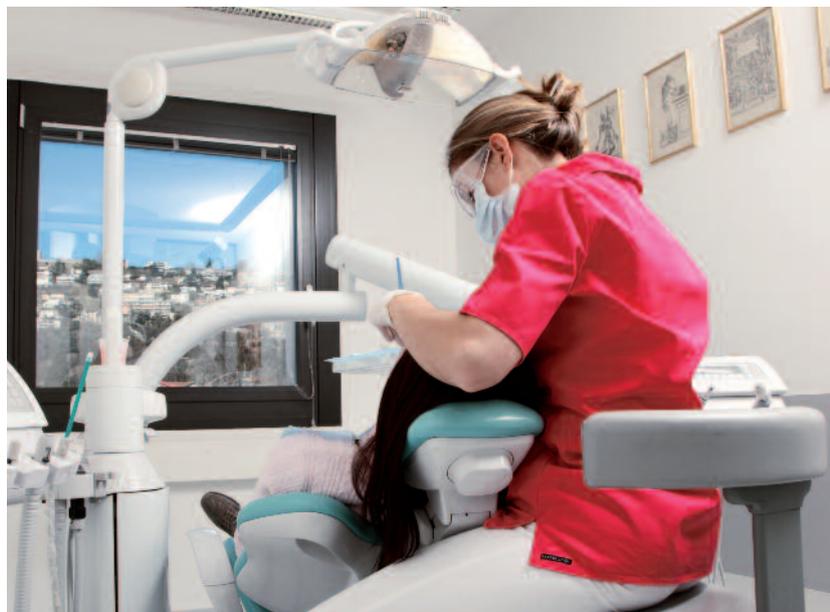


ASSOCIAZIONE  
CROCE VERDE LUGANO  
RAPPORTO  
D'ATTIVITÀ  
2009



# RAPPORTO D'ATTIVITÀ 2009

CROCE VERDE LUGANO



Introduzione del Presidente.....	<b>3</b>
Introduzione del Direttore.....	<b>4</b>
Il servizio autoambulanza.....	<b>5</b>
Il servizio formazione.....	<b>9</b>
Il servizio medico dentario.....	<b>12</b>
Area logistica e risorse tecniche.....	<b>14</b>
Area gestionale.....	<b>15</b>
Amministrazione e finanze.....	<b>18</b>
Servizio qualità ricerca e sicurezza.....	<b>19</b>
Comunicazione.....	<b>22</b>
Finanze.....	<b>23</b>
Conto economico servizio autoambulanza....	<b>24</b>
Conto economico servizio medico dentario...	<b>26</b>
Risultato globale dell'esercizio.....	<b>27</b>
Bilancio.....	<b>28</b>



## Introduzione del Presidente

Nel 2009 ho avuto il piacere di presentare il rapporto di attività della Croce Verde Lugano (CVL) in una forma completamente rivista e “modernizzata”. Questa novità ha riscosso un notevole successo, sia da parte delle persone maggiormente coinvolte nella lettura dei nostri risultati, sia da tutte quelle persone che cercavano dati concreti sull’attività della nostra Associazione.

La struttura del rapporto di CVL prevede la presentazione dei diversi servizi e dei rispettivi campi di attività, così come i progetti in cantiere e quelli per l’anno venturo. Un’importante novità intercorsa nel 2009 è stata la creazione del settore della sicurezza, settore che è stato riunito sotto il cappello del Servizio Qualità e Ricerca. Sempre di più la sicurezza aziendale è un argomento di cruciale importanza e proprio per la natura della nostra missione non potevamo non aderire con convinzione a questa importante branca della gestione.

Il comitato, in qualità di organo strategico della CVL, ha avuto il piacere di partecipare durante tutto il corso del 2009 ai preparativi dei festeggiamenti per i 100 anni che l’Associazione compie nel 2010. Il 2009 è stato vissuto come un anno del tutto particolare: la gestione strategica ordinaria dei tre servizi dell’Associazione è stata affiancata dalla definizione del programma delle manifestazioni e dalla pianificazione dei diversi momenti celebrativi.

Inutile negare che il coinvolgimento e l’attesa per un anno così importante hanno portato tutti i membri di comitato a portare nuove idee e nuovi stimoli da aggiungere ai già molti propositi della direzione in carica.

Come detto non si è certo potuto e voluto trascurare l’importantissima attività di “conduzione” dell’attività ordinaria: i progetti sono come sempre molti e soprattutto multidisciplinari. Uno dei più importanti che ha preso il via nel 2009, in collaborazione con la Fondazione Ticinocuore, prevede la formazione di tutti gli allievi delle quarte medie sulla rianimazione cardiopolmonare.

I servizi di soccorso del Canton Ticino hanno infatti iniziato un percorso di formazione che prevede annualmente circa 3'500 ragazzi formati.

Continuano invece i lavori che dovrebbero portare CVL verso la costruzione di una nuova sede nella zona di Breganzona.

Il 2009 non si è purtroppo rivelato l’anno risolutivo per quanto riguarda il fronte della permuta del terreno sul quale dovrà sorgere il nuovo stabile. Le molteplici e, per il profano, spesso incomprensibili procedure burocratiche e amministrative a cui abbiamo dovuto far fronte, hanno ulteriormente ritardato la realizzazione di una struttura che per noi sta diventando di drammatica urgenza. Osiamo sperare che almeno nell’anno del nostro Centenario la situazione possa definitivamente trovare la sua definitiva soluzione.

Per quanto riguarda le persone che attualmente compongono il comitato di CVL non si sono verificati cambiamenti rispetto all’anno precedente. Permane il clima particolarmente appassionato che contraddistingue il comitato CVL, che attraverso incontri mensili riesce a spaziare da un argomento all’altro con dedizione e perseveranza.

L’introduzione ad un rapporto di attività non può che terminare con un parere sull’andamento dell’attività dell’Associazione. Anche quest’anno prevale la soddisfazione sia inerente i risultati, sia nei confronti del Team CVL allargato, che quotidianamente lavora con passione per garantire a tutta la popolazione del nostro comprensorio un servizio, sia esso di soccorso, di formazione o di medicina dentaria, caratterizzato dall’efficienza e dall’alta qualità. Il mio entusiasmo emerge anche per il riscontro estremamente positivo che trovo nei momenti di incontro con le autorità dei nostri comuni e per la soddisfazione che traspare nel corso della presentazione dei risultati annuali.

Nell’invitarvi alla lettura del presente rapporto, non posso che rimandare l’appuntamento con ognuno di voi nell’ambito dei festeggiamenti dei tanto sospirati 100 anni della nostra arzilla vecchietta.

**Dr. med. Romano Mauri**  
Presidente  
Croce Verde Lugano

## Introduzione del direttore dell'Associazione

*"Con il talento si vincono le partite, ma è con il lavoro di squadra e l'intelligenza che si vincono i campionati". Michael Jordan*

Ho ritenuto opportuno aprire questa introduzione citando una celebre affermazione del famoso giocatore di basket Michael Jordan perché ritengo sia perfettamente appropriata anche per la nostra Associazione. Infatti, il lavoro di squadra che coinvolge tutti i componenti di un'organizzazione, dal comitato direttivo ai collaboratori operativi, rappresenta l'unico vero elemento di successo per qualsiasi organizzazione. CVL ne è perfettamente consapevole e cerca di vivere quotidianamente la propria missione seguendo questi semplici quanto fondamentali principi.

I compiti principali della Direzione dell'Associazione consistono nell'assicurare la gestione corrente dell'istituzione e dei servizi che la compongono e concretizzare le scelte strategiche adottate dalle Assemblee e dal comitato direttivo.

Dal punto di vista pratico la direzione dell'Associazione assume quindi il coordinamento e la supervisione di vari programmi messi in atto, attribuendo ai direttori di servizio e ai capi settore obiettivi e compiti mirati, lasciando però loro un importante grado di autonomia nella gestione ordinaria e nella concretizzazione dei singoli progetti. L'aggiornamento sulla situazione avviene durante le riunioni mensili dei quadri e nel corso di colloqui individuali.

Il presente rapporto presenterà per servizio e per settore gli elementi che hanno caratterizzato l'attività svolta nel 2009, ponendo in evidenza quelli più degni di nota, sia dal punto di vista quantitativo sia da quello qualitativo.

Nella mia funzione di direttore generale dell'Associazione desidero attirare quest'anno l'attenzione del lettore sugli sforzi profusi per rivitalizzare e ridare slancio a uno dei servizi che da sempre rappresenta un fiore all'occhiello dell'Associazione: Il Servizio Medico Dentario (SMD).

Il SMD è il secondo campo di attività principale di CVL e le sue prestazioni sono assicurate alla popolazione già dal lontano 1915, quando l'allora volontario di CVL, dottor Federico Fisch, propose al Comitato di offrire alla popolazione meno abbiente cure dentarie d'urgenza, assicurando la sua presenza in sede un giorno alla settimana. Questo primo embrione di servizio a carattere sociale fu poi consolidato nel 1929 con l'assunzione in pianta stabile del primo medico dentista, il dottor Ernesto Asal e con la denominazione di Clinica Dentaria Popolare.

Negli anni Ottanta il servizio fu poi rinominato in Servizio Medico Dentario. Oggi le finalità principali sono rimaste identiche a quelle che ne hanno ispirato la fondazione e che consistono nell'offerta di trattamenti dentari d'urgenza e di cure a costi sostenibili. Queste ultime prevalentemente destinate alle fasce di popolazione finanziariamente più deboli.

Non essendo previsti finanziamenti pubblici per tale tipo di offerta, il servizio deve essere in grado di autofinanziarsi. L'importante affluenza di pazienti rappresenta la migliore testimonianza di quanto il SMD sia apprezzato dalla popolazione.

Negli ultimi anni il Servizio è però stato confrontato con un serio problema legato al reperimento di un numero sufficiente di medici dentisti qualificati. Le difficoltà erano tali da far sorgere seri dubbi sulla possibilità di continuare ad assicurare in futuro questo tipo di offerta. Il problema principale consiste essenzialmente nella scarsa attrattività di una struttura a carattere sociale per professionisti odontoiatri.

La sfida strategica che il Comitato e la Direzione si trovano ad affrontare consiste nel riuscire a coniugare le finalità sociali del servizio, con la necessità di offrire posti di lavoro sufficientemente attrattivi a medici dentisti di provate esperienze professionali e, nel contempo, assicurare alla struttura un'adeguata capacità di autofinanziamento.

Raccolta la sfida, sono state adottate e messe in atto una serie di misure volte a raggiungere l'obiettivo.

La direzione sanitaria e operativa del servizio è stata affidata, dal 1. febbraio 2009, al Dr. Claudio Colosimo, con il quale abbiamo lavorato a stretto contatto tutto l'anno. Grazie al suo impegno e a quello del gruppo di collaboratrici e collaboratori, in buona parte rinnovato, sostenuto dall'adozione di una serie di nuove misure organizzative e strutturali, è stato possibile gettare le basi che ci permettono di guardare al prossimo futuro con una discreta dose di ottimismo. La nostra speranza è quella di continuare per molti anni ancora ad offrire alla popolazione luganese un Servizio Medico Dentario di alta qualità a costi sostenibili.

La "squadra" di CVL, alla soglia del suo Centenario, ha quindi continuato a prestare con impegno, perseveranza e modestia la sua opera al servizio della popolazione luganese.

La popolazione, a sua volta, ci contraccambia con innumerevoli manifestazioni di stima e di sostegno.

Auguro a tutti una piacevole lettura del presente rapporto.



**Carlo Casso**

Direttore generale  
Croce Verde Lugano



## SERVIZIO AUTOAMBULANZE

### DIREZIONE SANITARIA

Nel corso del 2009 il Dr. Romano Mauri, che aveva assunto la direzione sanitaria ad interim a metà del 2008, ha assicurato la gestione delle funzioni mediche principali in seno a CVL. Con la conclusione del 2009 il Dr. Mauri termina il suo interinato e verrà sostituito in pianta stabile dal Dr. Dario Vadilonga.

### Medicalizzazione del servizio autoambulanze

Nel corso del 2009 abbiamo ulteriormente sviluppato il progetto di medicalizzazione che aggiunge nuovo valore alle equipe dei soccorritori professionisti e volontari. La complementarietà della figura del medico d'urgenza e del soccorritore - infermiere specialista, attivati con il Servizio Specialistico d'Urgenza (SSU), permette di assicurare al paziente in pericolo di vita quanto di meglio si possa oggi immaginare in termini di qualità di cure preospedaliere.

Siamo riusciti nel corso dell'anno a rafforzare la figura del medico senior, introdotta l'anno precedente. La ricerca di personale medico altamente qualificato, con alle spalle una buona esperienza in medicina d'urgenza, si è rivelata abbastanza difficile. Abbiamo però gettato le basi per la creazione di un gruppo di collaboratori che ha dimostrato grande motivazione, sacrificando parte del proprio tempo libero per metterlo a disposizione della CVL. Sempre più si va cristallizzando una forma di collaborazione con il medico senior che prevede una sua percentuale di lavoro presso CVL e una parte di lavoro in una struttura clinica, sia essa uno studio medico o un ospedale.

Riteniamo che questo modo di impostare il lavoro di medicalizzazione apporti dei concreti vantaggi ad entrambe le parti.

Il team di CVL si amplia infatti con medici che rivelano un bagaglio di conoscenze ad ampio raggio da condividere nel soccorso dei nostri pazienti; nello stesso tempo l'attività di CVL offre ai professionisti un costante aggiornamento sulle tematiche dell'urgenza medica, oltre alla possibilità di esercitare l'attività in modo pratico, in un contesto in costante evoluzione.

Anche nel corso del passato anno un grande aiuto, in questo processo di medicalizzazione, ci è giunto dal Servizio di anestesia e cure intense del Cardiocentro Ticino, che ha messo a disposizione i suoi medici per garantire la copertura dei nostri turni. I medici che nel corso del 2009 hanno contribuito alla copertura del sistema di reperibilità di una figura senior sono: Dr. B. Capelli, Dr. G. Calderari, Dr.ssa V. Casso, Dr. S. Mariotti, Dr. R. Mauri, Dr. A. Motti e il Dr. D. Vadilonga.

### Formazione dei medici junior

Oltre all'aspetto del medico senior, la CVL pone grande rilievo nella formazione di giovani medici per l'ottenimento del certificato di medico d'urgenza SGNOR. Nel corso dell'anno hanno seguito la loro formazione il Dr. M. Bellezza e il Dr. M. Weibel. Segnaliamo che l'iter per conseguire la qualifica di medico d'urgenza è abbastanza articolato: sono infatti necessari un anno di chirurgia, uno di medicina interna, uno di anestesia e un anno clinico a scelta; tre mesi in pronto soccorso e tre mesi in cure intensive; il corso di medicina d'urgenza e quelli di rianimazione cardiopolmonare del bambino e dell'adulto. Sono inoltre obbligatori 50 interventi per casi di una certa gravità presso un ente di pronto soccorso extra-ospedaliero.

### Introduzione nuove terapie

Nel corso dell'anno, sotto l'egida della Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA), è stato modificato l'algoritmo dell'analgesia nell'intento di migliorare la terapia del dolore per i nostri pazienti. Dietro allo sviluppo di questo nuovo strumento di lavoro vi è un grande impegno da parte di due persone che hanno messo a disposizione della Croce Verde Lugano il loro prezioso aiuto: sono il Dr. Gabriele Casso, capo servizio di anestesia e cure intense al Cardiocentro Ticino, e il Dr. Romano Mauri presidente di CVL. Abbiamo codificato l'intensità del dolore con una scala analogico-visiva in modo tale da poterne quantificare al meglio l'intensità e di conseguenza dosare meglio la quantità di analgesico. Sono stati pure aumentati i dosaggi.

I primi dati in nostro possesso dimostrano che il controllo del dolore per i nostri pazienti è migliorato, nel corso del prossimo anno verrà effettuata una valutazione finale sull'efficacia di questo cambiamento.

Inoltre, durante il 2009 è stato intensificato l'uso della ventilazione non invasiva pre-ospedaliera che era stata introdotta nel corso del 2008. È stato creato un algoritmo che permette di applicare con facilità, alle diverse patologie polmonari, il corretto supporto meccanico alla respirazione spontanea del paziente. Con questo sistema siamo in grado di evitare un certo numero di interventi più invasivi di aiuto alla ventilazione. Anche per questa novità si tratterà di fare una valutazione approfondita dei dati nel corso del prossimo anno per permetterci di confermarne l'utilità.

### Partecipazione a gruppi di lavoro

La direzione sanitaria partecipa regolarmente alle riunioni dei direttori sanitari della FCTSA. Gli incontri hanno l'obiettivo di condividere le esperienze e i risultati dei diversi servizi cantonali in modo da poter trarre vantaggio da un gruppo di lavoro sicuramente qualificato e motivato.

## DIREZIONE OPERATIVA

### Interventi

Il 2009 si chiude con un totale di 8310 interventi, mentre nel 2008 erano stati 8284, quindi sostanzialmente stabili. Aumentati leggermente del 3% gli interventi "primari" legati al soccorso vero e proprio, mentre quelli "secondari", in particolar modo i trasferimenti da un istituto di cura all'altro, sono diminuiti del 10%, tornando sui livelli di due anni or sono. Sono il 6% in più i pazienti che, al momento della chiamata all'144, erano in potenziale pericolo di vita, ovvero il cui intervento è stato codificato con un indice NACA da 4 a 7 (l'indice Naca, ricordiamo, identifica la gravità del paziente e si estende dal livello 0, paziente illeso, al livello 7, ferite mortali; a partire dal livello 4 il paziente è considerato potenzialmente in pericolo di vita). Un certo aumento registrano d'altro canto gli infortuni (+1,5%) a fronte di un decremento degli interventi dovuti a malattia (-2%).

Complessivamente negli ultimi 10 anni l'attività ha registrato un incremento del 23%, passando dai 7007 interventi del 1999 agli 8310 del 2009.

Un dato importante che permette la pianificazione delle risorse da mettere a disposizione per la copertura del servizio è il numero degli interventi simultanei. La tabella che segue riporta la situazione 2009 che rispecchia in linea generale la situazione degli ultimi anni. Importante notare come quasi quotidianamente CVL impiega contemporaneamente fino a 5 ambulanze.

ambulanze in missione contemporaneamente	casi in un anno
2	2628 volte
3	2070 volte
4	1019 volte
5	295 volte
6	53 volte
7	2 volte

Non viene apportato nessun cambiamento di rilievo per quanto riguarda la ripartizione degli interventi nel corso della settimana, confermando che il sabato è considerato a tutti gli effetti un giorno feriale, motivo per cui dallo scorso anno è stato potenziato il servizio, aumentando di una unità il numero di equipaggi.

Stabile anche la ripartizione per fascia oraria e per mese; si constata che il 70% degli interventi sono svolti sull'arco della giornata (tra le 07:00 e le 19:00) e che la media mensile è di 684 interventi con una punta massima di 755 interventi il mese di luglio.

### Picchetti sanitari eventi

Il 2009 è stato caratterizzato da un aumento del numero di picchetti sanitari per manifestazioni. In particolar modo CVL ha partecipato al servizio di soccorso sanitario in occasione dei campionati del Mondo di Ciclismo a Mendrisio lo scorso mese di settembre, organizzato e gestito dal Servizio Ambulanza del Mendrisiotto (SAM).

Nel 2009, oltre alla normale presenza ad una serie di manifestazioni ricorrenti negli anni, la nostra prestazione è stata richiesta in modo regolare presso lo stadio di calcio di Cornaredo per tutte le partite di serie A (con 1 o 2 ambulanze a dipendenza del rischio e del pubblico presente). Anche per il 2009 il Dicastero sport di Lugano ha richiesto una nostra presenza regolare presso il Lido; il picchetto, svolto da 1 soccorritore tutti i fine settimana e festivi dalla metà di giugno alla fine di agosto, si è rivelato utile ed apprezzato dal folto pubblico presente in estate nella struttura sportiva.

Oltre a ciò, abbiamo preso a carico il servizio di soccorso sanitario mediante la messa a disposizione di un soccorritore diplomato per tutte le partite delle sezioni di 1a. Lega, Elite A e novizi Elite dell'HCL che, aggiunti ai picchetti per la prima squadra, fanno 63 presenze alla Resega.

Esercizio	Numero picchetti	Tot. ore di picchetto	Soccorritori impiegati	Tot. ore di impiego
2008	74	539	529	1'485
2009	132	639	585	1'427

L'attività di pianificazione, organizzazione e gestione dei picchetti per manifestazioni è gestita da un soccorritore diplomato che viene impiegato nella misura del 10%.

### Trasporto di reperti istologici

CVL esegue per l'Ospedale Regionale di Lugano e per la Clinica Sant'Anna dei trasporti di reperti organici provenienti dalle sale operatorie verso l'Istituto Cantonale di Patologia a Locarno. Il trasporto viene effettuato con i segnali prioritari in quanto l'esito dell'esame definisce il tipo di operazione.

Ciò significa che l'esame viene eseguito in estemporanea, ovvero nell'esatto momento in cui il paziente si trova in sala operatoria già sotto anestesia. L'urgenza del trasporto è motivata dal fatto che il chirurgo, per poter decidere come proseguire l'intervento, necessita del risultato dell'esame.

Nel corso del 2009 sono stati eseguiti 90 trasporti di reperti istologici.

## Quadro di picchetto

Il team di 4 quadri che garantisce il picchetto 24h su 24h, 365 giorni all'anno per la conduzione di eventi particolari è intervenuto in supporto agli equipaggi di soccorso 120 volte. Al di fuori dei normali orari d'ufficio è stato sollecitato telefonicamente più di 300 volte per risolvere problemi particolari, di tipo organizzativo e operativo.

## Grandi cantieri

Durante l'anno l'attività del coordinatore CVL è stata indirizzata nel mantenere aggiornato tutto lo staff sull'avanzamento dei lavori e sulle procedure operative particolari che permettono di far fronte ad eventuali interventi in sotterranea nei 3 importanti cantieri presenti sul territorio CVL (scavo del cunicolo di sicurezza galleria A2 Melide-Grancia, galleria Veduggio-Cassarate e Alp Transit sud cantiere di Sigrino). Fortunatamente il 2009 non è stato caratterizzato da importanti interventi in questi cantieri. A cavallo tra il 2009 e il 2010 sono stati presi i primi contatti con la ditta che si occuperà nei prossimi 10 anni dello scavo principale tra Vezia e Camorino di ATG sud. Tali contatti dovrebbero permettere di stipulare una convenzione che permetta di creare le premesse organizzative, operative e formative per far fronte ad eventuali richieste d'intervento in questa importante opera.

## Gruppo tecnico di soccorso (GTS)

L'attività del Gruppo tecnico di soccorso, collaboratori con una speciale formazione nell'ambito di interventi che devono essere svolti in condizioni "difficili" (recuperi da grandi altezze o in profondità, recuperi in luoghi in cui è necessario l'impiego di materiale e tecniche particolari di tipo speleo-alpino), non ha fatto registrare interventi di particolare rilevanza.



Una dozzina gli impieghi nel 2010, sempre in collaborazione con l'UIT (Unità Intervento Tecnica dei pompieri di Lugano). Constatiamo negli ultimi anni un aumento di richieste d'intervento per l'evacuazione di pazienti obesi; in caso di richieste

d'intervento per pazienti con peso superiore a 120/130 Kg si rende spesso necessario l'appoggio di ulteriori risorse umane (solitamente personale GTS e UIT), di particolare materiale e tecniche, necessarie al fine di svolgere in sicurezza l'intervento, sia per il paziente che per gli stessi soccorritori.

Il personale del GTS ha collaborato anche nel 2009 alla formazione di due settimane di personale UIT organizzata dalla Federazione Cantonale Ticinese Corpi Pompieri.

In considerazione dell'alto rischio legato alla tipologia d'intervento, la formazione e le esercitazioni assumono un ruolo fondamentale per i soccorritori GTS; ogni collaboratore GTS esegue un minimo di 20 ore all'anno di formazione.

## Dispositivo di incidente maggiore (DIM) e Tecno DIM

Anche il 2009 si è fortunatamente concluso senza l'attivazione del dispositivo cantonale. Sono comunque continuate le attività legate a garantire la prontezza d'intervento in caso di avvenimenti straordinari. In particolar modo:

- **Rilevamento tratta ferroviaria FFS:** in collaborazione con la Difesa d'impresa delle Ferrovie Federali Svizzere e gli altri partner del soccorso sono stati effettuati sopralluoghi lungo la tratta ferroviaria FFS dal Ceneri a Melide, in modo da stilare piani d'intervento che permettano di creare le premesse base per intervenire in caso di evento maggiore ferroviario (piani d'intervento, assi di accesso ed evacuazione, spazi a disposizione per l'installazione di Posti Medico Avanzati ecc...).
- **Attività del Tecno DIM:** il gruppo di collaboratori con speciale formazione nell'ambito dell'incidente maggiore ha proseguito la propria attività di preparazione esercitandosi nell'ambito dell'installazione di posti medico avanzati.
- **Partecipazione ad esercizi:** CVL ha partecipato il mese di settembre all'esercizio "Argine09" presso l'aeroporto di Agno. La simulazione, richiesta e supervisionata dall'UFAC (Ufficio Federale Aviazione Civile) prevedeva l'uscita di pista di un veivolo con il coinvolgimento di una quindicina di pazienti.

## Soccorso Lago

Il 2008 è stato caratterizzato da una diminuzione dell'attività di soccorso mediante l'impiego del natante ambulanza.

CVL garantisce da anni l'intervento tempestivo lungo le rive del Ceresio raggiungibili unicamente via lago, mediante la presenza di un natante ambulanza e di un gruppo di piloti appositamente formati. Unitamente agli interventi di soccorso CVL garantisce la sicurezza sanitaria, in collaborazione con la società di Salvataggio, in occasioni di manifestazioni sul lago (fuochi, regate, nuotate popolari, ecc...).

La tabella che segue riporta l'attività degli ultimi 5 anni.

Attività	2006	2007	2008	2009
<b>Interventi</b>	4	5	3	7
<b>Picchetti sanitari</b>	8	10	3	4
<b>Totale</b>	12	15	6	11

## Impiego del personale di soccorso

**Personale professionista:**

Funzione	Totale ore svolte
<b>Soccorritori</b>	51'879
<b>Specialisti</b>	8'718
<b>Medici d'urgenza</b>	2'998
<b>Totale</b>	63'595

**Personale volontario:**

L'effettivo del personale volontario al 31.12.2009 era di 117 unità, con Brevetto, di cui 58 uomini e 59 donne. Si aggiungono 9 collaboratori a statuto particolare (di cui 4 uomini e 5 donne), per un totale di 126 collaboratori volontari (62 uomini e 64 donne).

Nel corso del 2009 le dimissioni sono state 27, in linea con gli anni precedenti. Tra queste, 7 sono volontari che stavano frequentando la Scuola cantonale per soccorritori professionali e che, sostenuti gli esami finali a settembre, hanno intrapreso questa attività (5 in CVL, 2 in altri servizi del cantone).

In considerazione del progetto di cambiamento "TEAM 08", le risorse dimissionarie sono state sostituite solo parzialmente con la formazione e l'introduzione nel servizio di 6 nuovi soccorritori volontari.

L'effettivo è numericamente confacente alle necessità di copertura del servizio. Ciò nonostante negli anni incontriamo sempre più difficoltà nel gestire la risorsa volontariato non in termini numerici, ma per la disponibilità in tempo che il singolo volontario può mettere a disposizione della CVL. Questo aspetto, probabilmente legato ai ritmi di lavoro sempre più pressanti, è frutto di attenta osservazione da parte della direzione del Servizio Autoambulanza e delle risorse umane, e rischia nei prossimi anni di causare problemi nel reclutamento di personale.

Le ore prestate nel 2009 sono state complessivamente 34'618, con una media per collaboratore di 279 ore.

## Progetto "TEAM 08"

È proseguita nel 2009 l'implementazione delle strategie relative al progetto "TEAM 08", progetto legato alla definizione di strategie di gestione della risorsa volontariato nel servizio. In particolar modo durante l'anno sono stati introdotti i nuovi turni di lavoro e, dopo un periodo di prova ed il rilevamento della soddisfazione del personale, sono state apportate le opportune modifiche operative dal mese di gennaio 2010.

Gli obiettivi definiti nel progetto sono stati raggiunti, ad esclusione dell'istituzionalizzazione del Debrifing Tecnico post intervento che verrà introdotto ufficialmente a partire dal mese di gennaio 2010.

## Progetto nuove divise

Durante tutto l'anno è stato portato avanti il progetto inerente la nuova divisa di servizio. Il progetto, di valenza cantonale, ha portato a scegliere, dopo aver testato sul terreno una serie di capi, la nuova divisa che sarà operativa a partire da marzo 2010. La divisa risponde alle esigenze di sicurezza e confort senza trascurare elementi di estetica e di impatto sul paziente. Il cambiamento è stato necessario in considerazione di esigenze dovute all'usura degli attuali capi d'abbigliamento, in particolar modo le giacche. Inoltre, gli attuali colori (grafica gialla e blu) vengono oramai utilizzati da altre istituzioni che non sono enti di soccorso.

## Veicoli 2009

La flotta di CVL è costituita da 14 veicoli e 1 natante, ed è così composta:

- 8 Ambulanze
- 3 Automediche (*rendez-vous*)
- 2 Veicoli Comando
- 1 Natante

## Impiego

Anche quest'anno il parco veicoli ha richiesto l'impiego al 100% di un meccanico professionista, il signor Maurizio Jam.

Il gruppo di lavoro per l'acquisizione veicoli coordinato da un quadro si è riunito ad hoc nella fase di acquisizione.

## Ambulanze

Nel 2009 CVL ha acquistato 2 nuove ambulanze. Questi veicoli hanno sostituito rispettivamente un'ambulanza, acquistata nel 2001, donata ad un'Associazione umanitaria, e un'ambulanza del 2004, venduta al Servizio ambulanza Tre Valli Soccorso.

Le ambulanze della CVL sono di due tipologie: categoria B (trasporto), prevalentemente utilizzate per trasferimenti a media e lunga distanza e categoria C, veicoli adibiti al soccorso d'urgenza.

Nel 2009 la CVL contava 2 veicoli categoria B e 6 veicoli categoria C.

Nel 2009 le ambulanze hanno percorso mediamente 25'000 Km per veicolo, per un totale globale di 199'765 Km per interventi di soccorso e trasporti.

### Automediche

Il 2009 ha visto l'acquisto di 3 nuove automediche Mitsubishi, veicoli che sono andati a sostituire due Subaru, operative presso CVL dal 2005. Queste due vetture sono state vendute a Tre Valli Soccorso, nell'ambito di un progetto di collaborazione inerente i veicoli di soccorso. Il progetto in questione prenderà definitivamente forma nel 2010.

L'acquisto di un ulteriore veicolo si è reso necessario per la copertura operativa del medico d'urgenza.

I Km effettuati in media da ogni automedica nel 2009 sono stati circa 35'000.

### Veicolo comando

Il veicolo comando è un tassello della struttura organizzativa del Dispositivo cantonale d'Incidente Maggiore (DIM). Il veicolo è equipaggiato per far fronte alla gestione di eventi complessi, circostanze ad alto rischio e situazioni particolari dove è richiesta una persona che coordini le attività di soccorso.

### Natante

Il natante della CVL è ormeggiato al porto di Lugano, e permette all'equipaggio dell'ambulanza di raggiungere tempestivamente qualsiasi zona non raggiungibile via terra.



## SERVIZIO FORMAZIONE

Anche nel corso dell'anno appena trascorso il Servizio Formazione (SF) ha definito una serie di obiettivi strategici e pedagogici atti a promuovere sia la performance tecnico sanitaria dei collaboratori che la sensibilità alla formazione permanente, all'autoapprendimento ed allo sviluppo di carriera nell'ambito specifico. Parallelamente, il gruppo di quadri del SF ha cercato di registrare e monitorare con maggiore precisione i dati relativi alle attività ed ai risultati, proponendosi di formulare con costante coerenza i bisogni formativi ed organizzativi che di anno in anno si vengono a creare all'interno ed all'esterno dell'area di attività. Una maggiore interazione e lo sviluppo di sinergie con i servizi e le aree partner all'interno dell'Associazione sono risultate vincenti, se non per ottimizzare i risultati attesi, quantomeno per identificarli con maggiore anticipo e riuscire a tamponare le difficoltà, specialmente organizzative e di pianificazione, che annualmente sono state riscontrate.

Allo stesso modo, in supporto alla Direzione dell'Associazione ed al servizio di Gestione delle Risorse Umane, sono state precisate le descrizioni di posizioni e di incarico degli attori coinvolti nella gestione e nella conduzione del servizio formazione, creando di pari passo alcune figure professionali nuove nell'ambito pedagogico e gestionale ed attribuendo risorse maggiori soprattutto all'area della formazione alla popolazione.

### Risorse umane

Il servizio conta 40 soccorritori istruttori per la formazione BLS/DAE, 7 soccorritori insegnanti FSEA I con ruolo di tutor, 2 soccorritori insegnanti FSEA II principalmente impiegati per la formazione alla popolazione, 3 soccorritori insegnanti PBLS per la rianimazione pediatrica.

### Il programma di formazione 2009

Il programma di formazione permanente dell'anno trascorso ha ruotato attorno a due specificità distinte: le nuove tecnologie, sotto il punto di vista di materiale, strategie operative e mezzi diagnostici, e lo straordinario, sotto il profilo operativo.

Per nuove tecnologie i bisogni istituzionali hanno identificato una serie di tematiche e di corsi che si possono riassumere come segue:

- sistema di rapporto di intervento e redazione della fatturazione Matrix,
- sistema di gestione ed archiviazione della documentazione Qualityware,
- materiale cardiagnostico Philips MRx,
- nuovi mezzi di intervento (ambulanze e automediche),
- sistema di ventilazione non invasiva in pressione positiva con Oxylog.

I grossi capitoli elencati sono in seguito stati suddivisi in corsi specifici che insegnanti specialisti ed insegnanti del Servizio Formazione hanno gestito nel corso dell'anno. Tutto il personale professionale e tutto il personale volontario, per alcune delle tematiche, soprattutto legate all'operatività, è stato informato e formato all'utilizzo della tecnologia.

Parallelamente, sono stati elaborati i programmi di:

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

Le formazioni volevano porre l'accento su quella parte di interventi, invero pochi, in cui le dimensioni dell'evento, la gravità dei coinvolti o entrambe le variabili, li hanno portati ad essere eventi straordinari, senza peraltro sfociare in una gestione a livello di incidente maggiore (DIM).

L'obiettivo era quello di verificare ed esercitare la reazione di un equipaggio completo di fronte ad un intervento fuori norma per rapporto alle caratteristiche descritte, quindi non pronto a livello di risorse e di materiale.

L'osservazione delle attività in esercizio degli equipaggi realistici (composti cioè da personale professionale e volontario), ci ha altresì permesso di introdurre un nuovo capitolo strategico ed operativo conseguente ad un bisogno identificato nel corso del 2008, quando alcune problematiche di coesione e convivenza tra personale volontario e professionale avevano dato luogo al progetto "TEAM 08", sviluppato dal servizio operativo: il debriefing tecnico sistematico, i cui dettagli progettuali sono trattati nel rapporto del servizio operativo.

L'introduzione di una raccolta sistematica di dati relativi alla partecipazione ai momenti formativi offerta da parte di tutti i collaboratori dell'Associazione, ci ha permesso di identificare il successo o meno di una proposta per rapporto ad un'altra, determinando con una certa precisione dove l'interesse si è manifestato, e dove invece la tematica, la didattica od il bisogno non sono stati condivisi. I risultati si sono rivelati preziosi per la preparazione del programma di formazione 2010.

### **L'offerta formativa – Formazione tecnico sanitaria di base / Progetto Tutor08**

A seguito del progetto "TEAM 08" gestito dal servizio operativo, due conclusioni fondamentali sono state tratte a livello operativo e formativo. La prima parla per una convivenza tra le figure professionali e volontarie che doveva essere rafforzata, la seconda, di responsabilità del SF, mirava ad una preparazione del soccorritore volontario adeguata alle nuove necessità del soccorso preospedaliero, alla sempre maggiore professionalizzazione e a un ruolo nuovo all'interno dell'equipaggio di intervento. Si era reso necessario rivedere le competenze richieste al volontario, il ruolo che è chiamato ad assumere e, giocoforza, la formazione di base che il servizio doveva offrire in tali risposte. Il seminario di lavoro per il personale quadro e responsabile di

area dell'Associazione ipotizzò la possibilità di lavorare su tre piattaforme parallele:

- la definizione di un ruolo del SV aggiornato e moderno,
- l'elaborazione di un nuovo programma di formazione tecnico sanitaria di base,
- l'identificazione di una strategia pedagogica e didattica più personalizzata, più valutabile nei risultati nella promozione della responsabilizzazione delle figure professionali.

Il progetto Tutor09 è stato la risposta che il SF ha cercato di offrire agli importanti bisogni identificati, selezionando collaboratori professionisti motivati ed interessati, formandoli specificatamente per il ruolo di insegnante tutor e proponendo un programma di formazione di base nuovo nella metodologia didattica uno a uno e nella tempistica di apprendimento.

Sei nuovi collaboratori volontari hanno potuto usufruire della nuova strategia pedagogica e sono entrati a far parte del team operativo del Servizio Autoambulanze.

### **Attività di formazione ed integrazione dei nuovi collaboratori / Progetto InTeam09**

Quest'anno il SF ha accolto e formato 10 nuovi collaboratori professionisti durante due blocchi.

Nel corso del mese di aprile 5 collaboratori (2 infermieri specialisti, 2 soccorritori diplomati ed 1 soccorritore non diplomato) sono entrati a far parte dell'Associazione, specificatamente nel Servizio Autoambulanze. La loro formazione si è svolta durante 3 giornate teoriche organizzate all'interno del SF, pianificate e sviluppate nel corso dei tre mesi di integrazione. In un secondo momento, poi, sono stati organizzati i momenti di valutazione teorico pratica relativa all'abilitazione dell'applicazione degli atti medico delegati FCTSA, da parte della direzione medica.

Il secondo blocco di formazione dei nuovi collaboratori ha visto accogliere 5 soccorritori diplomati nell'ambito di un corso blocco di 5 giornate consecutive, organizzato nell'ipotesi di meglio sfruttare sia le risorse insegnanti, sia la presenza dei neo collaboratori, nell'ottica della garanzia di continuità, coerenza e completezza del processo integrativo. Gli obiettivi che l'organizzazione del corso blocco aveva ipotizzato risultavano:

- ottimizzazione del tempo di formazione (formazione vs operativo),
- coinvolgimento degli insegnanti – quadri,
- completezza delle informazioni di base,
- consequenzialità delle informazioni trasmesse,
- contenimento dei costi,
- rapidità di integrazione del collaboratore.

A tale scopo è stato realizzato un programma che dall'1 al 6 ottobre ha passato in rassegna i tre principali campi di formazione previsti (Associazione e risorse umane, operativo e formazione), permettendo di occupare insegnanti ed allievi durante le prime 5 giornate di lavoro.

## Formazione permanente serale

La formazione permanente serale proposta nel 2009 e caratterizzata da 12 serate mensili della durata di due ore, ha seguito un fil rouge legato all'eccezionalità degli interventi in cui saltuariamente gli equipaggi sono chiamati ad intervenire. Senza sfociare nella gestione dell'incidente maggiore, sottoposto a programma formativo specifico, si è voluto affrontare una serie di particolari casistiche o patologie che si presentano in modo relativamente raro e che costituiscono la cosiddetta "zona grigia" della nostra quotidianità.

La rispondenza, in quanto serate libere aperte a tutto il personale principalmente volontario, ha corrisposto alla media annuale di frequenza (40%).

## Attività di accoglienza ed accompagnamento personale in stage

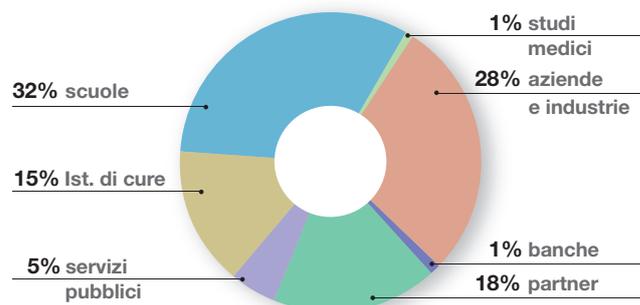
Anche nel corso del 2009 numerose sono le richieste di esecuzione di stage formativo od osservativo pervenute al Servizio Formazione. 17 persone, suddivise in 6 tipologie caratteristiche, hanno seguito periodi di formazione pratica presso il nostro Servizio Autoambulanze, per un totale di 1020 giorni di stage. L'integrazione di una figura professionale incaricata dell'organizzazione, pianificazione e gestione degli stage è risultata preziosa per l'ottimale svolgimento delle attività, ed ha accumulato un monte ore di lavoro specifico corrispondente a 168 ore (9% dell'attività lavorativa).

Presenze di stage esterni presso CVL nel 2009:

Allievi SSD	8
Allievi SSCI	1
Allievi SUPSI	1
Servizio civile	3
MPSS	3
Privati	1
Totale	17

## Formazione alla popolazione – area formazione esterna

Particolarmente importante l'aumento dei corsi di pronto soccorso specifici offerti dal servizio e seguiti da aziende, ditte o privati. I partecipanti sono stati 2497, l'incremento rispetto allo scorso anno del 15.71%. Va sottolineato, peraltro, che per rapporto al 2005, anno in cui la formazione alla popolazione è divenuta un'attività ufficiale del Servizio Formazione, sotto il profilo gestionale ed amministrativo, l'incremento risulta essere del 109.66%. In base alle richieste di formazione pervenute dai nostri clienti, i corsi dedicati alla rianimazione cardiopolmonare di base ed alla defibrillazione precoce sono ancora il bisogno principale dei soccorritori laici che, evidentemente sensibili alla campagna di informazione che la Fondazione Ticino Cuore, la



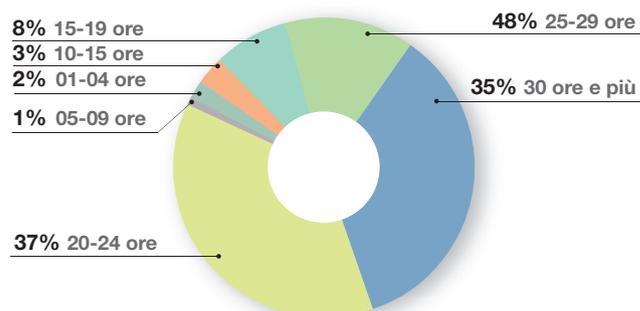
Anno	Partecipanti	Aumento %
2007	1'795	
2008	2'144	+ 20.96%
2009	2'497	+ 15.71%

Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze e CVL stessa, promuovono ormai da anni allo scopo di accrescere le chance di sopravvivenza della persona colpita da arresto cardiorespiratorio, principale causa di decesso tra la popolazione svizzera.

Va evidenziato che, a partire dal mese di settembre, CVL, così come tutti i servizi autoambulanze del Cantone, si è attivata, sotto l'egida della Fondazione Ticino Cuore, per rispondere al progetto di diffusione della formazione BLS/DAE presso gli allievi delle classi quarte delle scuole medie del comprensorio. Progetto voluto e finanziato dal Canton Ticino che mira, entro il termine dell'anno scolastico 2009 – 2010, a formare in Ticino circa 3000 ragazzi di età compresa tra i 15 ed i 16 anni, precursori di un piano di formazione a tappeto che impegnerà annualmente tutti i servizi formazione degli enti di soccorso.

## Criteri qualitativi IAS / FCTSA nella formazione permanente del personale SA attivo

Per rapporto al raggiungimento delle ore minime di formazione permanente previste dal regolamento per il personale volontario (20 ore annuali), il 2009 presenta i seguenti risultati suddivisi in categorie e presentati in percentuali:



Per quanto attiene il personale professionale, l'obiettivo di garantire il raggiungimento da parte di tutti delle ore di formazione permanente richieste dai criteri qualitativi condivisi (20 ore di FP annua secondo direttive IVR/IAS, 40 ore minime di formazione permanente annua secondo i criteri FTCSA, di cui 20 disciplinari specifiche) è stato raggiunto.

### Riassunto delle offerte formative interne

L'offerta formativa sviluppata è stata caratterizzata anche da un importante sforzo da parte di collaboratori, insegnanti e quadri del servizio operativo, per permettere a tutto il personale e collaboratori di poter pianificare, organizzare e presenziare ai momenti formativi proposti. La specificità evolutiva e dinamica dell'attività di soccorso ha portato i programmi dei corsi a subire periodicamente modifiche quantitative e di contenuto, così come l'adeguamento di date e orari dei corsi ha dovuto, giocoforza, sottostare alla missione primaria dell'Associazione.

Tuttavia, come precisato, i risultati relativi ad offerte, partecipazioni e feed-back appaiono incoraggianti e ci permettono, oltre che di identificare concreti bisogni e precisare l'offerta 2010, anche di adeguare la gestione della formazione a più moderne e tecnologiche possibilità, nell'ottica di un'accessibilità ampliata, una riduzione del tempo necessario e, soprattutto, nella promozione dell'autoformazione e del tutoring.

Per il 2010 i concetti di e-learning, coaching e tutoring dovranno entrare a far parte di un linguaggio conosciuto, condiviso e comune.

### L'offerta formativa – analisi dei bisogni SV

In funzione della percentuale di partecipazione ai programmi di formazione permanente 2009 da parte del personale volontario, ed a seguito di una serie di segnalazioni puntuali pervenute al Servizio Formazione, si è deciso di chiudere l'anno formativo con una mini inchiesta inerente i bisogni e gli interessi del personale volontario per rapporto al programma di formazione permanente che si stava elaborando per il 2010.

In concreto, ai collaboratori è stato chiesto a mezzo semplice formulario trasmesso via posta elettronica, di esprimersi in 4 principali temi che li riguardavano direttamente, e più precisamente:

- metodologia di insegnamento,
- tematiche dei corsi,
- orari di formazione serale,
- orari di formazione estiva a giornate.

Le risposte ottenute hanno permesso di precisare l'offerta per il 2010 adeguandola quanto più possibile alle richieste, ai bisogni ed alle esigenze organizzative del personale volontario.

E in tal senso il programma per il 2010 è stato pianificato.

## SERVIZIO MEDICO DENTARIO

### Situazione generale

Il 2009 è stato un anno che ha segnato una svolta positiva per il SMD di CVL.

Anche dal punto di vista finanziario, dopo un 2008 in negativo, siamo tornati a registrare una maggiore entrata di ca. Frs. 26'000.--.

Questa inversione di tendenza lascia ben sperare per il futuro del servizio, che sembra finalmente essere uscito da un periodo decisamente difficile che ha preoccupato molto direzione e comitato di CVL.

Nel corso dell'anno, molteplici sono state le iniziative del direttore sanitario del servizio, dr. Claudio Colosimo e della direzione dell'Associazione, che hanno voluto credere fino in fondo nel servizio e nel team che attualmente vi è impiegato.

La situazione sembra finalmente essersi stabilizzata anche da un punto di vista delle risorse umane.

Per quanto riguarda i medici dentisti, il servizio ha visto l'arrivo del dr. Luigi Appiani dal mese di febbraio con una percentuale di lavoro del 20%.



Nel 2009 il servizio ha registrato l'entrata della signorina Giada Cavarretta nel mese di aprile. Nel mese di settembre ha lasciato il servizio la signorina Mara Bernasconi, che è stata sostituita da una nuova assistente dentale, la signorina Sabrina Scilanga. Nel mese di dicembre si unisce al gruppo la signorina Stefania Romano. Quest'ultima assunzione è motivata dall'assenza di lungo termine di una delle assistenti dentali.

La situazione risorse umane a dicembre 2009 è quindi così rappresentata:

	Medici dentisti	Igienista	Assistenti dentali	Ricezione
<b>Persone</b>	5	1	5	1
<b>Unità</b>	3.20	1	4.8	1

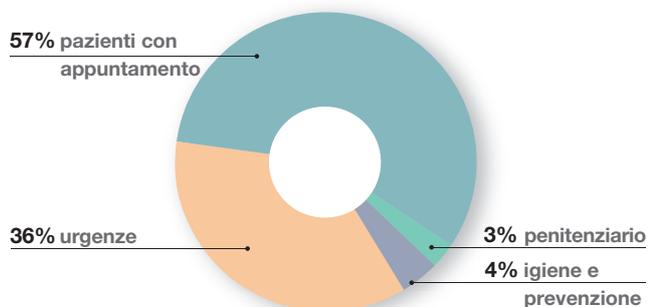
Grande è stato il lavoro sia della direzione generale, sia del direttore del servizio che hanno deciso di fissare delle riunioni bimensili destinate a tutto lo staff, con lo scopo di mettere in evidenza problemi, proporre miglioramenti ed evidenziare eventuali bisogni di formazione. Il team ha accolto con entusiasmo questa decisione e le riunioni si sono rivelate molto utili soprattutto per la condivisione degli obiettivi da parte di tutti coloro coinvolti nel loro raggiungimento.

### Attività

Nella tabella sottostante è riassunta l'attività del servizio ripartita per dentisti e igienista in base al loro impiego e ai pazienti visitati. Rispetto all'esercizio precedente il numero totale di sedute pazienti è aumentato di 2670 unità:

	Giornate	Pazienti	Paz./giorno
<b>Medici dentisti</b>	638	8'062	12.6
<b>Igienista dentale</b>	179	1'286	7.2
<b>Totale</b>	817	9'348	11.45

Il tipo di attività svolto dal servizio appare stabile rispetto allo scorso anno: come si evince dal grafico sottostante, le urgenze rappresentano circa il 36% dell'attività.



Il SMD continua il suo servizio per i detenuti del Penitenziario cantonale La Stampa. Questa parte di attività rappresenta il 4% del totale.

Sempre più numerose risultano inoltre essere le persone che, pur non avendo situazioni particolarmente difficili da un punto di vista finanziario, scelgono di affidarsi al SMD di CVL. Segno questo di un servizio di qualità e di una professionalità ben percepita dal pubblico.

### Progetti

Il 2009 ha visto il SMD coinvolto in diversi progetti che hanno interessato soprattutto la parte organizzativa e logistica del servizio. Nell'ambito di un progetto che ha visto la creazione di un nuovo manuale di igiene, è stato rimodernato e riqualificato il locale destinato alla sterilizzazione.



A partire dal mese di gennaio 2009 il direttore sanitario ha deciso l'introduzione dei moduli relativi al consenso informato del paziente. Questi moduli consistono in dossier che contengono una serie di informazioni pratiche inerenti i trattamenti previsti per il paziente, che ha così la possibilità di conoscere nel dettaglio quelli che saranno gli interventi necessari per risolvere il proprio problema. Questo facilita da una parte la trasparenza nei confronti dei pazienti, dall'altra tutela il servizio in caso di contestazioni o incomprensioni.

È sicuramente con grande soddisfazione che anche il SMD varcherà la soglia dei 100 anni dell'Associazione, senza aver dovuto rinunciare alla sua missione "sociale" e avendo continuato a prestare un servizio fondamentale per la salute, anche alle persone meno fortunate.

## AREA LOGISTICA E RISORSE TECNICHE

Il settore della logistica e delle risorse tecniche della CVL garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria delle infrastrutture e delle risorse tecniche delle due sedi di Lugano e Agno. Il responsabile di questo settore si occupa anche del continuo aggiornamento delle dotazioni tecniche, attraverso ricerche di mercato che si estendono a volte anche fuori dai confini nazionali. I lavori di manutenzione che possono essere svolti internamente vengono coordinati dal responsabile di settore, così come egli si preoccupa di rivolgersi ai fornitori di beni e servizi esterni specializzati.



### Risorse umane

Il settore viene attualmente gestito da un responsabile, il quale si avvale dell'aiuto di una mezza dozzina di colleghi. Tutte le persone impiegate in questo settore sono collaboratori della CVL con un'altra funzione principale (generalmente quella del soccorritore), oltre che essere persone con conoscenze professionali nel campo delle risorse tecniche.

Nel 2009 a seguito dell'assunzione di nuovi soccorritori professionisti, il gruppo di lavoro delle risorse tecniche è stato potenziato al fine di rispondere in modo sempre efficiente alle necessità dei diversi servizi di CVL.

### Aspetti legali

Le norme in materia di sicurezza e qualità nazionali ed europee impongono una gestione attenta e controllata. Anche la più piccola modifica deve essere attentamente valutata e ponderata, per essere sempre conformi alle leggi ed alle normative in vigore. CVL ha creato delle direttive interne per ciò che concerne i lavori di piccola manutenzione.

### Settore della logistica

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

- la ritinteggiatura della sede di Pregassona, iniziata nel 2008, è stata completamente terminata,
- allestimento del nuovo locale operativo alle 5 Vie di Breganzona,
- ristrutturazione del locale di sterilizzazione del Servizio Medico Dentario,
- nuova illuminazione soggiorno,
- allestimento nuovo ufficio per i tutor,
- installazione parete vetrata nell'aula formazione,
- riorganizzazione archivio di Viganello.

Come per la sede di Pregassona, durante il 2009 sono stati svolti dei lavori atti al mantenimento delle condizioni ottimali della struttura di Agno:

- miglie locale lavanderia,
- rinnovamento locali della sede.

### Settore risorse tecniche

L'attività relativa all'anno 2009 concernente il settore delle risorse tecniche può essere così riassunta:

- allestimento nuove automediche,
- allestimento nuove ambulanze Mercedes sprinter,
- adeguamento materiale ambulanze,
- potenziamento del materiale per i first responder,
- aggiornamento globale del materiale atto ai picchetti esterni.

### Progetti per il 2010

Anche CVL vuole essere attenta alle questioni ambientali, per questo motivo è prevista una rivalutazione di tutti i prodotti utilizzati per la pulizia e la disinfezione, in modo da includere nella scelta anche i prodotti con minor impatto ambientale.

In vista della costruzione della nuova sede, non sono in cantiere grandi progetti. Continuerà l'attività di mantenimento generale delle due sedi, al fine di permettere sempre un andamento ottimale delle attività dell'Associazione.

## AREA GESTIONALE

### Risorse umane

Le risorse umane sono il capitale più importante di ogni azienda. In un'organizzazione socio-sanitaria come la nostra, il valore rappresentato dall'insieme dei collaboratori assume un'importanza ancora maggiore perché chiamata a prestare servizi che richiedono sia un'elevata competenza tecnica, sia doti relazionali non comuni.

Spesso le nostre prestazioni vengono dispensate in situazioni ambientali estremamente difficili, sotto la pressione di un alto livello di stress e in presenza di gravi situazioni di sofferenza.

Ai nostri collaboratori vengono quindi richieste doti attitudinali e conoscenze professionali non comuni.

Il Comitato direttivo e la Direzione sono perfettamente consci dell'importanza di questo patrimonio umano e si premurano di creare e mantenere condizioni di lavoro adeguate, affinché i collaboratori possano esprimere al meglio il loro potenziale professionale.



D'altra parte le particolarità del nostro organico richiedono la coabitazione di figure molto diverse tra loro, basti pensare ai professionisti e ai volontari, oppure alle molteplici funzioni professionali presenti nel Servizio Autoambulanze, nel Servizio Medico Dentario, nel Servizio Formazione e nell'amministrazione. Tutto questo fa sì che, alle persone che si occupano della gestione delle Risorse Umane, vengono richieste competenze e capacità sempre più complesse.

Attualmente la gestione generale delle risorse umane rientra tra i compiti del Direttore dell'Associazione che dal 1. gennaio 2009 può contare sulla collaborazione della signorina Valentina Pia in qualità di Assistente di Direzione. Per essere in grado anche in futuro di adempiere in maniera professionale ai compiti di questo delicato quanto vitale campo gestionale, Valentina Pia

sta acquisendo nuove competenze nella gestione delle risorse umane frequentando presso la SUPSI il Master in "Human Capital Management".

### Il personale professionista

La tabella che segue illustra l'evoluzione del numero dei collaboratori professionisti nell'esercizio 2009.

	31.12.2008	31.12.2009	Media	Var.
Servizio autoambulanze	37.60	45.25	42.80	7.55
Servizio medico dentario	8.70	11.10	9.65	2.40
Servizio formazione	2.55	3.45	3.15	0.90
Area gestionale	8.10	9.10	9.10	1.00
Area servizi e risorse tecniche	2.80	3.30	2.88	0.50
<b>Totale</b>	<b>59.85</b>	<b>72.20</b>	<b>67.59</b>	<b>12.35</b>

In numeri assoluti, la variazione di organico tra il 31 dicembre 2008 e il 31 dicembre 2009, corrisponde ad un aumento di 12.3 unità. A livello medio possiamo in ogni caso valutare l'incremento avvenuto nel corso del 2009 equivalente a circa 8 unità.

La più importante variazione si registra nel Servizio Autoambulanze e interessa in particolare la categoria dei soccorritori professionali e dei medici d'urgenza. Nel primo gruppo possiamo rilevare l'acquisizione di 5 nuovi collaboratori alla fine di un corso triennale di diploma per nuovi soccorritori nonché la ripresa dell'attività da parte di una collaboratrice che aveva chiesto un congedo per poter frequentare il corso passerella per la professione di infermiera in cure generali. Le nuove leve in parte rimpiazzano le uscite avvenute nel corso dell'anno e in parte potenziano l'effettivo per i prossimi esercizi.

Gli obiettivi del progetto di medicalizzazione, finalizzato a permettere al Servizio Autoambulanze di garantire sull'arco delle 24 ore la presenza di un medico d'urgenza qualificato su tutti gli interventi con pazienti dalle funzioni vitali minacciate o compromesse, sono stati ulteriormente avvicinati grazie all'acquisizione di nuove valenze. Oltre alle unità mediche condivise con il Dipartimento di Anestesia e Cure intense, frutto della preziosa collaborazione con il Cardiocentro Ticino, è stato possibile concretizzare altre importanti collaborazioni, grazie alle quali, seppur con qualche non trascurabile sacrificio, è stato possibile coprire la totalità dei turni necessari.

Nel corso dei prossimi esercizi la presenza medica dovrà essere ulteriormente consolidata. Sono attualmente in corso trattative sia con gli istituti ospedalieri sia con liberi professionisti.

Il Servizio Medico Dentario chiude l'esercizio con un aumento di 2.4 unità.

L'organico è stato completato con 2 nuove assistenti dentali, l'igienista dentale ha pure aumentato la propria percentuale dall'80 al 100% e l'effettivo dei medici dentisti è stato potenziato con un ulteriore 20%.

Al Servizio della Formazione è stata attribuita l'equivalenza di 0.9 unità di personale per far fronte alle necessità della gestione degli allievi delle scuole sanitarie in stage, dei programmi d'introduzione dei nuovi collaboratori e della formazione al pubblico. Il Servizio della Formazione può inoltre contare su valenze puntuali scelte tra il personale professionista del Servizio Autoambulanze.

L'area gestionale, e in particolare la Direzione, ha potuto anch'essa beneficiare della collaborazione di una nuova risorsa a tempo pieno mentre all'area della logistica e del materiale è stata attribuita una valenza pari a 0.5 unità di lavoro.

## Il personale volontario

Il volontariato rimane il fiore all'occhiello di CVL. Grazie all'impegno di persone che mettono gratuitamente a disposizione il loro tempo libero, il Servizio Autoambulanze può vantare una componente di forte impatto sociale e soprattutto appassionata, e nel contempo molto competente e aggiornata.

Lo statuto dell'Associazione indica per il volontario le seguenti finalità:

- favorire la solidarietà fra la popolazione,
- potenziare nel comprensorio la presenza di soccorritori laici,
- perseguire un migliore equilibrio finanziario.

I nostri soccorritori volontari seguono attivamente e con costanza importanti formazioni tecnico-sanitarie, che permettono loro di essere sempre aggiornati con i grandi passi che la medicina d'urgenza sta compiendo in particolar modo negli ultimi anni.

L'importante attività svolta dalla categoria è molto ben documentata nel "Rapporto annuale 2009 - Gestione Soccorritori volontari", curato dalla soccorritrice diplomata Sara Flury e dalla soccorritrice volontaria Caterina Häberli, che sono le persone responsabili della pianificazione mensili dei turni per i soccorritori volontari.

Il numero di soccorritori volontari a fine 2009 corrisponde a 126 unità, di cui 62 uomini e 64 donne. Le dimissioni nel corso del 2009 sono state in totale 27, numero nella media con gli anni passati. Il numero di soccorritori volontari è solo leggermente

calato rispetto al 2008, questo aspetto è giustificato dal fatto che sono stati formati solo 6 nuovi soccorritori volontari, mentre negli anni precedenti il numero di nuovi brevettati si aggirava attorno alle 15 unità. La scelta di diminuire il numero di persone formate è giustificata dal nuovo sistema di turnistica introdotto con il progetto Team08.

## Progetto "TEAM 08"

Nel 2009 è proseguita la fase di implementazione dei risultati del progetto, soprattutto per quanto riguarda la turnistica dei soccorritori volontari.

Per i dettagli invitiamo a riferirsi alla sezione "progetti 2009 del Servizio Autoambulanze" del presente rapporto.

## Progetto "INCA 08"

Il progetto in questione riguarda la revisione e l'aggiornamento della struttura organizzativa dell'intera Associazione. Il progetto prende il via nel 2008 con l'ambiziosa idea di rivedere interamente gli organigrammi di CVL e riattualizzare tutte le descrizioni di incarico e di posizione dell'Associazione.

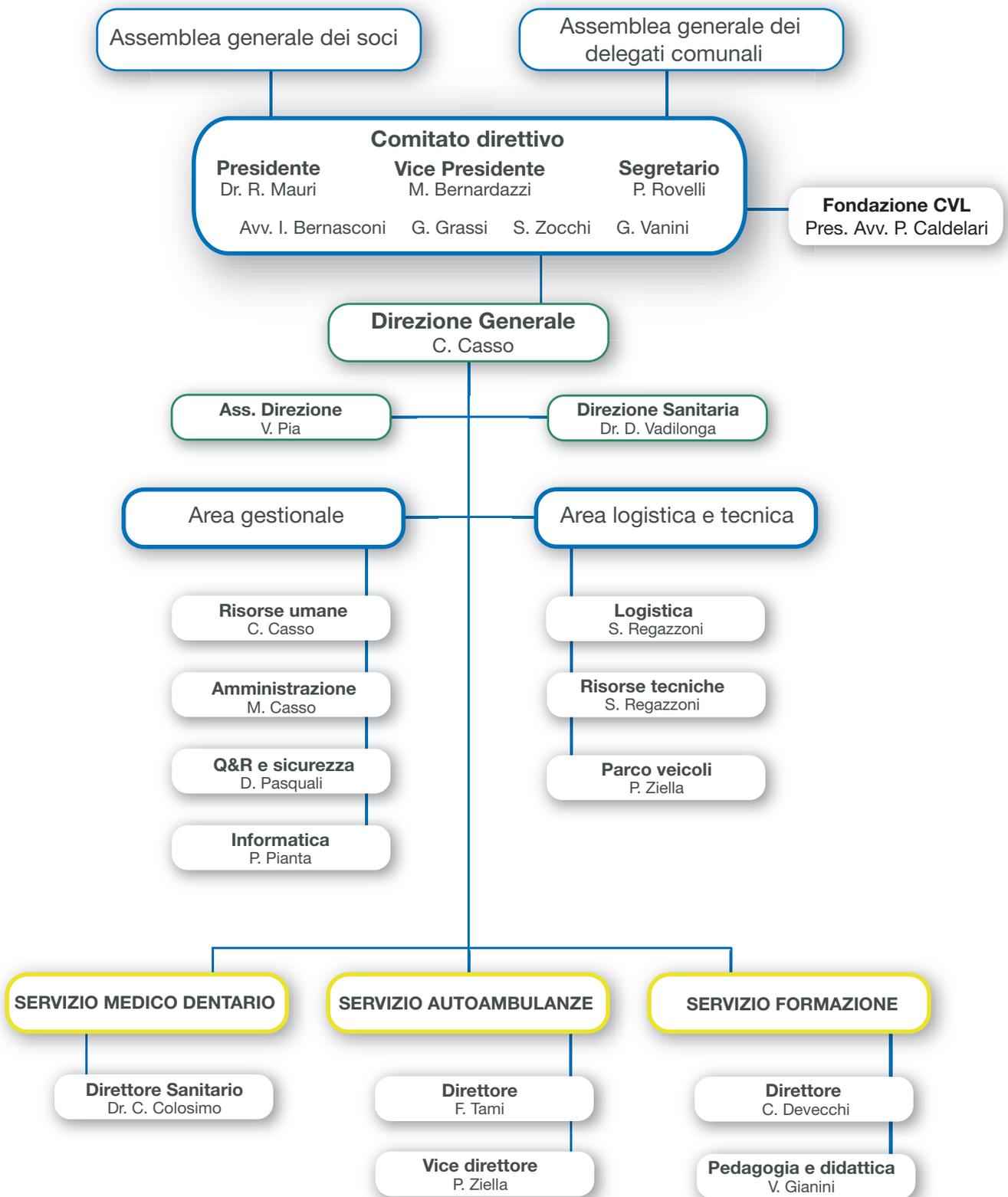
Nel corso del 2009 il direttore e l'assistente di direzione in collaborazione con i diversi direttori di servizio e capi settore di CVL hanno rivisitato, corretto e aggiornato circa 30 descrizioni di posizione e 60 descrizioni di incarico. Questo lavoro ha richiesto un grande quantitativo di ore e soprattutto grande costanza da parte di tutto il gruppo dei quadri per la definizione dei nuovi bisogni e la creazione del nuovo assetto organizzativo.

Il progetto Inca08 ha dato come primi risultati l'ufficializzazione dei nuovi organigrammi da parte del Comitato dell'Associazione e la nomina di nuovi incarichi professionali.

L'impatto "micro" del progetto, sarà però tangibile solo nel corso del tempo, grazie ad un sistema di attribuzione di incarico più scrupoloso e preciso rispetto al passato.

Attualmente CVL ha finalmente raggiunto l'obiettivo secondo il quale ogni posizione professionale, rispettivamente ogni incarico, ha una sua precisa descrizione di mansione con relativo controllo da parte della direzione.

## Organigramma generale dell'Associazione



## AMMINISTRAZIONE E FINANZE

Il settore amministrazione e finanze assicura la completa gestione amministrativa e finanziaria dell'Associazione e dei suoi servizi. A queste attività di base si aggiungono prestazioni a favore della Fondazione Croce Verde Lugano e dell'Associazione Tre Valli Soccorso.

I principali compiti del team composto da 5.5 collaboratori sono così ripartiti:

- La tenuta della contabilità e della gestione finanziaria di base occupa un collaboratore a tempo pieno. A lui competono la scansione e la registrazione dei documenti creditori (ca. 2'000), le registrazioni della contabilità generale, la supervisione della situazione debitori, la gestione dei conti di liquidità e l'allestimento della reportistica finanziaria.
- Una collaboratrice è completamente dedicata alla gestione dei nostri sostenitori. Assicura il contatto telefonico, cura l'aggiornamento della banca dati con le informazioni anagrafiche, registra l'evoluzione delle donazioni ed emette le lettere di ringraziamento e di rinnovo.
- La supervisione della fatturazione del Servizio Autoambulanze, il recupero dei dati mancanti e/o errati, la gestione dei debitori con l'emissione dei richiami mensili e il recupero dei morosi occupano una collaboratrice assunta al 50%.
- La gestione della ricezione del Servizio medico dentario rientra pure tra i compiti dell'amministrazione e occupa una collaboratrice a tempo pieno. I suoi compiti includono: la gestione del centralino telefonico e l'accoglienza dei pazienti; le attività amministrative di emissione e incasso delle fatture per le prestazioni dentarie fornite; la verifica con le istanze competenti (assicurazioni, assistenza...); la presa a carico dei preventivi e la preparazione delle distinte di chiusura mensili.
- Una collaboratrice affianca la responsabile del settore nello svolgimento dei vari compiti di amministrazione generale. La stessa collaboratrice assicura pure la gestione delle prestazioni fornite per l'Associazione Tre Valli Soccorso che consistono nella gestione della fatturazione e della situazione debitori.
- La responsabile del settore amministrazione, funzione che attualmente viene svolta con una percentuale del 50%, assicura il coordinamento del team e l'amministrazione del personale (ca. 200 persone tra professionisti e volontari).
- Il rimanente 50% è dedicato agli aspetti amministrativi e di coordinamento dei corsi di formazione che CVL organizza per il pubblico esterno e composto da aziende, scuole e popolazione in generale.

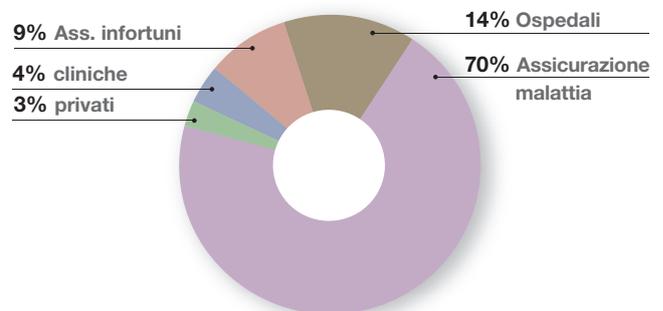
Il team amministrativo lavora in modo interattivo. Ogni collaboratore ha un proprio campo di azione principale ma conosce anche il campo di attività dei colleghi ed è in grado di assicurare la continuità delle attività principali di loro competenza in caso di assenze per vacanze, corsi di formazione o malattia.

### Alcuni dati statistici

Le fatture emesse per il Servizio autoambulanze sono state 7'483, circa 100 in meno rispetto all'esercizio precedente.

La ripartizione sui vari garanti è visibile dal seguente grafico.

Il numero di fatture emesse nel 2009 per il Servizio medico dentario è di 4'103.



Un risultato particolarmente rallegrante è costituito dal miglioramento della situazione dei debitori del Servizio Autoambulanze. Infatti, grazie ad una gestione particolarmente attenta è stato possibile ridurre ulteriormente la percentuale di fatture scoperte rispetto al fatturato dei 12 mesi precedenti, portandolo dal 17.6 al 16.5%.

### Gestione dei sostenitori

Il numero dei sostenitori è in costante aumento.

Nell'esercizio appena trascorso abbiamo avuto 10'425 donazioni pari ad un aumento del 12% rispetto al 2008.



Buona parte dei sostenitori dispone della copertura totale dei costi per il trasporto in ambulanza. Con la loro azione solidale contribuiscono ad aiutare persone meno fortunate costrette a ricorrere frequentemente al nostro servizio.

## Progetto Faturatio

Il progetto Faturatio si trova nella sua fase conclusiva e i risultati si preannunciano come assai positivi.

Il progetto consisteva nella realizzazione di un nuovo sistema di fatturazione e il maggiore coinvolgimento dei soccorritori nella gestione degli aspetti amministrativi dell'intervento di soccorso. Alla fine della missione il soccorritore è in grado di allestire la bozza della fattura.

Questo ha permesso:

- un importante miglioramento della qualità dei dati e la loro gestione,
- l'allestimento in tempi brevi della fattura,
- il recupero di valenze nel personale amministrativo.

## Progetto Nord Sud

Il progetto Nord Sud è stato portato a termine con notevole soddisfazione dell'Associazione Tre Valli Soccorso.

Infatti CVL, dal mese di maggio, assicura a TVS l'emissione delle fatture degli interventi di soccorso, la gestione degli incassi e il recupero dei debiti.

Nel corso del mese di settembre, la direzione di Tre Valli Soccorso ha sottoposto alla Direzione un'ulteriore richiesta di collaborazione che consiste nell'assunzione da parte di CVL della gestione amministrativa/finanziaria nella sua totalità, vale a dire:

- amministrazione del personale,
- stipendi,
- contabilità finanziaria,
- contabilità creditori,
- gestione dei sostenitori.

L'analisi di fattibilità è in fase di realizzazione e la collaborazione potrà verosimilmente essere concretizzata nel corso del 2010.

## SERVIZIO QUALITÀ RICERCA E SICUREZZA

Il 2009 vede il servizio Qualità e Ricerca modificare la denominazione grazie all'aggiunta di un'attività legata alla sicurezza.

Infatti, la riorganizzazione del settore dei servizi di CVL porta un ulteriore tassello che sta alla base della qualità in termini di attività di controllo e sviluppo. Si tratta dell'attività di "sicurezza aziendale" che viene raggruppata e prende forma come unità coordinata a livello centrale.

Questa modifica non rappresenta una nuova attività, come se fino ad ora la sicurezza non fosse stata considerata, ma è un modo di affrontare il tema da un punto di vista più globale e ancora più strutturato.

Il servizio trova quindi una nuova denominazione: "Qualità ricerca e sicurezza" (QR&S), e inizia un'attività anche di coordinamento di nuovi collaboratori che sono stati inseriti con i loro incarichi in questo settore dell'Associazione.

Oltre ad aver effettuato questo importante cambiamento strutturale, il servizio QR&S ha continuato l'attività di controllo e sviluppo dei progetti di CVL, in collaborazione con il Servizio della Formazione.

## Associazione

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

- **Sicurezza:** iniziato il lavoro di analisi dell'area sicurezza con particolare attenzione alla situazione logistica. L'attività prevede l'esame dei diversi settori inerenti gli aspetti della sicurezza secondo il modello SUVA. Tra questi, oltre alla struttura della sede CVL, citiamo:
  - sicurezza interventi per pazienti, soccorritori e astanti,
  - sicurezza informatica,
  - sicurezza degli ambienti.

- **Igiene pre H:** l'attività d'igiene sanitaria è stata inserita nell'area sicurezza poiché è direttamente responsabile della prevenzione per il paziente e il personale.

Durante la seconda metà dell'anno il servizio ha dovuto far fronte alle indicazioni poste dal medico cantonale e dalla Task force FCTSA-Cantone costituitasi per fronteggiare l'arrivo in Europa della pandemia influenzale. L'attività di monitoraggio, informazione al personale e l'introduzione di nuovi processi di cura sono stati gli elementi centrali di questa area di servizio.

È stato pubblicato un periodico informativo interno a CVL per informare costantemente il personale sulle procedure, le misure preventive e le raccomandazioni. Sono stati forniti al medico cantonale, due volte a settimana, i dati relativi a potenziali pazienti che erano stati soccorsi dai nostri equipaggi.

- **Gestione documentale:** il processo di cambiamento iniziato nel 2008, che ha visto l'introduzione del software per la gestione della documentazione, si è protratto anche nel 2009. Non si tratta di una fase di progetto in quanto quest'ultimo si è concluso, ma bensì di un'attività a regime che vede l'ulteriore evoluzione del sistema di gestione di tutti i documenti ufficiali dell'Associazione.

- **Clinica Luganese Moncucco:** a fine 2008 la CVL era stata contattata dai vertici della Clinica Luganese per valutare un processo di collaborazione in vista dell'incremento d'attività del nuovo reparto di Pronto Soccorso della Clinica Moncucco.

Nel 2009 questa collaborazione è stata resa effettiva.

Il gruppo di lavoro coordinato dal servizio QR&S di CVL ha introdotto e testato le procedure per il ricovero dei pazienti. Il test si è concluso a fine novembre e le procedure sono state ufficializzate. Sul piano della formazione tutto il personale del reparto di Pronto Soccorso della Clinica ha beneficiato di un periodo di stage d'osservazione presso CVL coordinato dal SF.

Nel corso del 2010 il progetto si concluderà con la divulgazione dei risultati e l'informazione ai medici di famiglia del comprensorio sui pazienti che possono essere curati nel nosocomio.

- **TV Matrix:** TVMatrix è il nome del progetto che ha lo scopo di introdurre la scheda paziente "Matrix" presso il Servizio Ambulanza Tre Valli Soccorso, nell'ambito della richiesta di fusione del proprio sistema di fatturazione con CVL, che ha richiesto il passaggio all'informatizzazione diretta dei dati dei pazienti soccorsi. Questo programma, sviluppato dal servizio informatica di CVL, nasceva da un progetto coordinato dal settore QR&S e conclusosi nel 2009, che ha come scopo quello di permettere ai soccorritori di documentare tutto l'intervento di soccorso, dall'arrivo della richiesta da parte del 144 alla consegna in ospedale.

La proposta di CVL è stata accettata dalla direzione di TVS e i soccorritori hanno iniziato a gennaio 2010 a lavorare con questo nuovo strumento direttamente dalle ambulanze.

- **Abbonamenti e riviste scientifiche:** le riviste scientifiche e gli aggiornamenti riguardanti il settore del soccorso sono alla base dell'attività di promozione della qualità. Per questo motivo il servizio, dopo consulto con le parti in causa e con la direzione sanitaria ha rivisto il proprio "arsenale di documentazione" per offrire quanto di più attuale possibile al personale di soccorso e al settore della formazione. Nella biblioteca di CVL si trovano riviste e collegamenti a banche dati di alto valore scientifico. Possiamo citare il mensile della società europea di rianimazione (European Resuscitation Council - [www.erc.edu](http://www.erc.edu)), l'European Journal of Emergency Medicine e la Cochrane Library, banca dati mondiale ufficiale del movimento Evidence Based Medicine (medicina basata sull'evidenza).

- **Team coaching per il settore Amministrazione:** il servizio QR&S ha svolto attività di Team Coaching al gruppo di collaboratori del settore Amministrazione. Sono stati organizzati incontri di una giornata dove venivano affrontate tematiche quali la gestione del tempo, la relazione, i valori.

Lo scopo di questo processo era di permettere al gruppo di sviluppare insieme uno spirito di collaborazione basandosi sulla condivisione di concetti e attraverso la consapevolezza del proprio modo di reagire alle situazioni in azienda.

- **Statistica:** l'attività statistica è stata costante, con report regolari per il Servizio Ambulanze (SA) e per il Servizio della Formazione (SF).

Il 2009 però ha visto l'introduzione di un nuovo registro per il SA che tiene traccia dell'attività di cura dei pazienti colpiti da Sindrome Coronarica Acuta. Il Registro è denominato PREH SCA (Pre Hospital Sindrome Coronarica Acuta). La supervisione del registro è garantita a livello cantonale da un responsabile operativo. I servizi ambulanza devono alimentare questo strumento di osservazione che, con il registro "Utstein" per gli interventi di rianimazione, costituisce l'unico mezzo di valutazione dei risultati sanitari. Per questa attività di alimentazione del sistema, controllo degli interventi e informazione ai pazienti, oltre ai soccorritori che svolgono il grosso dell'attività di raccolta dati, sono stati costituiti 3 nuovi incarichi che dipendono direttamente dal servizio QR&S. Oltre a inserire i dati degli interventi si tratta di verificare nelle 48 ore successive le diagnosi dei pazienti trattati per fare un confronto con quanto ipotizzato in sede di soccorso. Questa attività è stata oggetto di speciale autorizzazione da parte dell'Ufficio Federale per la Protezione dei dati medici.

- **Gestione reclami:** per poter valutare eventuali problemi d'erogazione del servizio offerto da CVL, sono state realizzate delle procedure per garantire la gestione dei reclami. Il sistema permette di valutare le esternazioni degli utenti di CVL e di rispondere in modo adeguato agli interrogativi o alle lamentele degli interlocutori. La tipologia di problemi riscontrati va dalla richiesta di informazioni concernenti la fattura, allo smarrimento di effetti personali fino alle situazioni dove il paziente o il cliente ritiene che il trattamento sanitario non sia stato adeguato. Il processo viene documentato e vengono analizzati i reclami in base alla tipologia, alla gravità, al servizio di appartenenza fino al tempo di trattamento e di risposta al cliente.

Questo processo ha lo scopo di migliorare il servizio offerto e rispondere alle aspettative dei clienti meno soddisfatti.

- **Promozione metodologia e "Project Management":** l'introduzione di strumenti di gestione e della promozione della qualità ha evidenziato il bisogno di affrontare i cambiamenti in modo strutturato, lavorando per "progetto". Ogni attività di modifica dei processi di introduzione di una nuova tecnica o terapia viene

affrontata da CVL secondo i principi del project management. Il servizio QR&S garantisce all'Associazione un adeguato supporto metodologico ed effettua una vera e propria supervisione dei progetti che i diversi settori stanno seguendo. Di norma vengono effettuate delle valutazioni secondo modelli di riferimento per poter valutare quanto ci si discosti da quest'ultimo. Ci sono modelli ricorrenti che sono tipici di un sistema di gestione della Qualità, ad esempio ogni cambiamento viene testato per un determinato periodo in modo da comprendere l'impatto che questo ha sull'intero sistema, permettendo inoltre di porre i correttivi in corso d'opera per verificare le ripercussioni sul processo di cambiamento.

Il servizio QR&S offre ai vari responsabili di progetto la consulenza per la realizzazione di valutazioni, inchieste quantitative o qualitative. Realizza sondaggi interni per valutare i nuovi prodotti in prova. Offre inoltre un supporto metodologico a personale esterno che per motivi formativi affronta ricerche nel campo sanitario. È importante sottolineare che, nell'ambito della qualità e dei progetti, il Servizio QR&S effettua una costante supervisione per garantirne una continuità nella realizzazione.

Nei titoli che seguono sono elencati progetti o attività che il lettore troverà anche in altri capitoli di altri servizi (SA-SF-SMD).

Il lavoro del servizio QR&S in questi progetti è da considerare sul piano dell'assistenza e supervisione mentre i responsabili di progetto sono attivi sul progetto di cambiamento.

## Servizio Autoambulanze

- **Valutazione soddisfazione turni:** la direzione operativa è stata sollecitata dai collaboratori ad attuare un piano differente dei turni di lavoro. Dopo un periodo di test sono stati distribuiti i risultati e di conseguenza è stato modificato il sistema di turnistica.

Il servizio QR&S ha fornito supporto per l'attività di redazione statistica e per sviluppare i formulari di valutazione soggettiva.

- **Controlli dati sanitari:** con l'introduzione dello strumento Matrix si è instaurato un sistema di verifica della corretta applicazione della valutazione e cura dei pazienti soccorsi da CVL.

Il servizio QR&S ha introdotto un processo di controllo a cascata per valutare l'attività sanitaria, fornire delle risposte ai dubbi che sorgono o per analizzare le non conformità.

- **Materiale e attrezzature:** nel 2008 il servizio QR&S ha collaborato con il responsabile delle attrezzature all'introduzione dei nuovi apparecchi di monitoraggio e defibrillazione della Philips. Nel 2009 ha impiegato il servizio nell'introduzione ad un gruppo ristretto di curanti all'informatizzazione dei dati presenti negli apparecchi. La formazione per la gestione dei dati del Philips MRx ha permesso al personale di sviluppare le competenze per trasmettere tramite sistema Bluetooth (R) il pacchetto dei dati intervento ad un PC ed elaborarli con un apposito programma. Il corso si è svolto a due livelli; formazione individuale con la pratica di tutte le procedure, realizzazione di documentazione e di due filmati per l'auto apprendimento.

## Servizio Formazione

Il responsabile del servizio ha concluso una formazione di professional coach (ACC International Coaching Federation) e quindi ha collaborato con il Servizio Formazione, oltre che per i processi di certificazione della qualità, anche per lo sviluppo di appositi programmi di coaching individuali e di gruppo.

- **Tutor:** nell'ambito di questo progetto del Servizio Formazione si sono organizzate 3 giornate di gruppo e 3 incontri individuali per ogni singolo tutor.

- **Interpretazione ECG 12 derivate:** in qualità di capo progetto ITED (introduzione dell'ECG 12 derivazioni) per la FCTSA, il responsabile del servizio ha collaborato alla formazione del primo modulo clinico per la posa e la lettura dell'elettrocardiogramma a 12 piste.

- **Introduzione nuovi collaboratori:** il servizio è stato coinvolto dal direttore del Servizio formazione per l'introduzione dei nuovi collaboratori. Sono state presentate le diverse attività di QR&S e al nuovo personale è stato fornito il supporto informativo che attiene al servizio stesso.

- **Progetto corsi esterni:** il servizio QR&S ha svolto attività di consulenza di project management nell'ambito del processo di riorganizzazione del settore dei corsi esterni. Questo settore in espansione vede coinvolti molti soccorritori insegnanti del Servizio Autoambulanza per attività di formazione ed addestramento alla rianimazione di base (corsi BLS/DAE) per popolazione, aziende e scuole medie (progetto della FCTSA). Per poter rispondere alla crescente richiesta il SF ha deciso di affrontare un percorso di riorganizzazione delle risorse e per questo motivo ha deciso di iniziare un nuovo progetto.

## Attività futura

Si tratta di concludere i diversi progetti in sospeso, sviluppare un sistema di gestione della sicurezza aziendale e garantire la gestione corrente del servizio.

Oltre a questo, con la riorganizzazione e l'arrivo di nuovi collaboratori dovrà essere introdotto un sistema di gestione degli incarichi che preveda dei colloqui di sviluppo per i collaboratori, allo scopo di renderli più autonomi, facendo nello stesso tempo collimare l'attività di soccorso e l'incarico.

Un progetto da intraprendere è quello relativo all'introduzione di lavori di ricerca a piccoli gruppi allo scopo di accrescere la consapevolezza dei collaboratori nei confronti del proprio operato.

## COMUNICAZIONE

Da diversi anni la comunicazione è diventata un'attività di cruciale importanza per CVL, sia dal punto di vista dell'autofinanziamento, sia dal punto di vista dell'informazione rivolta alla popolazione. Probabilmente anche grazie ai format televisivi riproposti in forme diverse tra loro, la curiosità nei confronti dell'attività del soccorso pre-ospedaliero cresce costantemente. CVL, nel suo piccolo, ha scelto di rispondere a questa curiosità con strategie di comunicazione diverse tra loro, atte a dare un'immagine realistica del mondo del soccorso e a fornire elementi di prevenzione per la salute pubblica. Così come nel 2008, anche nel 2009 CVL ha ripresentato a scadenze definite le proprie campagne di comunicazione e la pubblicazione della rivista CVL News.

Le persone che si occupano di comunicazione in CVL hanno avuto altresì l'opportunità di gestire un anno del tutto particolare. Nel corso del 2009 si sono preparate e pianificate le manifestazioni che vedono coinvolta CVL nel 2010, nell'ambito dei festeggiamenti dei propri 100 anni.

### CVL News

Anche nel 2009 sono stati distribuiti a tutti i fuochi due numeri della rivista CVL News: il primo nel mese di maggio 2009 mentre il secondo nel mese di novembre 2009. In quest'ultima edizione si è voluto mettere l'accento sui festeggiamenti del 2010, presentando il calendario delle manifestazioni e i programmi delle diverse giornate.

### Campagne sostenitori

Le campagne sostenitori sono puntualmente state lanciate in primavera e in autunno. Grazie a queste campagne CVL accresce la consapevolezza tra la popolazione del solo parziale riconoscimento da parte delle casse malati degli interventi di soccorso e permette, a chi lo volesse, di beneficiare di un contributo da parte di CVL nel caso di mancato riconoscimento di una fattura da parte dell'assicurazione malattia. Le campagne sostenitori sono un elemento centrale dell'autofinanziamento dell'Associazione.

Anche nel 2009 il risultato delle campagne si è rivelato più che soddisfacente, segnando un nuovo aumento di sottoscrizioni ed un importante risultato finanziario. Sono state infatti quasi 10'500 le persone o famiglie che hanno scelto di sostenere CVL nel corso dell'anno attraverso il versamento della quota sostenitori, un aumento di quasi 1'500 nuove sottoscrizioni che ci rassicura sulla qualità del servizio che prestiamo.

## Aziende e Fondazioni

Nel corso dell'autunno 2008 CVL ha lanciato una speciale campagna di raccolta fondi indirizzata a un migliaio di aziende luganesi e a una trentina di Fondazioni.

Lo scopo principale della colletta consisteva nel reperire finanziamenti destinati a permettere alla CVL di dotarsi di nuovi apparecchi di monitoraggio multifunzionali. Le apparecchiature, in grado di registrare e trasmettere una serie di parametri di importanza vitale, aiutano a delinearne l'evoluzione durante le diverse fasi di soccorso del paziente, da parte dell'equipe ospedaliera.

Il risultato di questa campagna è stato particolarmente soddisfacente; grazie ad importanti donazioni di aziende e soprattutto Fondazioni, CVL ha potuto finanziare 4 degli 11 nuovi apparecchi.

### Lavori preparatori per il Centenario CVL

Come anticipato, il 2009 è stato l'anno dei preparativi, soprattutto da un punto di vista della comunicazione e dell'informazione. L'attività svolta in questo settore si è concentrata nei seguenti ambiti:

**Ideazione e approvazione del logo dei 100 anni.** Il nuovo logo è stato approvato dal comitato ad inizio 2009. Dal mese di gennaio CVL ha iniziato ad adottarlo come "marchio aziendale", si pensi alla carta da lettera così come agli adesivi che sono stati affissi sui veicoli di servizio.



**Costituzione del calendario dei festeggiamenti.** Sotto la guida della direzione è stato pensato ed elaborato l'intero calendario dei festeggiamenti per il 2010. Le attività di preparazione hanno richiesto anche la stesura/revisione di testi e discorsi, la selezione di immagini e la creazione di piccoli slogan in onore dei 100 anni.

**Definizione di una strategia di comunicazione** che potesse comprendere sia il 2009 sia il 2010. L'obiettivo è stato quello di

pianificare con cura i momenti nei quali si voleva uscire con delle comunicazioni, al fine di evitare ripetizioni e confusione all'utenza per tutto ciò che concerne i festeggiamenti del 2010.

**Costituzione gruppo "face-to-face" per rappresentanza e presentazione dell'Associazione alla popolazione.** In occasione dell'anno dei festeggiamenti per il 100esimo di fondazione dell'Associazione, il gruppo di lavoro che si è chinato sui preparativi atti a sottolineare con manifestazioni pubbliche, momenti puntuali, pubblicazioni e serate tematiche l'importante momento, ha altresì proposto la creazione di un gruppo di collaboratori selezionati e formati a rappresentare l'Associazione verso la popolazione.

Gli obiettivi della costituzione del gruppo sono stati identificati come segue:

- creare un gruppo di collaboratori disponibile, interessato e dedicato alla presentazione dell'Associazione verso la popolazione,
- identificare le manifestazioni pubbliche nel corso delle quali la presenza dei rappresentanti del gruppo sarebbe auspicabile,
- trasmettere al gruppo le conoscenze di base relative agli aspetti organizzativi, gestionali e formativi dell'ente, allo scopo finale di promuoverne l'immagine verso la popolazione, incrementando il dialogo con il cittadino nella garanzia di un'informazione accessibile, chiara ed esaustiva.

**Rivisitazione e aggiornamento della carta dei servizi e preparazione materiale di informazione** con lo scopo di creare dei documenti attraverso i quali le persone possano informarsi e conoscere meglio le attività di CVL.

**Aggiornamento del sito internet [www.croceverde.ch](http://www.croceverde.ch):** il sito è stato rivisitato dal punto di vista grafico e funzionale ed è online dal mese di gennaio 2010, in una versione decisamente più dinamica e moderna. La nuova versione nasce dalla collaborazione di tutti i direttori dei tre servizi CVL e dei quadri dell'area gestionale, che grazie ad un lavoro congiunto hanno esplicitato i nuovi bisogni per ciò che concerne il mondo della rete.

## FINANZE

### Risultati finanziari

L'esercizio 2009 della CVL chiude con un risultato complessivo (Servizio Autoambulanze e Servizio medico dentario) sostanzialmente migliore rispetto al preventivo. **A fronte di una maggiore uscita preventivata di Frs. 2'485'790.--, a consuntivo possiamo presentare un risultato di Frs. 1'646'523.06 (- Frs. 839'266.96).**

Il risultato è stato realizzato grazie:

- al rispetto del limite di spesa (inferiore dello 0.04%),
- alla prudenza nella valutazione delle entrate dell'attività di soccorso e un aumento globale delle altre entrate.



## CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO AMBULANZE 2009

### Riassuntivo

	<i>Consuntivo 2009</i>	<i>Preventivo 2009</i>	<i>Diff. Prev. 2009</i>	<i>Consuntivo 2008</i>
<b>Totale costi</b>	8'269'275.13	8'229'010.00	40'265.13	7'742'909.75
<b>Totale ricavi</b>	-6'428'675.68	-5'743'000.00	-685'675.68	-6'117'358.12
<b>Risultato Esercizio</b>	1'840'599.45	2'486'010.00	-645'410.55	1'625'551.63
<b>Popolazione residente</b>	134'396	134'396	134'396	131'047
<b>Pro-capite</b>	13.70	18.50	-4.80	12.40

### Costi

	<i>Consuntivo 2009</i>	<i>Preventivo 2009</i>	<i>Diff. Prev. 2009</i>	<i>Consuntivo 2008</i>
<b>Totale costi</b>	8'269'275.13	8'229'010.00	40'265.13	7'742'909.75
<b>Costi delle risorse umane</b>	6'850'490.33	6'856'510.00	-6'019.67	6'355'822.06
<b>Operativo</b>	6'521'176.21	6'526'010.00	-4'833.79	6'040'147.52
<b>Personale volontario</b>	245'429.45	214'000.00	31'429.45	196'640.35
<b>Onorari per prestazioni di terzi</b>	2'786.85	7'500.00	-4'713.15	7'126.34
<b>Costi formazione</b>	81'097.82	109'000.00	-27'902.18	111'907.85
<b>Costi delle risorse tecniche</b>	1'199'570.18	1'174'000.00	25'570.18	1'173'228.84
<b>Veicoli</b>	394'123.07	394'500.00	-376.93	410'376.80
<b>Dotazioni sanitarie</b>	174'427.15	163'000.00	11'427.15	160'110.21
<b>Dotazioni tecniche</b>	211'920.66	189'500.00	22'420.66	196'677.54
<b>Stabile e mobilio</b>	419'099.30	427'000.00	-7'900.70	406'064.29
<b>Costi generali</b>	219'214.62	198'500.00	20'714.62	213'858.85
<b>Costi finanziari</b>	6'281.17	11'000.00	-4'718.83	7'202.40
<b>Costi amministrativi</b>	67'506.36	70'500.00	-2'993.64	74'247.89
<b>Assicurazioni, tasse e altre spese d'esercizio</b>	145'427.09	117'000.00	28'427.09	132'408.56

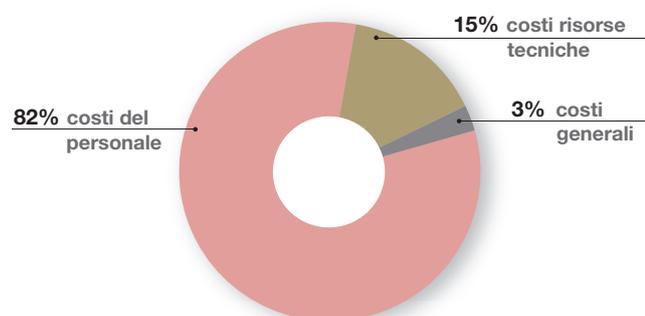
### Ricavi

	<i>Consuntivo 2009</i>	<i>Preventivo 2009</i>	<i>Diff. Prev. 2009</i>	<i>Consuntivo 2008</i>
<b>Totale ricavi</b>	-6'428'675.68	-5'743'000.00	-685'675.68	-6'117'358.12
<b>Ricavi dal settore ambulanze</b>	-5'416'228.15	-5'190'000.00	-226'228.15	-5'414'572.83
<b>Interventi</b>	-6'579'932.00	-6'360'000.00	-219'932.00	-6'614'758.55
<b>Rettifiche ricavi</b>	1'163'703.85	1'170'000.00	-6'296.15	1'200'185.72
<b>Ricavi da altre attività</b>	-541'194.50	-253'000.00	-288'194.50	-320'888.90
<b>Sussidi</b>	-	-	-	-5'460.00
<b>Contributi</b>	-303'049.48	-250'000.00	-53'049.48	-278'315.25
<b>Ricavi diversi</b>	-168'203.55	-50'000.00	-118'203.55	-98'121.14

## Risultato del servizio autoambulanze

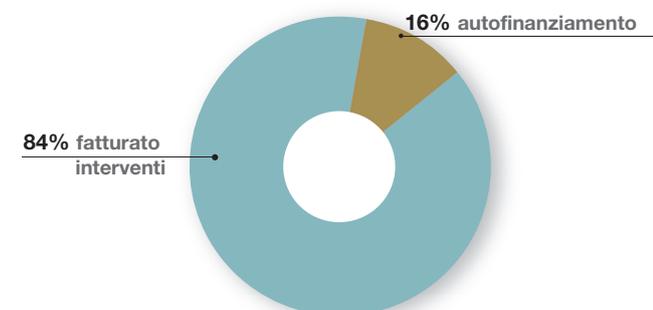
Il consuntivo 2009, allestito secondo le indicazioni del DSS, contempla costi per **Frs. 8'269'275.13**.

Costi	Frs.
Costi del Personale	6'850'490.33
Risorse tecniche	1'199'570.18
Costi generali e ammin.	219'214.62



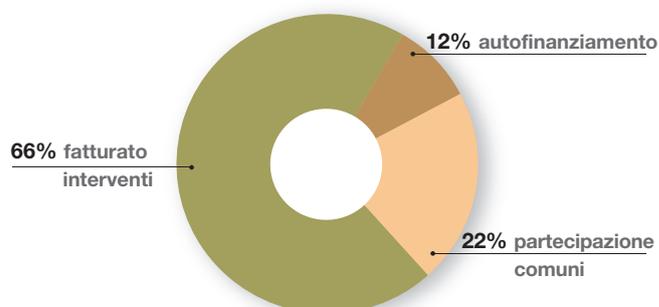
I ricavi ammontano a **Frs. 6'428'675.68**.

Ricavi	Frs.
Fatturato interventi (netto)	5'416'228.15
Sussidi cantonali (formazione)	0.00
Autofinanziamento	1'012'447.53



L'esercizio ordinario 2009 del Servizio Autoambulanze chiude quindi con una maggiore uscita di **Frs. 1'840'599.45**, inferiore al preventivo di ben **Frs. 645'410.55**.

Fonte di finanziamento	Frs.
Fatturato interventi	5'416'228.15
Finanziamento dei comuni	1'840'599.45
Sussidi Cantonali (formazione)	0.00
Autofinanziamento	1'012.447.53



Il pro-capite che ne deriva si fissa in **Frs. 13.70 (- Frs. 4.80)**.

## Risultato del servizio medico dentario

Dopo la maggiore uscita di **Frs. 20'971.43** registrata a fine esercizio 2008, siamo particolarmente felici di poter annunciare che nel 2009 il Servizio Medico Dentario è nuovamente tornato nelle cifre positive facendo registrare una maggiore entrata di **Frs. 26'754.01**.

**CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO MEDICO DENTARIO 2009**

**Riassuntivo**

<i>Costi</i>	<i>Consuntivo 2009</i>	<i>Preventivo 2009</i>	<i>Diff. cons. - prev. 09</i>
<b>Risultato d'esercizio</b>	-26'754.01	-30'000.00	3'245.99
<b>Totale costi</b>	1'281'788.34	1'253'000.00	28'788.34
<b>Ricavi</b>	-1'308'542.35	-1'283'000.00	-25'542.35
<b>Costi</b>			
<b>Costi delle risorse umane</b>	995'965.64	967'700.00	28'265.64
<b>Costi del personale</b>	994'279.97	964'800.00	29'479.97
<b>Costi per la formazione</b>	1'685.67	2'900.00	-1'214.33
<b>Costi per le infrastrutture</b>	253'876.69	251'800.00	2'076.69
<b>Costi materiale</b>	112'369.54	106'400.00	5'969.54
<b>Materiale di consumo</b>	109'062.50	104'200.00	4'862.50
<b>Spese abbigliamento</b>	3'307.04	2'200.00	1'107.04
<b>Stabile</b>	78'618.98	76'500.00	2'118.98
<b>Mobilio</b>	15'009.05	7'000.00	8'009.05
<b>Attrezzature mediche e sanitarie</b>	34'590.37	47'000.00	-12'409.63
<b>Telefonia e informatica</b>	13'288.75	14'900.00	-1'611.25
<b>Costi generali</b>	31'946.01	33'500.00	-1'553.99
<b>Costi finanziari</b>	6'313.79	6'500.00	-186.21
<b>Costi amministrativi</b>	20'493.57	19'300.00	1'193.57
<b>Diversi</b>	5'138.65	7'700.00	-2'561.35
<b>Ricavi</b>			
<b>Fatturato prestazioni</b>	-1'655'477.15	-1'611'000.00	-44'477.15
<b>Fatturato Medici dentisti</b>	-1'533'791.25	-1'493'000.00	-40'791.25
<b>Prestazioni Igienista</b>	-121'685.90	-118'000.00	-3'685.90
<b>Rettifica ricavi</b>	355'981.90	328'000.00	27'981.90
<b>Sconti</b>	40'803.50	41'000.00	-196.50
<b>Perdite su debitori</b>	34'101.10	35'000.00	-898.90
<b>Spese di laboratorio</b>	281'077.30	252'000.00	29'077.30
<b>Contributi e recuperi spese</b>	-9'047.10	-	-9'047.10

## RISULTATO GLOBALE DELL'ESERCIZIO 2009

	<i>Consuntivo</i>	<i>Preventivo</i>	<i>Diff.</i>	<i>Diff. %</i>
<b>Servizio autoambulanze</b>				
Totale costi	8'269'275.13	8'229'010.00	40'265.13	0.49
Totale Ricavi	-6'428'675.68	-5'743'000.00	-685'675.68	11.94
Maggiore uscita Servizio Autoambulanze	<b>1'840'599.45</b>	<b>2'486'010.00</b>	<b>-645'410.55</b>	<b>-25.96</b>

<b>Servizio Medico Dentario</b>				
Totale costi	1'281'788.34	1'253'000.00	28'788.34	2.30
Totale ricavi	-1'308'542.35	-1'283'000.00	-25'542.35	1.99
Maggiore entrata Servizio Medico Dentario	<b>-26'754.01</b>	<b>-30'000.00</b>	<b>3'245.99</b>	<b>4.29</b>

<b>Risultato Globale</b>				
Totale costi	9'551'063.47	9'482'010.00	69'053.46	0.73
Totale ricavi	-7'737'218.03	-7'026'000.00	-711'218.03	10.12
Risultato Globale CVL	<b>1'813'845.44</b>	<b>2'456'010.00</b>	<b>-642'164.58</b>	<b>10.85</b>

<b>Definizione del pro-capite</b>				
Maggiore uscita a carico dei comuni	<b>1'840'599.45</b>	<b>2'486'010.00</b>	<b>-645'410.55</b>	<b>-25.96</b>
Popolazione residente	<b>134'396.00</b>	<b>134'396.00</b>	<b>134'396.00</b>	
Pro-Capite	<b>13.70</b>	<b>18.50</b>	<b>-4.80</b>	

**BILANCIO 2009 CROCE VERDE LUGANO**

31.12.2009

31.12.2008

**Attivo**

<b>Sostanza circolante</b>		<b>2'520'492.41</b>		<b>2'417'563.83</b>
Cassa		10'021.90		7'544.60
Posta		1'137'096.22		1'045'730.53
Banca		302'744.57		310'866.67
Crediti verso terzi	1'370'295.80	-	1'387'860.10	-
Delcredere	375'000.00	995'295.80	375'000.00	1'012'860.10
Altri crediti		66'158.50		34'299.81
Prestiti		-		-
Cauzioni		3'018.54		3'013.57
Ratei e risconti attivi		6'156.88		3'248.55
<b>Sostanza fissa</b>		<b>2'281'026.38</b>		<b>2'338'795.00</b>
Attrezzature		-		70'000.00
Veicoli		581'026.38		468'795.00
Immobili		1'700'000.00		1'800'000.00
<b>Totale attivo</b>		<b>4'801'518.79</b>		<b>4'756'358.83</b>

**Passivo**

<b>Capitale dei terzi</b>		<b>2'602'894.92</b>		<b>2'738'123.37</b>
Debiti per forniture e prestazioni verso terzi		185'558.32		207'101.60
Altri debiti		249'825.60		351'684.07
Ipoteca		1'781'011.00		1'844'011.00
Accantonamenti		386'500.00		310'500.00
Ratei e risconti passivi		-		24'826.70
<b>Capitale proprio</b>		<b>2'198'623.87</b>		<b>2'018'235.46</b>
Capitale sociale		134'765.12		134'765.12
Riserve		2'329'436.72		1'847'969.90
Anticipi dai comuni		1'548'267.47		1'682'023.50
Risultato d'esercizio		-1'813'845.44		-1'646'523.06
<b>Totale Passivo</b>		<b>4'801'518.79</b>	-	<b>4'756'358.83</b>

## Chiusura del rapporto d'esercizio

La revisione dei conti per l'esercizio 2009 è stata eseguita dalla rispettabile Wullschleger Martinenghi Manzini Servizi Fiduciari SA. Nel rapporto redatto in data 12 aprile 2010 l'istituto di revisione raccomanda alle assemblee di CVL l'approvazione del risultato dando scarico al comitato.

## Chiusura del rapporto d'esercizio

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 2009.

Pregassona, aprile 2010

Associazione Croce Verde Lugano

Il presidente

dr. med. Romano Mauri

il direttore generale

Carlo Casso







TI 65205

205

LUGANO

CROCE VERDE LUGANO

100 ANNI

NO PARKING  
SUI DUE LATI



ASSOCIAZIONE  
CROCE VERDE LUGANO  
**RAPPORTO  
D'ATTIVITÀ**  
**2009**