stavanger alcune settimane fa e nel 2015 - decimo anniversario della fondazione di Ticino Cuore - è in programma in Ticino la seconda edizione. Se non subentrano altri fattori, i corsi ERA saranno proposti in alternanza a Stavanger per il Nord Europa e da Ticino Cuore per l'Europa Centro-Sud.

Il merito degli eccellenti risultati ottenuti è da condividere con tutti gli attori che intervengono nella presa a carico del paziente vittima di ACI: chi ha allertato i soccorsi, la rete dei First Responder, i servizi di soccorso pre-ospedalieri, le strutture ospedaliere.

Un sincero grazie di cuore a tutti!

## Sommario

- 3** EDITORIALE DEL PRESIDENTE
- 4** SE LA MENTE VACILLA
- 6** I FIRST RESPONDER
- 10** VOLONTARIATO SCELTA DI CUORE
- 12** TRASFERIMENTI DIFFICILI
- 14** ETICA E AZIENDE
- 14** ASSOCIAZIONE ELISA, GRAZIE



## Impressum:

**Editore:** Croce Verde Lugano  
Via alla Bozzoreda 46  
6963 Lugano-Pregassona  
Tel. 091 935 01 11  
**Donazioni:** CCP N. 69-10420-9  
mail: info@croceverde.ch  
www.croceverde.ch  
**Concezione grafica, coordinamento redazionale:**  
Mediaries, marketing & communication agency  
6913 Lugano-Carabbia  
**Fotografie:** archivio CVL, Alexandre Zveiger, Fotolia  
**Hanno collaborato a questo numero:** Romano Mauri, Alessandro Jessula, Filippo Tami, Valentina Ziella, Claudio Benvenuti, Sal Comodo, Anna Fraschini  
**Stampa:** TBS La Buona Stampa  
6963 Pregassona  
**Prestampa:** Graficomp  
6963 Pregassona  
**Tiratura:** 78'000 copie distribuite gratuitamente a tutti i fuochi del Luganese

N. 16, maggio 2014

# Quando la mente vacilla



Dr. Alessandro Jessula  
Medico d'urgenza  
Croce Verde Lugano

## I disturbi mentali rientrano in una casistica ampia e diversificata. Ecco le urgenze psichiatriche più comuni.

**N**ell'ampia casistica con la quale Croce Verde Lugano è chiamata a confrontarsi quotidianamente, rientrano anche i disturbi psichiatrici. Si tratta di un ventaglio molto vario di condizioni più o meno gravi, che richiedono al personale di soccorso particolari doti umane e di sensibilità, oltre alla stretta competenza professionale. Fornire una classificazione delle turbe psichiatriche risulta oltremodo complesso, poiché spesso diversi disturbi mentali si sovrappongono in una sola persona, dando luogo a quadri psichici piuttosto variegati. Inoltre, non è possibile descrivere i singoli disturbi senza ricorrere a definizioni e termini complicati. Una prima distinzione però può e deve essere fatta fra i disturbi psichiatrici veri e propri e quelle alterazioni dello stato mentale che sono in realtà causate da intossicazioni o altre cause "fisiche", come ad

Spesso il soccorritore professionale è la prima persona a poter raccogliere gli indizi utili per distinguere fra le varie situazioni. Sempre più frequenti sono, anche e soprattutto fra i giovani, le intossicazioni da parte di alcool e sostanze stupefacenti. Chiaramente in questi casi la presa a carico deve essere diversa rispetto alle malattie psichiatriche pure, con la possibilità di somministrare eventuali antidoti già sul luogo dell'intervento. Sarà poi necessario un attento rilevamento dei parametri vitali seguito dal trasporto in pronto soccorso. Ogni volta che vi sia il sospetto di cause fisiche, di fronte ad uno stato mentale alterato, occorrerà una attenta valutazione clinica in pronto soccorso, prima di fare intervenire eventualmente lo psichiatra.

Per quanto riguarda le malattie psichiatriche vere e proprie, possiamo distinguere fra situazioni croniche, cioè consolidate nel tempo, e acute. Spesso le forme croniche si trovano in uno stato di relativo equilibrio; il malato, sostenuto dallo psichiatra di fiducia, dai servizi psicosociali e con una adeguata terapia farmacologica, convive con la propria malattia senza rappresentare un pericolo per se stesso o la comunità. Le forme acute rappresentano solitamente una situazione d'urgenza. Esse possono rappresentare la prima manifestazione di una malattia psichiatrica all'esordio, oppure essere espressione dell'improvviso peggioramento di una forma cronica (ad esempio per cessata assunzione di una terapia medica).

**Croce Verde è spesso chiamata a intervenire nel caso di stati depressivi più o meno severi, fino ad arrivare a situazioni in cui viene minacciato o addirittura tentato il suicidio.** In quest'ultimo caso occorre sostenere le funzioni vitali e provvedere al trasporto tempestivo in ospedale.

Gli stati depressivi sono diffusissimi nella moderna società, con però caratteristiche e gravità molto differenti. A caratterizzare la depressione sono senso di tristezza, apatia, idee di fallimento, di inadeguatezza, scarsa motivazione nel lavoro e nella vita in generale; la maggior parte dei casi, però, può avva-



esempio traumi cranici, ictus, stati infettivi, tumori cerebrali o malattie del metabolismo. **Non riconoscere per tempo una causa "organica" (cioè fisica), come ad esempio un sanguinamento cerebrale, significherebbe indirizzare un paziente alla struttura clinica sbagliata, ritardando così la diagnosi corretta.**



L'ambulanza può essere chiamata anche nel caso di improvvisi attacchi di panico, quando cioè una persona perfettamente lucida si trova improvvisamente colta da una paura estrema anche se ingiustificata, con senso di soffocamento e talvolta anche di morte imminente. Il soccorritore professionale dispone della necessaria sensibilità per rassicurare e tranquillizzare il paziente, e può ricorrere a medicinali in grado di risolvere il singolo episodio.

Naturalmente l'elenco delle malattie psichiatriche non si esaurisce qui (dovremmo menzionare nomi difficili come sindrome bipolare, maniacalità, nevrosi, crisi isteriche, ecc.), ma una trattazione di queste situazioni esulerebbe dall'obiettivo di questo articolo, quello cioè di sensibilizzare nei confronti delle urgenze psichiatriche più comuni.

larsi di un trattamento ambulatoriale da parte del medico curante o dello psichiatra di fiducia.

Si configura una situazione di urgenza nel momento in cui compaiono idee di morte e tendenze autolesive. Inutile sottolineare a tal proposito l'importanza di chiedere aiuto per tempo. Va detto inoltre che, in tutti quei casi in cui il paziente sia pericoloso per se stesso o per gli altri, la legge impone il cosiddetto ricovero coatto. Se ad esempio sussistono idee suicidarie è necessario ricoverare il soggetto, anche contro la sua volontà. Naturalmente bisogna tenere ben presente che ci si trova di fronte ad una persona malata, non ad un criminale. Nel limite del possibile è quindi indispensabile tentare di rassicurare, di entrare in relazione con il paziente e di ottenerne fiducia e collaborazione. Solo quando falliscono le vie diplomatiche è lecito e necessario ricorrere a medicinali in grado di sedare temporaneamente il malato. Queste decisioni sono comunque di stretta competenza medica e vengono prese solo dopo attenta valutazione da parte del nostro medico d'urgenza o di uno psichiatra.

**I casi più complessi sono solitamente rappresentati dalle cosiddette psicosi. Si tratta di disturbi psichici in cui il malato perde in modo più o meno completo il contatto con la realtà. Possono manifestarsi allucinazioni di ogni genere. Il soggetto può presentarsi estremamente agitato e talvolta anche aggressivo. È di grande importanza riconoscere per tempo eventuali situazioni di pericolo. Abitualmente ad allertare il 144 non è il malato stesso, che in molte situazioni non è consapevole della propria malattia.**

Nel caso delle psicosi spesso i primi segni sono rappresentati, oltre che da comportamenti anomali ed irrazionali, da allucinazioni di diverso tipo. Di queste, le prime a manifestarsi sono spesso quelle uditive. Il paziente riferisce di sentire voci, dapprima sotto forma di brusio, in seguito sotto forma di parole e frasi ben comprensibili. Allucinazioni visive possono coesistere e rappresentare uno stadio più avanzato. Altra caratteristica delle psicosi sono convinzioni irrazionali, che però non possono in nessun modo essere messe in discussione nel tentativo di "far ragionare" la persona. In altre parole non è possibile modificare una convinzione dimostrando al soggetto che le cose stanno in un modo differente. Un esempio sono idee di persecuzione e di complotto nei propri confronti. Il malato può così diventare aggressivo e pericoloso, nella convinzione di doversi difendere da chissà quale mi-

**NEI CASI IN CUI IL PAZIENTE È PERICOLOSO PER SE STESSO O PER GLI ALTRI, LA LEGGE IMPONE IL COSIDDETTO RICOVERO COATTO.**

naccia esterna. Per questo è importante chiedere una valutazione medica ai primi sintomi. Anche in questi casi, potrebbe rivelarsi necessario un ricovero coatto, dietro decisione medica. L'esperienza del personale di soccorso consente in taluni casi di ottenere la collaborazione del paziente, che si lascia trasportare in ospedale o alla clinica psichiatrica. La polizia, pur consapevole di non avere a che fare con un delinquente, funge in questi casi da supporto, con il solo intento di proteggere la popolazione ed il malato stesso dalle conseguenze del suo stato mentale.

# Una risposta tempestiva può salvare la vita



Claudio Benvenuti  
Direttore  
Fondazione Ticino Cuore

## Nuove modalità di allarme per la rete dei First Responder in Canton Ticino.

**S**alvare una vita umana in pochi minuti. È questa la missione umanitaria dei First Responder, una rete di cittadini “comuni” pronti a soccorrere con tempestività chi è colpito da arresto cardiaco improvviso. Istituita da Ticino Cuore, è in costante ampliamento grazie alle sempre più numerose persone che, dopo aver seguito un corso di mezza giornata, danno la propria disponibilità a intervenire in caso di necessità. Se anche voi, dopo aver letto questo articolo, vi sentite mossi da un sincero spirito di solidarietà, vi esortiamo a contattare Ticino Cuore per valutare la concreta opportunità di unirvi al team dei First Responder.

Vorremmo che non accadesse mai. Eppure, l'arresto cardiaco improvviso colpisce ogni anno, in Svizzera, 7'000 - 8'000 persone. Ciò significa che la possibilità di assistere a un evento così drammatico non è per niente remota. Un semplice passante, un

amico, un vicino di casa, o addirittura un nostro caro... Si, perché questa patologia si manifesta in modo del tutto inaspettato, anche in pazienti apparentemente sani, e richiede un intervento di soccorso con defibrillatore estremamente rapido: 5 minuti al massimo. A ogni minuto che passa, le possibilità di salvare il paziente si riducono del 10%. Ecco perché purtroppo ancora oggi, l'arresto cardiaco è caratterizzato da un elevato tasso di mortalità. E se accadesse proprio a noi, di essere lì, nei pressi dell'evento? Intervenire con consapevolezza e competenza è un gesto altamente umanitario. Ma come? La risposta viene dalla Fondazione Ticino Cuore, ente fondato nel 2005 su iniziativa della FCTSA e del Cardiocentro Ticino. Nel suo progetto, la Fondazione è attiva su un duplice fronte: da una parte assicurare la pronta reperibilità di un defibrillatore ad uso laico in caso di necessità; dall'altro formare i cittadini alla pratica del BLS/DAE, che fornisce le basi per effettuare un corretto intervento di rianimazione. I risultati ottenuti in questi primi anni di attività di Ticino Cuore confermano l'assoluta validità del progetto: il tasso di sopravvivenza dei pazienti nel Canton Ticino è passato dal 28% del 2005 al 42% del 2013.

Un anello fondamentale di questa catena di salvataggio è costituita dalla rete di soccorritori laici “First Responder” (FR), gestita e coordinata da Ticino Soccorso 144. Cittadini “comuni”, che hanno dato la loro disponibilità a intervenire prontamente nel momento del bisogno. La rete di First Responder di Ticino Cuore è costituita da un vero e proprio team di persone “laiche” formate alle tecniche di rianimazione e all'utilizzo del defibrillatore, pronte ad entrare in azione prima dell'arrivo dell'ambulanza. Tale rete è composta da comuni cittadini, agenti di polizia, pompieri, Guardie di confine ed è gestita e coordinata da Ticino Soccorso 144. A questo proposito sono da evidenziare le importanti novità operative che verranno introdotte a partire dal prossimo mese di giugno. Ticino Cuore e FCTSA hanno infatti deciso di ag-

La  
**PRIMA  
RISPOSTA**  
è quella  
che conta.

Aderisci anche tu alla rete di  
**FIRST RESPONDER**  
del Canton Ticino.

La tua disponibilità può salvare una vita.  
**Pensaci.**

Informati su [www.ticinocuore.ch](http://www.ticinocuore.ch).

FONDAZIONE  
TICINO CUORE



## First Responder: "l'anello" più prezioso

La letteratura scientifica è univoca nell'identificazione delle regole fondamentali da seguire nella cura dell'arresto cardio-respiratorio e le relative tempistiche di applicazione.

L'arresto del cuore necessita di un intervento immediato da parte di coloro che sono presenti, al fine di garantire un minimo di perfusione del muscolo cardiaco e del cervello. È un passaggio fondamentale in un disegno terapeutico che corrisponde ad una vera e propria catena della sopravvivenza, di cui i First Responder sono il primo, preziosissimo anello. Ogni anello di questo processo è essenziale per il successo della tappa seguente.

La difficoltà nella presa a carico di questa malattia sta proprio nel fatto che i differenti elementi terapeutici devono essere eseguiti in maniera coordinata e rapida. Ancora più delicato il fatto che i primi anelli della catena spesso sono gestiti da personale non professionista. Solo in un secondo tempo arriveranno i soccorsi professionali che assicureranno la presa a carico del paziente attraverso la rianimazione avanzata e le cure intraospedaliere specialistiche.

Se i primi tre anelli non sono stati gestiti in maniera corretta, nessuna struttura sanitaria sarà in grado di recuperare il tempo perso nelle cruciali fasi iniziali. Solamente con gli sforzi congiunti tra la comunità sanitaria e la popolazione che riusciremo a garantire una risposta adeguata a questa terribile patologia che colpisce molto spesso senza alcun preavviso.

giornare ulteriormente il proprio modello organizzativo di gestione e allarme della rete di First Responder. I cambiamenti più significativi riguardano innanzitutto la modalità di allarme, che sarà eseguita tramite un'applicazione per Smartphone (iOS - Android - Windows Mobile): l'allarme per arresto cardiaco sarà quindi recapitato tramite messaggio "push", abbandonando progressivamente l'attuale modalità di allarme tramite SMS. Si prevede poi di migliorare la gestione e il controllo della rete di First Responder attraverso l'obbligo di registrarsi personalmente sia tramite l'applicazione stessa sia attraverso il sito web [www.ticinocuore.ch](http://www.ticinocuore.ch). Il sistema di allarme, inoltre, terrà conto della mobilità dei First Responder: ciascun collaboratore riceverà gli allarmi di tutto il Cantone, eliminando così l'attuale suddivisione territoriale in zone di intervento.

L'adesione alla rete di First Responder è su base volontaria e non implica vincoli o obblighi particolari per intervenire: il principio strutturante del modello si fonda infatti sul concetto di "aiuto spontaneo".

Il FR non è tenuto ad assicurare alcun tipo di presenza e/o disponibilità ad intervenire così come non deve giustificare eventuali rinunce ad intervenire. È possibile iscriversi alla rete FR direttamente dal sito [www.ticinocuore.ch](http://www.ticinocuore.ch) oppure tramite l'applicazione del proprio smartphone. I requisiti essenziali per essere ammessi sono i seguenti:

- età: 18 anni compiuti;
- essere in possesso di un Certificato di abilitazione alla rianimazione BLS/DAE ricono-

sciuto SRC (Swiss Resuscitation Council) valido e aggiornato;

- disporre di un cellulare tipo smartphone sul quale ricevere gli allarmi;
- certificare la presa di visione del "Regolamento per la gestione della Rete di First Responder cantonale";
- non è necessario disporre di un apparecchio defibrillatore (DAE).

Ogni componente della rete FR ha il diritto, in qualsiasi momento, di ritirare la propria iscrizione dalla rete FR. La rinuncia viene fatta direttamente dalla persona tramite la gestione del proprio profilo personale quale FR dal sito [www.ticinocuore.ch](http://www.ticinocuore.ch). Tutte le informazioni personali saranno in seguito cancellate dalle banche dati sia di Ticino Cuore sia di Ticino Soccorso 144.

L'App Ticino Cuore può essere scaricata gratuitamente



Developed by



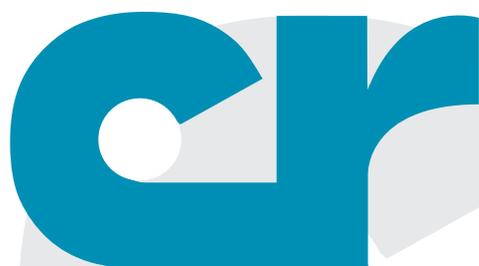
# Nuova Classe V

Preavviso: tra breve nei nostri showroom a Vezia.



**MERCEDES-BENZ AUTOMOBILI SA SUCCURSALE VEZIA**  
Via Kosciuszko 1 · 6943 Vezia · T 091 986 45 65 · [www.merbagretail.ch/vezia](http://www.merbagretail.ch/vezia)

**MERBAGRETAIL.CH**  
**MERCEDES-BENZ AUTOMOBILI SA**  
Da più di 100 anni il Nr. 1 per Mercedes-Benz



## CARROZZERIA F.LLI REGAZZONI

LUGANO-CANOBBIO

*da oltre  
un secolo  
al vostro  
servizio*

- Riparazioni di automobili, autocarri e bus
- Costruzione sovrastrutture per veicoli pesanti
- Modifiche veicoli per servizi speciali

Via Belvedere 19, 6952 Canobbio  
tel. 091 941 27 51 • fax 091 942 49 77  
mail: [carrega@bluewin.ch](mailto:carrega@bluewin.ch)



Direct Mail   
Company

Raggiungere le persone, muovere i mercati.

**LA PUBBLICITÀ CHE ARRIVA DIRETTAMENTE AL CUORE DELLE FAMIGLIE.**

**Direct Mail Company SA**  
Ufficio vendite Ticino, c/o AWIZETA SAGL  
Corso Elvezia 10 – CH-6901 Lugano  
T +41 91 922 96 37 – F +41 91 921 36 50  
[info@direct-mail-company.com](mailto:info@direct-mail-company.com) – [www.direct-mail-company.com](http://www.direct-mail-company.com)

# le piscine

# Gehri.com

Via Chiosso 12 • CH-6948 Porza

ceramiche  
mosaici  
pietre naturali  
pietre artificiali



**S P I T E X**  
*Assistenza e cura a domicilio*

**Avete bisogno di assistenza  
e cure (SPITEX) a domicilio?**

Rivolgetevi al SACD Servizio  
d'interesse pubblico (non profit)  
del vostro comprensorio:



**Telefono 091 610 16 50**

Ass. per l'assistenza e la cura a domicilio  
del comprensorio Malcantone - Vedeggio  
Via Reina 9, 6982 Agno  
[www.sacd-maggio.ch](http://www.sacd-maggio.ch)



**Telefono 091 973 18 10**

Servizio Cure a Domicilio del Luganese  
Via Brentani 11, 6904 Lugano  
[www.scudo.ch](http://www.scudo.ch)



Grazie alla collaborazione con  
Ticino Soccorso garantiamo una  
reperibilità 7 giorni su 7

# Farmacia Bozzoreda



Farm. Dipl. Fed. Romano Daldini  
Via Ceresio 43 • 6963 Pregassona  
Tel. 091 942 68 21 • Fax 091 940 45 46  
e-mail: [farmaciabozzoreda@bluewin.ch](mailto:farmaciabozzoreda@bluewin.ch)



# Volontariato, con il cuore e con la mente



Valentina Ziella  
Responsabile  
Risorse Umane  
Croce Verde Lugano

## Le testimonianze di chi ha deciso di dedicare il proprio tempo libero a questa attività insostituibile.

**Attualmente i soccorritori volontari in Croce Verde Lugano sono 112, ripartiti in egual misura tra donne e uomini. Formiamo costantemente nuovi volontari per mantenere questo contingente, in modo da assicurare sempre la copertura dei turni in cui è prevista questa indispensabile figura. L'ultimo corso di formazione è iniziato nel mese di gennaio 2014 e terminerà a novembre.**

Cosa spinge in una società come la nostra, dove si vive rincorrendo la lancetta dell'orologio che sembra essere più veloce di noi, e dove dal lunedì al venerdì (e spesso non solo...) siamo continuamente sotto pressione aspettando un riposo che pare non arrivare mai, alcune persone a dedicare il loro tempo libero e le loro energie ad un'attività di volontariato? E soprattutto, cosa porta queste persone ad avvicinarsi ad un volontariato delicato e particolare come quello che offre Croce Verde Lugano?

*"Sono entrato in CVL come soccorritore volontario perché ho sempre pensato che fosse un'attività emozionante e gratificante. Di tempo libero ne avevo a sufficienza e i miei impegni privati mi permettevano di effettuare i turni richiesti quindi ho deciso di candidarmi, forse non sapevo bene nemmeno io a cosa andavo incontro. (Andrea)"*

È davvero solo una questione di "moda" dettata da film e telefilm dedicati al mondo dell'emergenza oppure le leve che spingono a diventare soccorritore volontario sono altre? In questo articolo mettiamo a confronto testimonianze dirette di soccorritori volontari, presentando al lettore il punto di vista di chi ha compiuto questa scelta con il cuore e con la mente.

*"Poco e niente di quello che facciamo è come mostrato in TV, il nostro lavoro richiede impegno e dedizione. Il tempo sottratto alla famiglia e agli amici è molto. Certo, dall'altra parte veniamo ampiamente ripagati dalle soddisfazioni e dalle amicizie che si creano, ma è comunque dura. Ci viene richiesto costantemente di mantenere aggiornate le nostre competenze e questo "costa" tempo per la formazione. Insomma, per ricevere bisogna anche dare! (Paola)"*

Quando con la Direzione Operativa effettuiamo i colloqui di selezione di coloro che si candidano per partecipare al corso di formazione per soccorritori volontari, le domande che poniamo sono orientate a comprendere le motivazioni per cui si sceglie il volontariato in ambulanza. Non sono molto importanti la professione e la formazione del candidato. Le risposte a queste domande in realtà le conosciamo già, perché noi per primi siamo entrati in CVL attraverso la magica porta del volontariato per poi, nel corso degli anni, formarci e diventare dei veri e propri collaboratori. Ma è sempre bello sentire le aspettative di chi ancora questo "mestiere" non lo conosce ma si accinge ad apprenderlo.

*"Essere soccorritore volontario non vuol dire solo dedicare del tempo al prossimo: significa anche regalarsi delle grandi emozioni e soddisfazioni. Significa vivere momenti di grande stress, di profonda commozione e di intensa collaborazione. (Maruska)"*

L'atmosfera in Croce Verde si trasforma nelle fasce orarie che prevedono il turno dei soccorritori volontari. Durante la settimana "l'aria" è quella di un posto di lavoro come altri (non posso usare l'aggettivo "normale" perché il lavoro che fanno i soccorritori rende il nostro contesto assolutamente fuori





dal comune), dove vi sono persone negli uffici, le persone addette ai servizi, e il tempo passa scandito dalle quotidiane attività.

Ma a partire dalle 19.00 e durante i fine settimana la sede viene raggiunta dai soccorritori volontari i quali, ognuno carico delle proprie esperienze quotidiane e delle proprie aspettative per il turno in arrivo, vestono la loro divisa e portano tutto quell'entusiasmo che è la caratteristica portante di chi il volontario lo fa per passione.

*“La giornata di lavoro mi passa più velocemente quando so che alla sera mi aspetta un turno in CVL. Anche se stanca o tesa per questioni professionali o private, sono sempre felice di poter togliere i panni di cittadina qualsiasi ed indossare la mia divisa blu e gialla. (Debora)”*

Ma essere volontario significa anche accettare di vivere esperienze che non sempre hanno un esito positivo, esperienze che possono sì emozionare ma anche segnare in profondità la nostra anima. Per quanto il personale professionista sia attento alle emozioni e alle esperienze che il personale volontario vive, per quanto come azienda cerchiamo di essere presenti laddove necessario o laddove richiesto dal volontario stesso, alla fine ogni persona deve fare i “conti” con se stesso ed elaborare anche le esperienze che più lo hanno colpito.

I colleghi professionisti e i quadri del Servizio Autoambulanze sono particolarmente attenti agli episodi che si verificano e cercano di accompagnare il personale nell'elaborazione di tutte le esperienze più delicate. È inevitabile che esse si verifichino in una professione come questa.

*“In anni di volontariato le emozioni che ho provato con i pazienti che ho soccorso sono state molte. Ci sono stati momenti piacevoli ma anche momenti più “impegnativi” da digerire, insomma, più difficili. Mai potrò dimenticare la prima volta in cui ho partecipato ad un intervento in cui non si è potuto evitare il peggio al paziente. No, non lo dimenticherò mai. Quella persona e la sua storia faranno parte della mia storia, questo non si può più cambiare. (Elia)”*

Essere volontario, oggi, significa svolgere tutti i tipi di turno (serale, notturno e diurno nei week-end

e festivi), effettuare almeno 250 ore di servizio all'anno e almeno 20 ore di formazione permanente.

Il beneficio che il volontariato apporta a CVL, oltre che dal punto di vista di entusiasmo e spirito associativo, è ben espresso dalle cifre: 29'924 sono le ore di volontariato effettuate nel 2013, per una media per persona di oltre 260 ore all'anno. Le ore di formazione totali raggiunte superano le 2'600. Non è difficile avere una chiara percezione di quanto il volontariato sia una risorsa insostituibile sia in termini di apporto sociale sia in termini di attività effettivamente prestata per un'associazione come la nostra, che punta al massimo investimento per il proprio capitale umano.

Il volontariato è, per chiara volontà dell'Associazione, destinato a rimanere una figura chiave del nostro Ente, anche in tempi come questi dove la professionalizzazione è diventata irrinunciabile per mantenere i riconoscimenti e le certificazioni di qualità indispensabili sotto il profilo aziendale.



# Scale strette, piccoli ascensori...



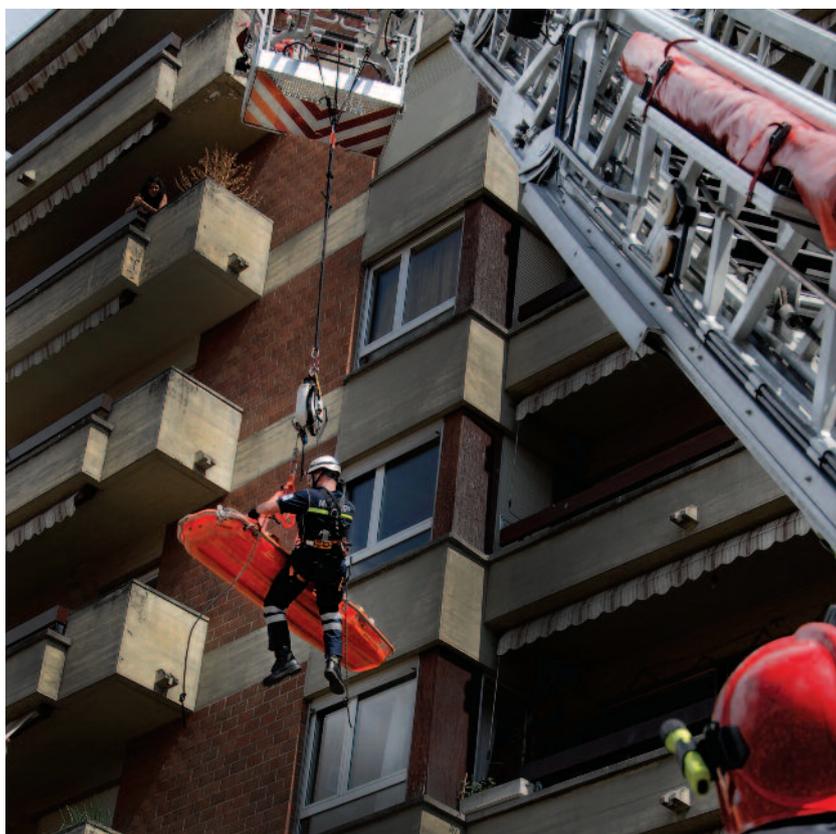
Filippo Tami  
Direttore operativo  
Servizio autoambulanza  
Croce Verde Lugano

## Il trasferimento del paziente fino all'ambulanza richiede a volte mezzi specifici e personale formato ad hoc.

**L'elemento "ambiente" è quello che contraddistingue in modo determinante l'attività di un soccorritore rispetto ad altre figure paramediche e mediche che operano in un ambiente protetto, dove il paziente è "comodamente" adagiato su un letto e non vi è necessità di spostarlo o trasferirlo. CVL ricorre a mezzi supplementari per il trasferimento del paziente in sicurezza una ventina di volte l'anno.**

A volte i soccorritori di Croce Verde sono costretti al ricorrere di mezzi supplementari per poter trasferire in sicurezza il paziente dal luogo in cui si trova fino all'ambulanza. Se al di fuori del contesto urbano l'elicottero è sovente la soluzione del problema, in città e più specificatamente in ambito domestico vengono messe in atto tecniche specifiche che necessitano di mezzi particolari e di personale adeguatamente formato. Le ragioni per cui a volte si ricorre all'organizzazione di operazioni particolari sono diverse e riconducibili a motivi di ordine medico, tecnico e logistico. L'aspetto centrale e trainante di tali decisioni è comunque sempre legato alla sicurezza del paziente e del personale che interviene. Quotidianamente il soccorritore è confrontato con ambienti e situazioni estremamente eterogenee che

implicano modalità di approccio differenti e mirate, indirizzate in primo luogo all'identificazione del problema di salute del paziente e alla messa in atto delle misure terapeutiche che ne permettono il ripristino dell'equilibrio vitale, in modo da poterlo trasportare in una struttura ospedaliera adeguata. In via subordinata dovrà provvedere al suo trasferimento dal luogo in cui si trova verso l'ambulanza. Questa fase dell'intervento non di rado è più complessa della presa a carico medico-sanitaria. In contrapposizione all'evoluzione delle soluzioni strutturali e tecnologiche, assistiamo in modo sempre più frequente ad un aumento di situazioni estremamente difficoltose, spesso dovute al sovrappeso dei pazienti. L'aumento delle persone obese o in forte sovrappeso fra la popolazione mondiale non risparmia la nostra realtà locale. Secondo i dati forniti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, negli ultimi 10 anni gli obesi presenti nel nostro pianeta sono aumentati del 20%. Croce Verde si confronta diverse volte all'anno con pazienti che pesano oltre i 120 kg. In questi casi l'equipaggio base, composto solitamente da 3 persone, necessita di supporti particolari per poter evacuare il paziente in tutta sicurezza. Dal punto di vista tattico vengono coinvolti i pompieri, e più specificatamente l'unità d'intervento tecnica. In base alla situazione le possibili soluzioni sono prevalentemente tecniche, oltre a richiedere un rinforzo in termini numerici di braccia: il paziente può essere calato all'interno di un vano scale, oppure prelevato da balconi o finestre per mezzo di un'autoscala o di una gru. Que-





st'ultima procedura non viene utilizzata solo in caso di pazienti in sovrappeso ma anche qualora l'evacuazione dall'interno di stabili presenti problemi strutturali tali da rendere impossibile il transito del paziente.

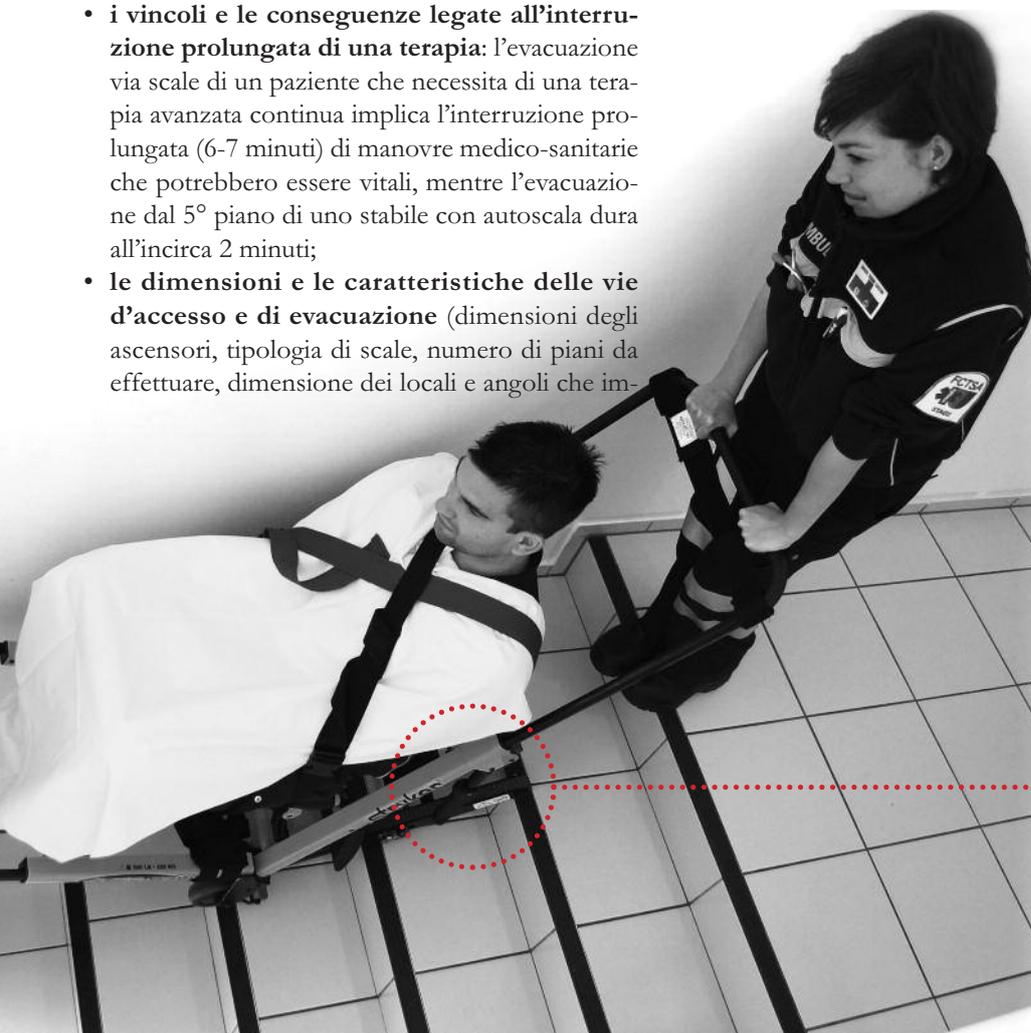
Ma quali sono gli elementi che devono essere presi in considerazione per identificare la soluzione migliore? La valutazione che viene fatta dal personale sanitario, in collaborazione con il capo intervento dei pompieri UIT, tiene in considerazione diversi aspetti:

- **lo stato di salute del paziente e la posizione in cui dev'essere trasportato**, spesso elemento determinante qualora chi è soccorso deve rimanere orizzontale e non deve subire movimenti verticali. Questa condizione si presenta in caso di pazienti ipotermici o con traumi alla colonna vertebrale o pazienti rimasti sdraiati per diverse ore;
- **i vincoli e le conseguenze legate all'interruzione prolungata di una terapia**: l'evacuazione via scale di un paziente che necessita di una terapia avanzata continua implica l'interruzione prolungata (6-7 minuti) di manovre medico-sanitarie che potrebbero essere vitali, mentre l'evacuazione dal 5° piano di uno stabile con autoscala dura all'incirca 2 minuti;
- **le dimensioni e le caratteristiche delle vie d'accesso e di evacuazione** (dimensioni degli ascensori, tipologia di scale, numero di piani da effettuare, dimensione dei locali e angoli che im-

pediscono di manovrare con presidi di evacuazione);

- **la tempistica**: qual è per quel determinato paziente, in quella determinata situazione, in quel preciso contesto la modalità che più fa guadagnare tempo?
- **gli aspetti finanziari**: nella valutazione viene tenuto in considerazione anche questo elemento perché l'impiego di risorse supplementari non è preso a carico dagli assicuratori malattia in quanto non previsto dalla LAMal (legge assicurazioni malattia), e pertanto spese aggiuntive andrebbero a carico del paziente.

Nella valutazione si tengono inoltre in considerazione elementi legati al numero di risorse da mettere in campo, allo spostamento di veicoli d'urgenza e le conseguenze causate alla viabilità.



La capacità del soccorritore di analizzare il luogo in cui l'intervento si svolge viene esercitata durante la formazione base ed è sollecitata continuamente, portandolo a lavorare parallelamente su due fronti: il primo medico-sanitario, il secondo tattico-organizzativo. In termini generali bisogna considerare l'azione di soccorso come un insieme di fasi sempre sovrapponibili una con l'altra. Infatti, quando i soccorritori arrestano l'ambulanza in prossimità del paziente e iniziano l'avvicinamento a piedi, immagazzinano tutta una serie di informazioni riguardanti il percorso che compiono, analizzano l'ambiente e identificano eventuali problematiche legate alla fase dell'evacuazione. È fondamentale identificare precocemente eventuali problemi che meritano la messa in atto di misure particolari, si pensi a scale strette dove non si passa con la barella, ascensori piccoli, strettoie, ecc..

I produttori di materiale tecnico-sanitario hanno creato presidi che facilitano il lavoro dei soccorritori. Un esempio è la sedia introdotta nel 2010 da CVL che, grazie ad un sistema di cingoli, permette di scendere le scale senza dover sollevare il peso del paziente: un importante beneficio sia per la salute dei soccorritori sia per la sicurezza dei pazienti.





Tecnica e arredamenti per l'ufficio e l'industria

## Un partner prezioso

Croce Verde Lugano è riconoscente all'azienda Dick & Figli per essere stata, fin dalla prima pubblicazione del 2006 di questa rivista, l'azienda più generosa e partecipe ai nostri messaggi di promozione della cultura del soccorso pre-ospedaliero. Grazie al suo sostegno è stato possibile dare continuità e impulso alle due edizioni annuali del nostro magazine. La società ha creduto fin da subito nella portata culturale di CVL News, considerandolo un autorevole strumento non solo per far conoscere meglio ai cittadini il dinamico mondo che ruota intorno a Croce Verde, ma anche per favorire l'approfondimento delle diverse tematiche legate al soccorso pre-ospedaliero. E con tale atto di profonda responsabilità civile, l'azienda ha rivelato una forte sensibilità umanitaria nei confronti di tutta la popolazione, ponendosi da protagonista nel nostro contesto sociale. L'azienda rappresenta prestigiosi marchi - in parte in esclusiva per il Ticino - nel settore dell'arredamento per ufficio, l'Home office e l'abitazione. La sua proposta include mobili, sedie, poltrone, divani... Il tutto completato da complementi d'arredo come illuminazione e accessoristica. Anche l'arredo industriale rientra nella sua proposta, dalle scaffalature, ai banchi da lavoro. Completano la sua gamma di prodotti gli arredamenti per spogliatoi e per la collettività.



Grande passione per il lavoro e per lo spazio di lavoro. È questa la filosofia aziendale che ha dato impulso alla costante crescita della Dick & Figli nel corso del tempo. Fondata nel 1971 da Felice Dick, l'azienda mantiene ancora oggi il suo carattere familiare, avvalendosi della preziosa collaborazione di 16 impiegati specializzati e 2 apprendisti: un team altamente professionale costantemente orientato alla qualità e al servizio al cliente.

*"Penso di poter affermare con orgoglio che la nostra azienda, oltre ad arredare lo spazio, sa dare spazio ai propri collaboratori"* commenta il sig. Diego Dick, titolare della società. *"Ognuno di loro è considerato una persona, e come tale ha idee, suggerimenti e proposte che integriamo nelle nostre realizzazioni. In oltre trent'anni di attività abbiamo continuamente ripensato il nostro modo di operare, al passo con l'evoluzione tecnologica e sociale. Per noi ogni cliente è un partner con cui collaborare all'insegna della stima e della fiducia reciproca".*

Oggi i ruoli e i rapporti fra le persone sono cambiati. Il mondo del lavoro è diverso. Lo spazio del lavoro merita quindi di essere "abitato", ispirandosi ad alcune caratteristiche che fanno della casa una dolce casa: funzionalità ed efficienza, ma anche comfort, calore e benessere. Ed è proprio questo il concetto posto alla base di ogni proposta della Dick & Figli SA.

## Associazione Elisa: sempre vicina a Croce Verde.

Croce Verde Lugano desidera ringraziare l'Associazione Elisa per il prezioso sostegno che da anni offre alla collettività del Luganese. Nata nell'estate 1998, l'Associazione assiste i bambini colpiti da gravi malattie attraverso aiuti finanziari alle famiglie, organizzando cure a domicilio e garantendo un supporto psicologico; è inoltre attiva per potenziare le possibilità terapeutiche nel nostro Cantone e finanzia l'acquisto di attrezzature speciali a favore di enti diversi.

Negli ultimi anni il sostegno dell'Associazione è stato destinato da CVL ad alimentare un fondo di aiuto economico alle persone meno abbienti del Luganese che si trovano nella necessità di usufruire del servizio ambulanza. La LAMal (Legge federale assicurazione malattia) prevede solo il parziale rimborso delle spese di intervento pre-ospedaliero, lasciando il resto a carico del paziente. Proprio per questo, può capitare che alcuni cittadini siano restii a chiamare un'ambulanza per timore del conto da pagare. E i più titubanti sono proprio quelli più deboli e più bisognosi di aiuto, gli anziani con uno stato di salute precaria, che magari si trovano nella necessità di chiedere soccorso più volte all'anno.

Un sincero ringraziamento, dunque, all'Associazione Elisa, per quanto ha fatto e farà ancora nei prossimi anni a sostegno di CVL e di tutta la popolazione del nostro territorio.



*Nella foto, il Comitato dell'Associazione Elisa: Giusy Braglia, Elena Mantegazza, Ana Mantegazza, Giugi Saladino, Ariella Del Rocino, Nevija Carducci, Adriana Moratti Lecomte.*

# NOI MOBILITIAMO LA SVIZZERA CALCISTICA



## I nuovi modelli speciali CUP con attraenti vantaggi di prezzo.

Siete fan di Volkswagen o fan della Nazionale svizzera? I nuovi modelli speciali CUP hanno molto da offrire a ogni fan. Infatti potete usufruire non solo di dotazioni extra come cerchi in lega leggera Fortaleza, sistema di navigazione radio, DAB+ e molti altri equipaggiamenti speciali, ma anche di attraenti vantaggi di prezzo. Venite a provare i nuovi modelli Volkswagen.



Das Auto.

**AMAG Lugano**, Via Monte Boglia 24, 6900 Lugano, Tel. 091 973 33 33, [www.lugano.amag.ch](http://www.lugano.amag.ch)

**AMAG Bellinzona**, Via San Gottardo 71, 6500 Bellinzona, Tel. 091 820 60 40, [www.bellinzona.amag.ch](http://www.bellinzona.amag.ch)

**AMAG Mendrisio**, Via Rinaldi 3, 6850 Mendrisio, Tel. 091 640 40 80, [www.mendrisio.amag.ch](http://www.mendrisio.amag.ch)

Partner di vendita:

AMAG Sorengo, Via Ponte Tresa 35, 6924 Sorengo, Tel. 091 985 10 50, [www.sorengo.amag.ch](http://www.sorengo.amag.ch)



## Quale sarà la scelta giusta?

In materia di assicurazioni, non sempre si sa qual è la scelta giusta: difficile orientarsi tra le infinite proposte. Assicurazioni Pagnamenta SA è una società indipendente che analizza le esigenze dei propri Clienti - enti pubblici, aziende o privati - e si impegna a trovare le condizioni più convenienti a parità di prestazioni. Assicurazioni Pagnamenta SA valuta le offerte delle migliori compagnie di assicurazione e vi garantisce la soluzione migliore.

Assicurazioni Pagnamenta SA collabora con 32 compagnie assicurative e con il mercato assicurativo dei Lloyd's di Londra.

Assicurazioni Pagnamenta SA  
Via Greina 2, 6900 Lugano  
tel. 091 967 49 22  
[info@a-pagna.ch](mailto:info@a-pagna.ch)  
[www.a-pagna.ch](http://www.a-pagna.ch)

**assicurazioni  
pagnamenta**

broker autorizzato dai Lloyd's di Londra



**Living essentials** La vita è in continuo movimento –  
I sistemi di arredamento USM si adattano alle nuove esigenze.



Tecnica e arredamenti per l'ufficio e l'industria

Dick & Figli SA, Via G. Buffi 10, 6900 Lugano  
Telefono 091 910 41 00, Telefax 091 910 41 09  
info@dickfigli.ch, www.dickfigli.ch

**USM**  
Sistemi di arredamento