





Indice

Introduzione del Presidente.....	3	Amministrazione e Finanze.....	29
Introduzione del Direttore.....	5	Logistica e Risorse tecniche.....	30
Organigramma dell'Associazione.....	6	Bilancio.....	32
Servizio Autoambulanze.....	7	Conto econ. Servizio Autoambulanze.....	33
Duemiladiciannove in breve.....	12	Conto econ. Servizio Medico Dentario.....	34
Servizio Medico Dentario.....	20	Risultato globale.....	35
Risorse Umane e Formazione.....	23	Collaboratori al 31.12.2019.....	38



Introduzione del Presidente

Carissime lettrici e carissimi lettori,

Mentre scrivo queste righe di introduzione al Rapporto sull'attività dello scorso anno, ci troviamo in piena crisi COVID-2019. Difficile pertanto fare astrazione da quanto sta stravolgendo, se non travolgendo, la nostra esistenza. L'esperienza che stiamo vivendo mette sotto una luce diversa ogni cosa, compresa l'attività di CVL descritta ogni anno in questo documento.

Se ne trae una sensazione di maggior consapevolezza riguardo all'importanza del servizio di soccorso pre-ospedaliero per il nostro Paese e, in particolare, della nostra Associazione per il tessuto sanitario e sociale del Luganese. Nel contempo, si è investiti da una sensazione accresciuta di responsabilità per il buon funzionamento dell'attività che tutti i nostri collaboratori svolgono sul territorio. Ci si rende anche conto di quanto significhi poter fornire la garanzia di un accesso continuo e immediato a servizi indispensabili per la salvaguardia della salute della nostra popolazione, soprattutto in situazioni di emergenza, e quanto tutto questo sia a volte dato per scontato. Si è resi anche maggiormente coscienti dell'importanza del lavoro di organizzazione e formazione continue, che si estende dagli aspetti più tecnici a quelli più generali, ma non meno determinati, di condivisione dei valori fondamentali di CVL e degli obiettivi che ci prefiggiamo di raggiungere. Su un altro piano, emerge in maniera chiara la centralità dell'aspetto personale e umano di tutti i nostri collaboratori, che hanno dato dimostrazione di grande capacità e spirito di sacrificio e grazie ai quali i nostri servizi possono essere erogati con immutata professionalità ed efficacia in qualsiasi frangente. Da questo insieme di sensazioni, confido che se ne possa trarre una rinnovata consapevolezza riguardo all'importanza e al valore effettivo del lavoro costante che si sta svolgendo in CVL, sotto ogni aspetto. Un segnale forte e concreto in tal senso è per altro già giunto durante questo periodo di emergenza attraverso svariate espressioni di apprezzamento nei confronti dei nostri collaboratori e dell'attività che svolgono.

In questi mesi abbiamo dovuto concentrare ogni sforzo sull'attività di soccorso per affrontare la pandemia e tutte le attività complementari hanno dovuto essere sospese, come ad esempio quella di ridefinizione e implementazione dei valori aziendali, che coinvolge tutti i collaboratori di CVL. Questo progetto tocca anche aspetti centrali legati al modo di agire del singolo collaboratore all'interno del suo gruppo e permette di definire regole comportamentali comuni e condivise, che costituiscono presupposto imprescindibile per la qualità del lavoro e dei servizi offerti. Nel 2018 tutti i collaboratori di CVL hanno avuto modo di approfondire i valori aziendali identificati, fino a tradurli in regole di comportamento concrete. Il tutto, con un lavoro estremamente pragmatico, che ha condotto ognuno a riflettere sul proprio modo d'agire e, pur conservando ciascuno il proprio carattere individuale, a condividere e adottare un codice di comportamento comune che rappresenta l'Associazione ed esprime i suoi valori. Questo progetto avrebbe dovuto entrare nella sua fase più concreta di formazione specifica durante quest'anno.

Come questo, anche tanti altri progetti hanno subito un'improvvisa interruzione e speriamo nella loro ripresa al più presto, assieme alla generale normalizzazione di tutti i rapporti, che confido possa essere raggiunta in tempi brevi.

Concludo con un pensiero di cordoglio per tutte le persone toccate nella loro salute o negli affetti più intimi in questi mesi di emergenza e con un sincero ringraziamento per le molteplici dimostrazioni di sostegno e vicinanza a CVL e ai nostri collaboratori.



AMBULANZA

AMBULANZA

AMBULANZA





Introduzione del Direttore

A tutti voi un cordiale benvenuto nelle pagine del Rapporto di Attività 2019 della nostra Associazione. È sempre difficile sintetizzare le molteplici mansioni svolte nel corso di un anno all'interno del mondo di Croce Verde Lugano. Facendo scorrere l'agenda ci si rende conto dei diversi fronti sui quali ci muoviamo e delle micro e macro attività legate al buon funzionamento della nostra Associazione, che porta un notevole bagaglio di responsabilità ed è impegnata su più fronti.

A livello di struttura, il 2019 è iniziato con la riorganizzazione dell'organigramma che potete vedere alla pagina 6. Abbiamo voluto renderlo più semplice ed efficace strutturandolo in modo da evidenziare le nostre 3 attività principali (servizi), le aree e i settori di appoggio. L'attuale diagramma definisce meglio ruoli, funzioni e responsabilità delle singole persone.

Per quanto riguarda il Servizio Autoambulanze, nel 2019 abbiamo registrato un incremento del numero di interventi e di pazienti soccorsi e trasportati. I nostri equipaggi, formati da professionisti affiancati da validi soccorritori volontari, hanno svolto complessivamente 10'411 interventi e trattato 435 pazienti in più rispetto all'anno precedente, con una media giornaliera di oltre 28 missioni. Diverse le attività svolte nell'ambito dell'aggiornamento e sviluppo delle competenze professionali. Fra queste ricordiamo i cosiddetti "case report", ossia quei momenti teorici che vengono organizzati periodicamente allo scopo di prendere in esame gli interventi più significativi, sia in autonomia che in collaborazione con l'Ospedale Regionale di Lugano. E, ancora, le formazioni pratiche presso il nuovo centro di simulazione ad alta definizione istituito presso la nostra base operativa di Agno, insieme alle formazioni sul terreno o su siti considerati sensibili (pista ghiaccio Corner Arena) in cui si sviluppano competenze specifiche e si lavora in team multidisciplinari (medici, infermieri, soccorritori diplomati e volontari). Un ambito, quello della formazione continua, nel quale da sempre CVL investe risorse e denaro al fine di mantenere il proprio team pronto ad affrontare qualsiasi situazione di criticità.

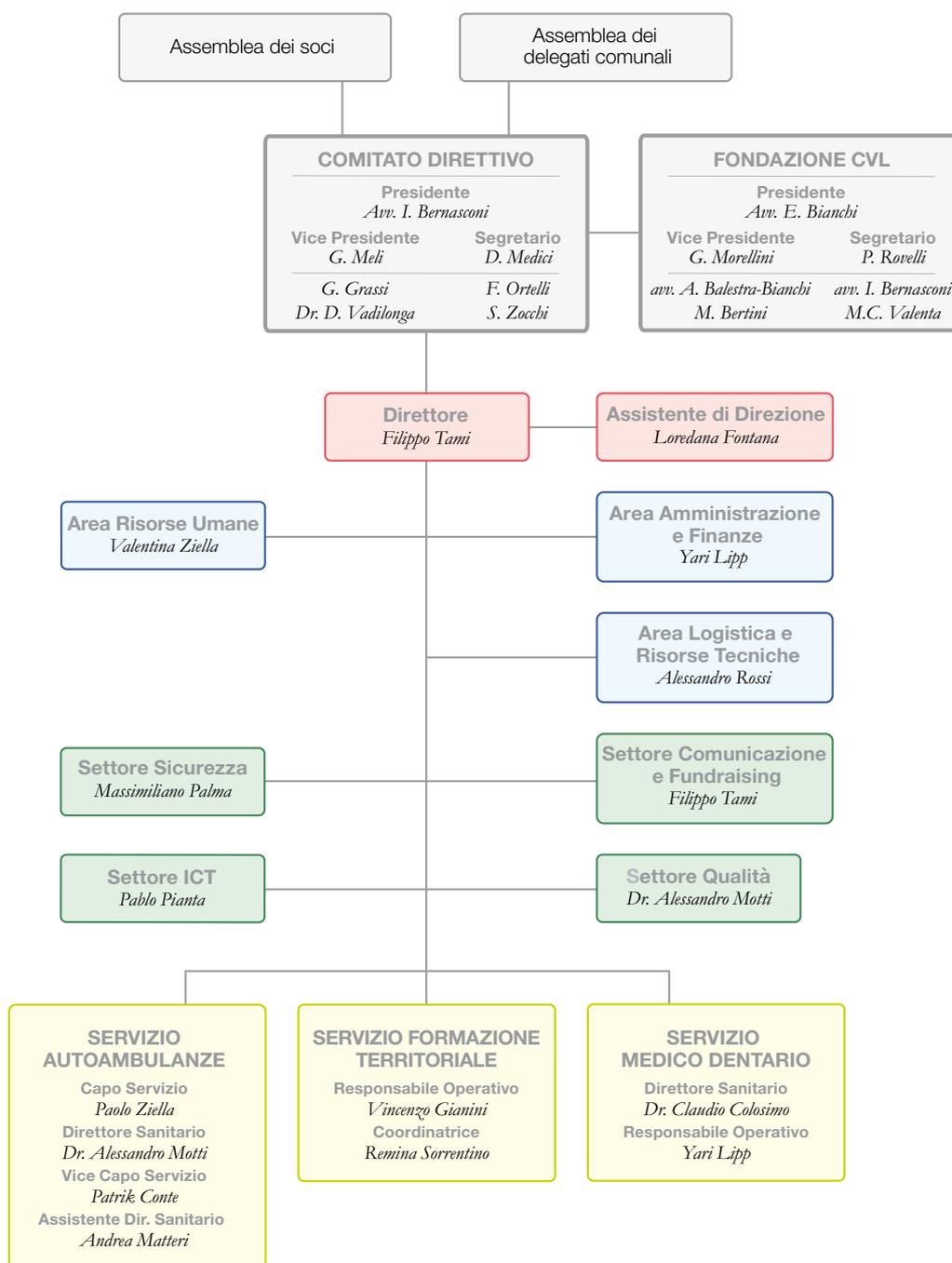
Il Servizio Medico Dentario ha assistito a una diminuzione del numero di prestazioni, anche a causa della mancanza per 3 mesi di un medico dentista. Nel complesso si è registrato un calo di 272 "sedute", tra dentisti e igieniste. Ciò nonostante superiamo sempre le 10'000 prestazioni che equivalgono a una cinquantina di pazienti al giorno suddivisi fra i diversi studi aperti contemporaneamente. L'attività del servizio e la sua connotazione sociale risulta sempre apprezzata dai nostri pazienti che negli anni si fidelizzano e valutano positivamente il lavoro svolto dai medici dentisti e dalle igieniste. A tale proposito segnaliamo l'applicazione di un modello di qualità che permette di rilevare le attività che vengono svolte e il livello di soddisfazione da parte di tutti gli attori (personale e pazienti). Anche per l'SMD cerchiamo di promuovere la formazione e l'aggiornamento professionale, sia per i medici che per il personale paramedico, favorendo la partecipazione a congressi e proponendo formazioni interne mirate.

Il Servizio di Formazione Territoriale ha registrato un incremento del numero di corsi (+ 89) e di certificazioni eseguite (+497). La popolazione e le aziende sono sempre interessate ad acquisire nozioni che permettano di far fronte a emergenze sanitarie. In particolare, sta riscuotendo un sempre maggior successo il ciclo di incontri formativi sull'emergenza pediatrica riservato a tutti coloro che sono a diretto contatto con il mondo dell'infanzia. È più tiepido l'interesse per il corso Rescue Bike destinato ad un pubblico molto specifico. Per tutto ciò che riguarda la formazione territoriale CVL collabora a stretto contatto con l'Accademia di formazione della Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA). Sono altresì contento di poter affermare che anche dal punto di vista finanziario l'Associazione gode di buona salute potendo contare, oltre che sul contributo pubblico che ci impegniamo a mantenere costante, su piccole e grandi donazioni che ci permettono di continuare a garantire delle prestazioni di elevato livello qualitativo.

Desidero concludere evidenziando l'importanza del lavoro svolto da tutte quelle persone che lavorano spesso nell'ombra all'interno delle aree e dei settori di supporto. Senza di loro non saremmo in grado di erogare in termini quantitativi e qualitativi i servizi che oggi riusciamo a offrire.

Buona lettura.

Organigramma dell'Associazione (stato al 31.12.2019)





Servizio Autoambulanze

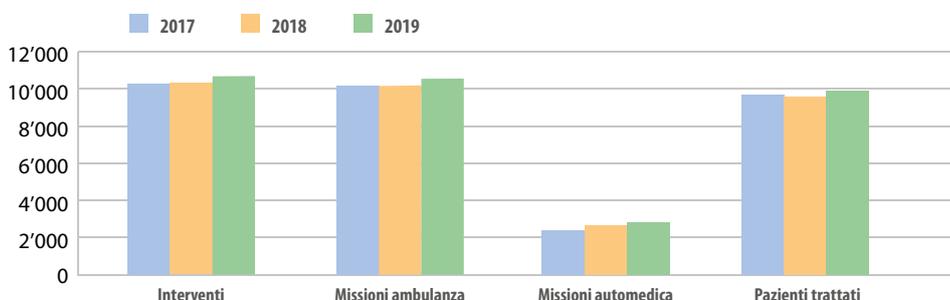
Dopo un biennio che ha visto l'attività del Servizio Autoambulanze assestarsi su valori stabili, il 2019 è stato caratterizzato da un aumento degli interventi e dei pazienti trattati.

Per meglio capire i dati che seguono, è d'obbligo una breve presentazione del modello di reportistica adottato dal Servizio Autoambulanze (SA).

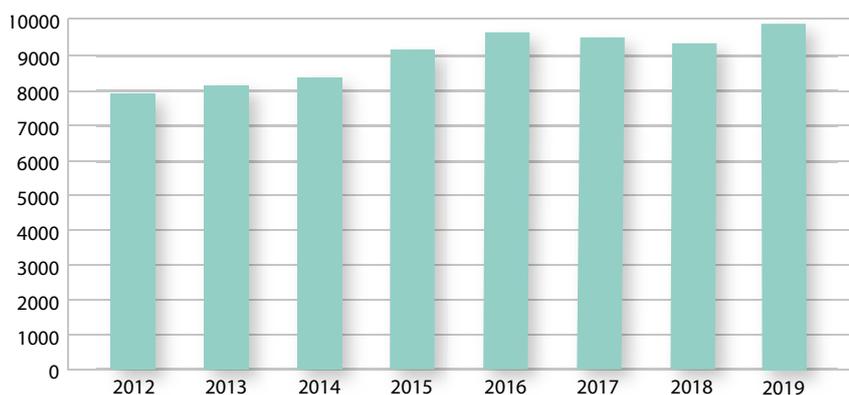
La Centrale d'allarme e coordinamento sanitario Ticino Soccorso 144 raccoglie le indicazioni dell'utente che necessita dell'intervento di soccorso/trasporto; viene elaborata una scheda, inviata in tempo reale alla Croce Verde Lugano (CVL) tramite sistema informatico. CVL riceve la richiesta d'intervento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

Fatte queste premesse, ecco a confronto la situazione degli ultimi tre anni nelle seguenti tabelle:

Evoluzione interventi 2017/2019				
Anno	Interventi	Missioni Ambulanza	Missioni Automedicata	Pazienti trattati
2017	10'128	9'964	3'108	9'432
2018	10'110	9'956	3'250	9'314
2019	10'411	10'307	3'285	9'749
Incremento	+301	+351	+ 35	+435



Nel 2015 si era superata la storica soglia di 9'000 pazienti trattati. Il 2019 si caratterizza per essere l'anno con più pazienti trattati dal nostro Servizio Autoambulanze dalla sua nascita.



9'749

PAZIENTI SOCCORSI

10'411

INTERVENTI

927

INTERVENTI IN GENNAIO

28.5

MEDIA GIORNALIERA INTERVENTI

1'482

MISSIONI SIMULTANEE CON 6 AMBULANZE

4'564

INTERVENTI PRESSO ABITAZIONI

1'119

INTERVENTI IN STRADA/AUTOSTRADA

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

L'Interassociazione di Salvataggio (IAS), organizzazione mantello a livello nazionale, struttura gli interventi differenziandoli in Primari e Secondari. I Primari riguardano quei pazienti che hanno un bisogno sanitario immediato di cure d'urgenza sul luogo. Sono classificabili in tre categorie:

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

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

- S1: trasferimento di un paziente con danno delle funzioni vitali (con o senza segnali prioritari);
- S2: trasferimento di un paziente senza minaccia delle funzioni vitali la cui partenza non può essere differita;
- S3: trasferimento programmato di un paziente senza danno delle funzioni vitali.

Comparazione priorità interventi 2017/2019

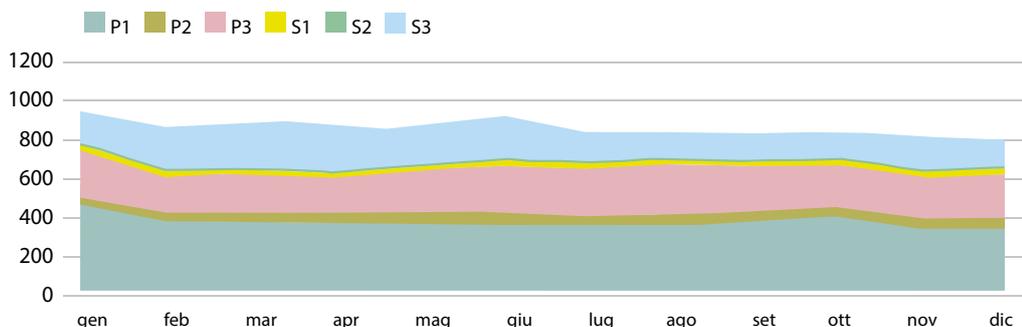
Anno	P1	P2	P3	S1	S2	S3
2017	4'613	790	2'414	322	-	1'988
2018	4'742	590	2'520	329	45	1'883
2019	4'859	885	2'528	142	84	1'914
Incremento	+117	+295	+8	-187	+39	+31

Il 2018 ha visto l'introduzione degli interventi secondari S2 nella ripartizione delle determinanti secondo il grado di urgenza di Ticino Soccorso. Si sono volute stratificare le richieste di trasferimenti da parte delle strutture ospedaliere differenziando i trasporti, il cui orario di partenza poteva essere concordato da quelli in cui non è possibile rinviare il trasferimento.

Per ciò che riguarda gli interventi secondari (S1, S2 e S3) chiudiamo complessivamente con una flessione di 117 interventi, presumibilmente riconducibili ad una ottimizzazione dei trasferimenti intra-ospedalieri tra le due sedi dell'Ospedale Regionale di Lugano.

Da rilevare un aumento degli interventi primari soprattutto riguardante i P1 e i P2 (totale + 412).

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







Patrik Conte

Vice Capo Servizio Servizio Autoambulanze

Ripartizione degli interventi per mesi dell'anno

Si sono registrate delle punte massime di interventi P1 in gennaio (459) e dicembre (409) periodi noti per l'aumento di patologie legate alle vie respiratorie che colpiscono soprattutto i pazienti anziani. Nei restanti mesi dell'anno, gli interventi sono rimasti pressoché costanti. Il mese in assoluto con più interventi, sia primari che secondari, è stato gennaio (927) e quello con meno dicembre (809).

Ripartizione degli interventi per giorno della settimana

La media giornaliera di interventi è di 28.5. Il giorno della settimana con un numero maggiore di interventi è stato il lunedì, contrariamente agli anni precedenti, in cui era il venerdì. Il giorno in assoluto più impegnativo dello scorso anno è stato il 25 settembre con 48 interventi.

Ripartizione degli interventi per fascia orario e luogo dell'intervento

Le fasce orarie più sollecitate risultano essere quelle tra le 08:00 e le 12:00 e tra le 15:00 e le 17:00, in linea con gli anni precedenti. Le missioni secondo luogo d'intervento non rappresentano particolari modifiche rispetto agli anni precedenti. Nel 2019 l'abitazione (4'564) rimane il luogo dove gli equipaggi della Croce Verde Lugano intervengono maggiormente per P1, P2 e P3. Un dato che riflette fedelmente la casistica medica con cui siamo maggiormente confrontati al contrario della casistica riferita ad infortuni e/o incidenti. Al secondo posto gli ospedali dell'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) con 1'776 casi. I motivi, oltre ad essere in linea con l'andamento dei trasferimenti secondari, sono da mettere in relazione con la riorganizzazione ospedaliera e la ripartizione dei pazienti all'interno degli ospedali dell'EOC, a seconda delle specialità. A tal proposito risulta difficile fare delle previsioni organizzative in quanto i servizi della FCTSA non sono coinvolti a questo livello, quindi "subiscono" le conseguenze di queste riorganizzazioni. Al terzo posto rimane la strada e autostrada (1'119), a seguire le case anziani (567) e infine gli uffici ed esercizi pubblici (411).

Ripartizione degli interventi per territorio e base operativa

CVL dispone di due basi operative. Nel 2019 il 79.9% dell'attività viene svolto partendo dalla base operativa principale ubicata a Pregassona. Il restante 20.1% è svolto dalla base di Agno.

La strategia messa in atto da anni per ridurre i tempi d'intervento nelle zone più discoste è il mantenimento di una rete di professionisti del soccorso denominati Rapid Responder (medici e paramedici) domiciliati in luoghi "strategici" del territorio, che volontariamente si mettono a disposizione per intervenire con materiale e tecniche avanzate prima dell'arrivo dell'ambulanza, direttamente dal loro domicilio. Nel 2019 sono stati 13 gli interventi.

L'attività della base di Agno è svolta prevalentemente tra le 09:00 e le 19:00, periodo nel quale è stato aggiunto un secondo veicolo nel 2018 per meglio offrire una copertura del territorio malcantonese.

Tempi d'intervento

Conformemente a quanto previsto dalla IAS, CVL monitorizza in modo puntuale i tempi d'intervento. L'aspetto è essenziale soprattutto per le patologie tempo-dipendenti, vale a dire quelle patologie per cui il tempo che intercorre tra la chiamata d'allarme all'144 e l'arrivo dell'ambulanza sul paziente, rispettivamente il ricovero dello stesso in una struttura ospedaliera adeguata, è fondamentale per la prognosi finale. CVL analizza regolarmente i dati ed è particolarmente attenta a trovare soluzioni atte a ridurre i tempi d'intervento. In particolar modo vengono monitorizzati i tempi di mobilitazione e i tempi di soccorso. Per tempo di mobilitazione s'intende il periodo tra l'attivazione del servizio/ambulanza da parte della Centrale Ticino Soccorso 144 e il momento in cui l'ambulanza è operativa sulla strada, mentre per tempo di soccorso si intende il tempo di arrivo sul luogo dal momento della partenza dell'ambulanza. Il 2019 vede un mantenimento degli standard di qualità definiti a livello nazionale che prevedono l'arrivo sul luogo d'intervento nel 90% dei casi entro i 15 minuti dalla chiamata.

Interventi simultanei

Si tratta della situazione generale in cui sono presenti sia gli interventi primari che i secondari. Non vi sono particolari scostamenti rispetto all'anno precedente. Da evidenziare che CVL, nell'81% delle missioni totali è ingaggiata con un numero variabile che va da 2 fino a 6 veicoli contemporaneamente.

1'595
INTERVENTI TOTALI
IL LUNEDÌ

1'245
INTERVENTI TOTALI
LA DOMENICA

80%
INTERVENTI DALLA
SEDE DI PREGASSONA

20%
INTERVENTI DALLA
SEDE DI AGNO

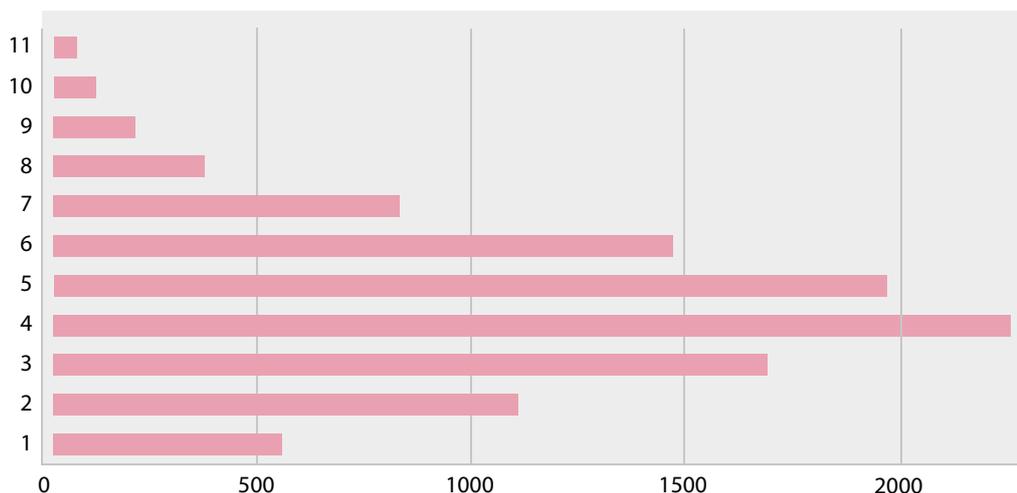
355
COPERTURE ESEGUITE
PER ALTRI COMPENSORI

160
COPERTURE RICEVUTE
DA ALTRI SERVIZI
AMBULANZA

33
INTERVENTI EFFETTUATI
DA ALTRI ENTI SU
TERRITORIO CVL

29
INTERVENTI UIT-S

Il grafico che segue riporta le missioni svolte in simultanea. Sull'asse verticale il numero dei mezzi impiegati contemporaneamente. In orizzontale il numero di volte in un anno.



Coperture e interventi in altri comprensori

Con il termine copertura s'intende l'avvicinamento di un'ambulanza verso un territorio limitrofo nel caso in cui quest'ultimo avesse tutti i mezzi impegnati. Nel 2019 le coperture effettuate sono state 355 vs. 279 nel 2018, prevalentemente per il territorio del Servizio Autoambulanza del Mendrisiotto. Costante il dato delle coperture ricevute (160 contro le 152 del 2018), vale a dire le situazioni in cui CVL non è stata in grado di garantire la prontezza in modo autonomo poiché tutti i veicoli disponibili erano già ingaggiati in altri interventi.

Stabili anche gli interventi svolti da altri servizi per CVL durante il periodo in cui un'ambulanza di un altro servizio è a disposizione per rispondere ad eventuali richieste di soccorso; 33 vs. 37.

In calo invece il numero degli interventi effettuati da altri servizi per CVL: si è passati da 101 interventi nel 2018 a 90 interventi nel 2019. Sono tutti trasferimenti da strutture ospedaliere del Luganese per le strutture sanitarie del Mendrisiotto. In questo caso, non è possibile determinare se CVL non fosse in grado di eseguire i trasferimenti poiché nell'ottica di un'efficace coordinamento da parte di Ticino Soccorso 144 nella copertura del territorio cantonale, l'attribuzione può andare ad un altro servizio se un loro mezzo si trova già in zona.

Ingaggi e missioni particolari

Pazienti non trasportati: sono 940 i pazienti soccorsi ma non trasportati. Si tratta di un incremento significativo rispetto all'anno precedente (744). Il motivo del non trasporto può essere il rifiuto da parte del paziente di essere ospedalizzato e/o valutato presso un pronto soccorso dell'ospedale oppure la valutazione clinica da parte del medico d'urgenza di CVL per cui il ricovero non risulta necessario.

Le ragioni di questo incremento sono diverse, una è legata al numero di pazienti coinvolti in alcuni incendi di condomini, avvenuti nel corso dell'anno, pazienti che non hanno necessitato di cure stazionarie ospedaliere dopo la presa a carico sul posto. Un'altra causa sono le frequenti cadute a domicilio di anziani con disturbi della marcia che dopo un nostro aiuto presso la loro abitazione non necessitavano di ulteriori approfondimenti diagnostici.

Totale chilometri percorsi dai mezzi di CVL: i veicoli di soccorso di CVL, ambulanze e automediche, hanno percorso complessivamente 254'979 Km.

Assistenze a partner: sono 26 gli interventi in appoggio ad altri enti a luci blu (pompieri, polizia e Società svizzera di salvataggio). In prevalenza si tratta di interventi richiesti dai pompieri a garanzia della sicurezza dei militi impegnati in azioni di spegnimento o in interventi chimici.

9
MEDICI
D'URGENZA

11
INFERMIERI
SPECIALISTI

51
SOCCORRITORI
DIPLOMATI

113
SOCCORRITORI
VOLONTARI

9
AMBULANZE DI
SALVATAGGIO

3
AUTOMICHE

2
VEICOLI COMANDO

1
VEICOLO TECNICO PER
IMPIEGHI PARTICOLARI

1
NATANTE AMBULANZA

2
VEICOLI TRASPORTO
MATERIALE E PERSONE

GESTIONALE STIPENDI Introduzione nuovo gestionale certificato Swissdec	GEN	Seminario residenziale Primo seminario dell'anno (seguono altre 9 date)
	GEN	
	GEN	
PARTECIPAZIONE CONGRESSO Convegno medicina d'urgenza a Riccione	FEB	PARTECIPAZIONE CONGRESSO Congresso di Como (Convegno Aiarti)
	FEB	
	FEB	
VIDEO LARINGOSCOPIO Introduzione del dispositivo per la gestione delle vie aeree	MAR	FORMAZIONE MULTITEMATICA Primo weekend di formazione (seguono altre 5 date)
	MAR	
	MAR	
CONVEGNO EMS A MADRID Partecipazione al Convegno europeo sulla medicina d'urgenza di Madrid (E)	APR	CVL INCONTRA MASSAGNO CVL incontra i cittadini del comune di Massagno
	APR	
	APR	
CVL INCONTRA ORIGLIO CVL incontra di cittadini del comune di Origlio	MAG	SICUREZZA IN SEDE Introduzione del nuovo sistema di chiusura accessi
	MAG	
	MAG	
CONCERTO DE GREGORI Sicurezza sanitaria per il concerto in Piazza Riforma	GIU	STRALUGANO RUN Sicurezza sanitaria alla 14a edizione
	GIU	
	GIU	
CONGRESSO A BERNA Partecipazione al congresso svizzero di medicina d'urgenza	GIU	GP LUGANO DI CICLISMO Sicurezza sanitaria
	GIU	
	GIU	
ESTIVAL JAZZ Sicurezza sanitaria in Piazza Riforma a Lugano	LUG	SERVIZIO MEDICO DENTARIO Giornata qualità studenti Net-MEGS USI
	LUG	
	LUG	
PORTE APERTE Partecipazione alla giornata di Porte Aperte del Corpo Civici Pompieri di Lugano	AGO	LUGANO-INTER Sicurezza sanitaria per la partita di calcio a Cornaredo
	AGO	
	AGO	
LUGANO-MANCHESTER CITY Sicurezza sanitaria per la partita di Champions League	AGO	PRIMO AGOSTO Corteo patriottico e sicurezza sanitaria in occasione dello spettacolo pirotecnico
	AGO	
	AGO	
GIANETTI DAY Sicurezza sanitaria	SET	RALLY INTERNAZIONALE Sicurezza sanitaria al Rally internazionale del Ticino
	SET	
	SET	
CONGRESSO A ROMA Partecipazione al congresso nazionale del rischio infettivo di Roma (I)	OTT	CVL INCONTRA MORCOTE CVL incontra i cittadini del comune di Morcote
	OTT	
	OTT	
FORMAZIONE AL SMD Simulazione ad alta fedeltà su un manichino, SimDent	OTT	NUOVO ACQUISTO AL SMD Acquisto del dispositivo radiografico 3D al SMD
	OTT	
	OTT	
VISITA A CSU NORD (VD) Visita al Centre de secours et d'urgences du Nord Vaudois et de la Broye	NOV	VISITA LIONS CLUB Visita al Lions Club del Ceresio
	NOV	
	NOV	
	DIC	NOTTE DI CAPODANNO Sicurezza sanitaria in Piazza Riforma a Lugano
	DIC	
	DIC	



Patologici: nel 2015 sono state ridefinite a livello FCTSA le procedure di presa a carico dei reperti di patologia, definendo in modo chiaro il concetto di urgenza e garantendo la tracciabilità dei reperti.

In queste occasioni l'urgenza è data dal fatto che il paziente si trova in sala operatoria sotto anestesia generale, in attesa del risultato del patologo che permetterà al chirurgo di prendere una decisione terapeutica. Nel mese di febbraio del 2019, l'Istituto Cantonale di Patologia ha aperto a Lugano un nuovo laboratorio per esami estemporanei di patologia a disposizione di tutti gli ospedali, cliniche e studi medici del Sottoceneri. Non dovendo più fare riferimento all'Istituto Patologico di Solduno, l'Ospedale Civico non si avvale più dei nostri trasporti essendosi organizzato attraverso un suo trasporto interno. Nonostante questo importante cambiamento, continuiamo a fornire il nostro servizio alla Clinica Sant'Anna. Siamo quindi passati da 200 trasporti del 2018 a 65 nel 2019.

Pazienti non presenti: stabili le situazioni in cui al momento dell'arrivo sul luogo, l'equipaggio non trova alcun paziente: 58 casi vs. 60 del 2018. I motivi che generano questi interventi sono frequentemente legati a pazienti che si allontanano senza attendere il nostro arrivo. Raramente si tratta di scherzi.

Impiego del natante ambulanza: nel 2019 sono stati 6 gli interventi primari o quelli a garanzia della sicurezza sanitaria in occasione di manifestazioni che si svolgono sul lago o sulle rive del Ceresio. Il numero di impiego di questo mezzo resta costante nell'arco degli ultimi anni.

Impiego del Capo Intervento Regionale (CIR): questa figura ha la responsabilità di coordinare l'attività giornaliera degli equipaggi in servizio ed è il punto di riferimento di tutto il personale operativo durante il proprio turno. Garantisce la presenza presso la base operativa dalle 07:00 alle 19:00, 6 giorni su 7, dal 2018; precedentemente la presenza era dal lunedì al venerdì. La domenica e festivi, come pure la notte, garantisce un picchetto di reperibilità immediata dal proprio domicilio. Gli interventi sul luogo di soccorso nel 2019 sono stati 110 vs i 125 del 2018. Di norma interviene in tutti quei casi dove è necessario un coordinamento tra i vari Enti di Primo Intervento (EPI) quali incidenti con più feriti coinvolti, incendi e nelle situazioni fuori dall'ordinario clinico, in supporto al personale operativo.

Interventi dell'Unità Intervento Tecnica-Sanitaria (UIT-S): il 2019 è stato caratterizzato dall'ingresso nel gruppo tecnico di tre nuovi membri per sostituire due uscite. I tre nuovi soccorritori hanno frequentato la formazione presso la caserma del Corpo Civici Pompieri di Lugano della durata di 10 giorni per un totale di 100 ore ciascuno. Hanno superato il corso di formazione con successo e sono stati certificati dalla Federazione Cantonale Ticinese Corpi Pompieri (FCTCP). Attualmente il gruppo è composto da 14 militi soccorritori (1 Capo gruppo, 3 specialisti, 10 diplomati e 2 volontari).

Gli interventi e gli impieghi svolti dal personale sanitario formato per interventi particolari e in ambiente ostile sono stati 29. Come l'anno precedente, il 2019 ha visto l'impiego dell'UIT-S soprattutto nei compiti di assistenza e prevenzione alla Polizia, con i reparti di Mantenimento dell'Ordine (MO) durante le partite del FC Lugano. In calo le assistenze ai pompieri. Per mantenere elevate competenze tecniche a garanzia della sicurezza dei militi UIT-S e delle persone coinvolte, il gruppo ha beneficiato di 204 ore di impiego/formazione totali inserendo anche le tecniche più specifiche e particolari quali il palo pescante, la calata in facciata, gli spazi confinati e l'assetto capovolto.

Dati clinici

Anche quest'anno vi è un'equa ripartizione tra uomini e donne ed una importante preponderanza dei casi di medicina rispetto quelli di chirurgia (comprensivi di casi di infortunistica e di traumatologia).

Il paziente tipo della nostra realtà è residente per lo più in area urbana con un'età compresa tra i 70 e i 95 anni (50% sul totale dei pazienti trasportati). Questi dati rappresentano chiaramente uno specchio fedele dell'invecchiamento della popolazione e dei fruitori dei servizi sanitari considerando la fragilità clinica della terza età.

Destinazione pazienti

Nel 2019, così come negli anni precedenti la maggior parte dei pazienti (48,3%) è stata trasportata all'Ospedale Civico di Lugano che rappresenta il punto di riferimento cantonale della Medicina ad Alta Specialità (MAS). Il 14,6% dei pazienti è stato trasportato presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale Italiano di Viganello, dove di norma vengono accompagnati i pazienti che hanno un indice di gravità clinica inferiore. Stabile il numero dei pazienti trasportati presso la Clinica Luganese.

Stabile il numero dei pazienti consegnati alla Rega.

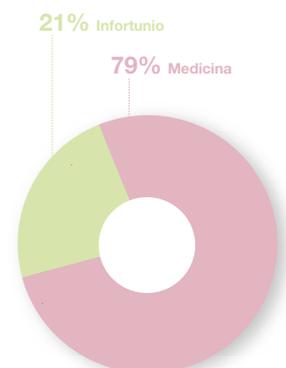
26
ASSISTENZE
A PARTNER

65
TRASPORTI
REPERTI ISTOLOGICI

940
PAZIENTI SOCCORSI
MA NON TRASPORTATI

29
INTERVENTI UIT-S

110
INTERVENTI DEL CAPO
INTERVENTO REGIONALE



Ripartizione
Medicina - Infortunistica



Diagnosi pazienti

Sostanzialmente invariate le diagnosi sia traumatiche sia non traumatiche.

La diagnosi più frequente e in costante aumento riguarda i casi di psichiatria, con 958 pazienti del 2019 rispetto gli 863 del 2018 e i 790 del 2017, per un totale di 168 pazienti in più nell'ultimo biennio. A tale proposito abbiamo voluto analizzare la situazione svolgendo una raccolta dati, presentata in parte a pagina 17 del presente rapporto. La tabella che segue consente di avere una panoramica dettagliata delle diagnosi dei pazienti nel corso dello scorso anno.

DIAGNOSI PAZIENTI	Interventi	%
Politrauma	32	0.3%
Stato di shock	111	1.1%
Traumi estremità superiori	905	9.2%
Traumi estremità (compr. lussazioni)	932	9.6%
Ustioni/annegamento/elettrocuzione	13	0.1%
Arresto cardio-respiratorio (ACR)	124	1.3%
Coma non traumatico	55	0.6%
Perdita di conoscenza breve, malore non cardiaco	432	4.4%
Malore di origine cardiaco, dolore toracico	758	7.8%
Disturbi o insufficienza respiratoria	607	6.2%
Parto-gravidanza	23	0.2%
Intossicazione senza coma (OH, medicinali, droghe)	502	5.2%
Crisi convulsiva	168	1.7%
Casi psichiatrici (iperagitazione, angoscia)	958	9.8%
Emorragia senza trauma (digestiva-ORL-ginecologi)	190	2.0%
Dolori addominali o lombari non traumatici	753	7.7%
Deficit neurologico senza coma né trauma, cefalee	409	4.2%
Stato confusionale	94	1.0%
Altro	934	9.6%
Illeso	246	2.5%
Stato febbrile/infettivo senza shock	582	6.0%
Deperimento generale-astenia-debolezza	450	4.6%
Dolore muscolare-articolare	100	1.0%
Neoplasma-tumore-metastasi senza come né shock	134	1.4%
Neo-ipertermia primaria senza trauma né shock	17	0.2%
Reazione allergica	34	0.3%
Vestibolopatia	100	1.0%
Disturbo metabolico-ematico	49	0.5%
Punture-morsicature animali	8	0.1%
Emorragie periferiche lievi	20	0.2%

Atti Medico Delegati (AMD) applicati

In Canton Ticino l'urgenza preospedaliera è organizzata secondo precisi protocolli che sono consultabili da tutti e di dominio pubblico: (<http://www.fctsa.ch/it/33/amd.aspx>)

Questi protocolli si basano su studi specifici e formazione continua, con retraining regolari. La Commissione Medica della FCTSA ha elaborato gli "Atti Medico Delegati dell'emergenza (AMD) preospedaliera", conformemente all'articolo 62 cap. II della Legge sanitaria cantonale.

Il quadro concettuale della legislazione si basa su una serie di evidenze previste dalla Interassociazione di Salvataggio (IAS), dalla Federazione dei Medici Svizzeri (FMH), dalle Leggi cantonali e federali che regolano il soccorso di cui una delle caratteristiche principali risulta essere: l'intervallo senza terapia medica deve rimanere il più corto possibile. Gli AMD permettono al Soccorritore professionale e al Soccorritore specialista di avere un'autonomia sanitaria acquisita durante la formazione professionale e l'esecuzione di atti medici in autonomia sotto la responsabilità diretta della Direzione Sanitaria dell'ente.

Ciò permette l'inizio di una terapia efficace nel più breve tempo possibile.

Lo scorso anno l'AMD più utilizzato è il 5, quello dell'analgesia. L'AMD della rianimazione è stato messo in atto 95 volte. Il protocollo per la crisi asmatica/riesacerbazione di broncopatia cronica 279 volte.

6'128
OSPEDALE REGIONALE
LUGANESE

937
CLINICA LUGANESE
MONCUCCO

614
ALTRI OSPEDALI EOC

87
OSPEDALI O CLINICHE
SVIZZERA INTERNA

19
CONSEGNATO REGA

Stabile il numero dei pazienti trattati secondo AMD 19 (ventilazione non invasiva) che nel nostro servizio è diventato il Gold Standard nei casi di insufficienza respiratoria acuta.

Categorizzazione secondo indice di gravità NACA

L'indice NACA è stato creato dalla *National Advisory Committee for Aeronautics* per incidenti dell'aviazione. Viene utilizzato anche nel nostro cantone ed è risultato molto utile per identificare le condizioni di gravità del paziente. Si rivela determinante per comunicare con immediatezza al pronto soccorso lo stato del paziente.

L'indice di gravità clinica NACA va da 0 (paziente illeso) a 7 (deceduto). A partire dal livello 4 il paziente è considerato potenzialmente in pericolo di vita. Pressoché irrilevante quest'anno lo scostamento in percentuale di tutti gli indici di gravità NACA dei pazienti trattati.

Il 2019 è stato caratterizzato da un aumento dei pazienti con un indice di gravità maggiore (NACA 4 e 5), per un totale di +174 pazienti.

Assetto operativo, personale e mezzi a disposizione

Nell'anno 2019 le risorse di mezzi a disposizione, per le due sedi di Agno e Pregassona, sono state le seguenti:

Giorni	Orario	Base Pregassona			Base Agno
		Ambulanze	Servizio specialistico	Capo Intervento Regionale	1 ambulanza
Feriali	07:00-23:00	3	1 - 2	1	2x (09:00:19:00)
Sabato	07:00-19:00	3	1	1	1
Domenica e festivi	07:00-19:00	2	1	1	1
Feriali	23:00-07:00	2	1 - 2	1	1
Sabato - domenica e festivi	19:00-07:00	2	1 - 2	1	1

Attività e progetti particolari che hanno contraddistinto il 2019

Report dei controlli delle schede sanitarie (AMD): il 2019 ha visto il gruppo specialistico impegnato nel controllo regolare delle schede sanitarie redatte dai nostri collaboratori. Sono state controllate 4'976 schede di interventi primari e 1'214 schede di interventi secondari, per un totale di 6'190. I casi particolari sono stati discussi personalmente dal direttore sanitario con l'équipe interessata nell'ottica del costante miglioramento.

Introduzione video-laringoscopia: nel mese di marzo è stato introdotto sulle automediche di Croce Verde Lugano il nuovo video-laringoscopia, un sofisticato dispositivo per la gestione delle vie aeree. L'intubazione oro-tracheale rappresenta una tecnica specialistica che permette di ventilare e ossigenare il paziente proteggendo e mantenendo pervie le vie aeree. Viene impiegata in tutti quei casi in cui il paziente non è più in grado di respirare autonomamente (come in presenza di lesioni del sistema nervoso centrale, gravi insufficienze respiratorie, abusi medicamentosi, traumi maggiori). La tecnica prevede di posizionare mediante laringoscopia un apposito tubo in trachea e di effettuare la ventilazione con un ventilatore portatile. Nel comprensorio di Croce Verde Lugano sono più di un centinaio all'anno i pazienti che necessitano di un'intubazione preospedaliera.

Dati dei registri cantonali First Hour Quintet (FHQ): da diversi anni sono attivi a livello cantonale alcune banche dati centrali (registri) che permettono, attraverso un portale ad accesso limitato, di inserire una serie di dati rilevati durante il nostro intervento di soccorso. I dati disponibili si riferiscono alle patologie tempo-dipendenti: arresto cardiocircolatorio, sindrome coronarica acuta, stroke, trauma grave e insufficienza respiratoria (*First Hour Quintet* – FHQ).

Tali patologie sono identificate a livello europeo dall'*EEDProject* e sono strettamente legate a fattori quali il tempo di insorgenza e di soccorso, l'approccio medico-tecnico e la destinazione del paziente. Questi registri racchiudono grossi potenziali in termini di ricerca scientifica e di qualità di cure erogate ai cittadini.

958

CASI PSICHIATRICI

932

TRAUMI ESTREMITÀ

607

INSUFFICIENZE RESPIRATORIE

124

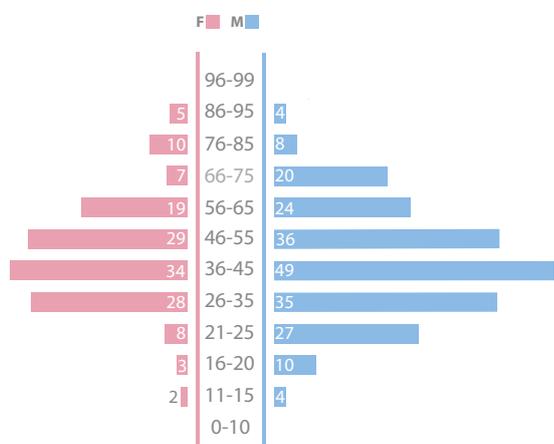
ARRESTI CARDIO RESPIRATORI

758

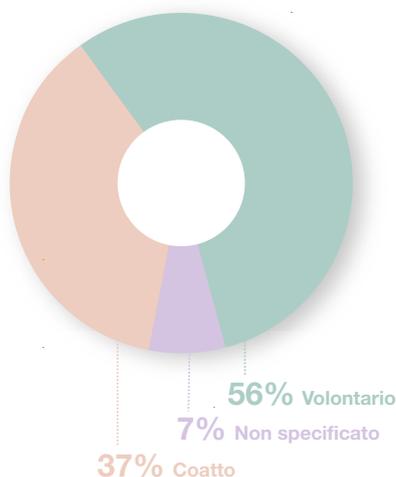
MALORI DI ORIGINE CARDIACA

Raccolta dati pazienti con patologie psichiatriche: considerato il costante aumento dei pazienti con patologie psichiatriche, in collaborazione con un nostro medico d'urgenza dotato di una specializzazione in psichiatria, abbiamo eseguito una raccolta dati finalizzata ad identificare aspetti migliorabili nella presa a carico di tali pazienti. Spesso sono casi complicati e delicati che richiedono tempi e risorse importanti con una presa a carico che vede coinvolti oltre ai servizi di urgenza, differenti attori, quali specialisti in psichiatria, medici di famiglia, Polizia, l'Autorità Regionale di Protezione (ARP), Pronto Soccorso ospedalieri e la Clinica Psichiatrica Cantonale. Analizzando la casistica, si evidenziano cambiamenti rispetto all'epidemiologia generale con una preponderanza del 60% di uomini e una fascia di età maggiormente rappresentata tra i 36 e 45 anni. Di seguito, i grafici mostrano un parte dei dati raccolti per l'analisi e l'elaborazione.

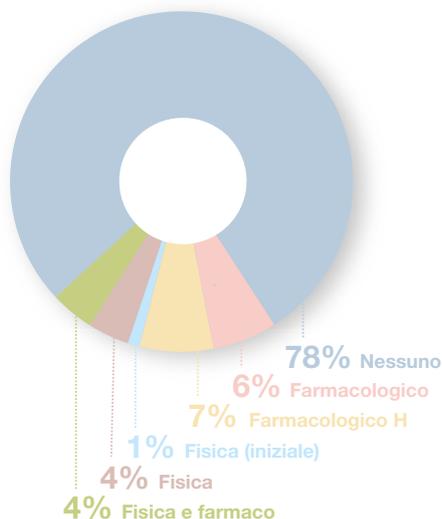
Sesso e fasce di età



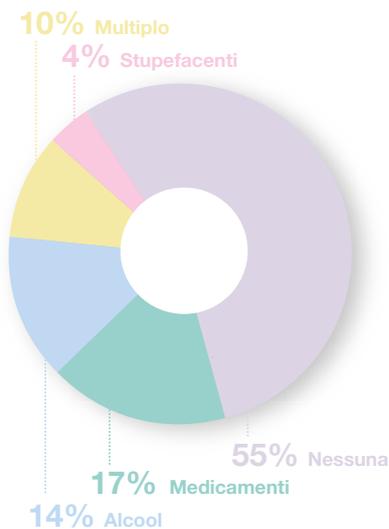
Tipologia ricovero



Mezzo di contenzione utilizzato



Uso concomitante di sostanze psicoattive



Nuovi AMD (Atti Medici Delegati): è stato creato il nuovo AMD 0 che regolamenta a livello cantonale la gestione del non ricovero. Queste situazioni, abbastanza frequenti, possono essere di due generi:

- pazienti che dopo essere stati visitati non necessitano di essere trasferiti in un ospedale per accertamenti;
- pazienti che necessitano dell'ospedalizzazione ma che la rifiutano.

L'AMD 0 stabilisce con chiarezza le diverse responsabilità e quando la presenza del medico d'urgenza è necessaria sul luogo dell'intervento per le decisioni del caso.

Conferenze pubbliche e congressi: Durante il 2019 sono proseguite le serate di presentazione di alcuni interventi particolarmente interessanti, esposti dal nostro personale, con approfondimenti mirati atti a un miglioramento delle conoscenze e dell'approccio alle problematiche emerse. Alcune di queste serate sono state organizzate in collaborazione con l'Ospedale Regionale di Lugano.

Nel mese di ottobre, in occasione del Congresso Italiano del Rischio Infettivo di Roma, è stato presentato uno studio sugli aspetti legati all'igiene nel mondo del soccorso preospedaliero, per il quale il nostro relatore responsabile dell'igiene ha ricevuto un premio.

Qui di seguito i poster creati in occasione del Congresso svizzero di medicina d'urgenza, svoltosi a Berna il 13 e 14 giugno, in cui è stato presentato il massaggiatore meccanico cardiaco, una tecnologia introdotta da CVL nel 2018 e quello del Convegno europeo dei servizi di emergenza di Madrid del 15 aprile, in questo caso la tematica presentata è stata la ventilazione non invasiva per pazienti con insufficienza respiratoria acuta.

Schweizer Kongress für Notfallmedizin
Congrès suisse de médecine d'urgence
2019
13-14 Juin 2019 à Berna
15-16 Avril 2019 à Madrid

The mechanical cardiac massager. The introduction of a new technology in an ambulance service.

Alessandro Metti MD, Medical Director, Croce Verde Lugano; Fabio Volontè MD, Anesthesiologist Croce Verde Lugano; Marco Scaxa, Paramedic and quality referent, Croce Verde Lugano; Andrea Mattari Specialist nurse Croce Verde Lugano; Marika Pavli, Specialist nurse Croce Verde Lugano

Background

Our ambulance service Croce Verde Lugano (CVL) is located in Switzerland, in the canton of Ticino. The territory of intervention extends over an area of 320 km² which includes 150,000 inhabitants. CVL performs about 10,000 interventions each year including approximately 30 ACLS cardiopulmonary resuscitations. By measuring and analyzing the quality of our performance through the Q-CPR (Quality Cardiac Pulmonary Resuscitation), we realized that the external cardiac massage performed by our professional rescuers in collaboration with the "first responder" (trained personnel belonging to non-medical first aid agencies, police, firemen, border guards and volunteers) was not always optimal. The main problem was above all in the times of "hands off". Chest compressions are essential for a successful resuscitation procedure. The most recent guidelines (2015) recommend an effective cardiac massage with very high compression frequencies and minimal breaks (no more than 10 s) even for a trained rescuer, with a change of rescuer (massager) every two minutes. Over the last few years our performances have improved thanks to a continuous exercise of manual cardiac massage; but nevertheless we have not achieved the goals we had set ourselves.

Q-CPR is a measurement and feedback tool for cardiopulmonary resuscitation that has been chosen to measure CPR measures and assess outcomes. It is a sensor weighing 200 g and a size of about 20 cm that is applied to the patient's sternum exactly on the site where the hands are applied to perform the massage.

Material and methods

After a complete evaluation that considered in addition to the health aspect also technical, organizational, ethical and economic we decided to equip ambulances with a new equipment, the mechanical cardiac massager and in particular the Zyt Autolife model was chosen. We created a training program that allowed us to familiarize ourselves with the new procedure and achieve good temporal performance in the application of the cardiac massager (massage never interrupted for more than 32 seconds). From the time of introduction to date we have monitored all uses (84 patients) through a data collection measured by the device and the machine, a computerized questionnaire that systematically analyzes the impact of the mechanical massager on resuscitation dynamics, on its organizational and clinical usefulness, on the level of staff satisfaction without forgetting the emotional aspect that can generate in the relatives of the patients.

Result

Used 84 times in a 30 month period

0% Traditional RCP delay

Application time: 100% (84/84)

Do you think it facilitated you? YES 97%

Side effects: 0% (0/84)

Discussion

Well aware of the importance of training in the introductory process of a new device, we have created a preparatory process that aims to implement its use in a system that includes the presence of both professional personnel (professional rescuers, specialist nurses and medical doctors), organized and voluntary. The training process lasted from April to September 2017. The main aspects highlighted during the training were:

- All ambulances have been provided with a mechanical massager so that CPR is effective from the first minutes without interfering with the basic resuscitation maneuvers.
- A clinical protocol of use of the massager has been created with clear indications including those of transport under massage.
- The use of the mechanical massager with respect to a manual resuscitation does not change the clinical outcome of patients in ordinary massage conditions and compared to a massage performed by trained specialist teams.
- Healthcare workers using mechanical CPR devices should do so only within a well-organized and monitored training program.

The use of the cardiac massager has solved the problem of the prolonged hands off found previously, improving the overall quality of the message.

EMS2019 MADRID
NON-INVASIVE VENTILATION IN URBAN ENVIRONMENT. RETROSPECTIVE STUDY TO EVALUATE THE EFFECTIVENESS OF THE RESCUE ON ARRIVAL AT THE HOSPITAL

Fabio Volontè MD, Anesthesiologist Croce Verde Lugano; Marco Scaxa, Paramedic and quality referent, Croce Verde Lugano; Andrea Mattari Specialist nurse Croce Verde Lugano; Moreno Fratini, Specialist nurse, Croce Verde Lugano; Marco Pandolfi, Specialist nurse Croce Verde Lugano; Alessandro Metti MD, Medical Director, Croce Verde Lugano

BACKGROUND

Our ambulance service Croce Verde Lugano (CVL) is located in Switzerland, in the canton of Ticino. The territory of intervention extends over an area of 320 Km² which includes 150,000 inhabitants. CVL performs about 10,000 interventions each year, of which almost 700 for respiratory problems. NIPPV has been used for years in the treatment of acute respiratory failure in hospitals. By reducing respiratory work and improving gaseous exchanges, time is spent for medical therapy to treat the causes triggered. This method offers the best results when applied in a timely manner. Convinced of the time-dependent efficiency of non-invasive ventilation with positive pressure support, we decided to start the therapy already in the pre-hospital environment. In the literature there are very few publications on the NIPPV applied in this field. Our experience in the use of non-invasive ventilation (NIV) in respiratory failure began more than 5 years ago. We have decided to consider 2017-2018 as the reference years to verify the benefits of the procedure even when the hospitalization time is reduced, verifying the application time and the clinical improvement from the place of rescue to the arrival in the hospital.

Material and methods

In the study all the data of respiratory ingestions treated with non-invasive ventilation were collected in 2017 and 2018 in the urban area of our competence. To evaluate our rescue we chose to measure dyspnea (0 = no dyspnea, 10 = respiratory exhaustion) through an instrument that we have devised that combines the subjective evaluation of the patient with the observation of the accessory muscles used. This scale has been called: "Modified Borg staircase". The respiratory rate, peripheral saturation, the set parameters of the ventilator, the hemodynamic results, the state of consciousness, the scale of the modified Borg are the performance indicators chosen for the evaluation of our work. The technical principles used are HAMILTON T1 and PHILIPS Respironic masks. The material for NIV is contained in the medical vehicle (SSU) and posted on the site if the ambulance confirms the need for medical specialist support.

RESULT AND CONCLUSION

The analysis of the data was obtained by longitudinal-observational sampling. The data in our possession confirm the efficacy of the therapeutic path undertaken and demonstrate the applicability of the NIV already in pre-hospital urban environment.



Foto: Tri-press

Manifestazioni ed eventi

Nel corso del 2019, l'attività generale in ambito di sicurezza sanitaria per manifestazioni ed eventi ha avuto una leggera flessione. Il numero degli impieghi è stato di 189 (222 nel 2018), caratterizzati in prevalenza da eventi legati ad attività sportive: hockey su ghiaccio, calcio e ciclismo (MTB e strada).

L'attività di analisi e coordinamento è gestita da un coordinatore nella misura del 60%, ed è indispensabile affinché qualsiasi evento programmato (sportivo, raduni, concerti, ecc.) possa beneficiare di una organizzazione ben strutturata, in base al rischio potenziale e inserita in un concetto di sicurezza generale con gli altri partner del soccorso. La figura del coordinatore, oltre a gestire gli aspetti di preparazione, assume il ruolo di capo impiego sanitario durante lo svolgimento dell'evento all'interno di Stati Maggiori in cui solitamente sono presenti polizia, pompieri e altre società di sicurezza private. A livello cantonale non esiste una legge che disciplina la sicurezza sanitaria per enti pubblici o privati che organizzano manifestazioni o eventi, ad eccezione delle manifestazioni che avvengono su strada o sul lago per cui è necessario un nulla osta dall'Ufficio della circolazione di Camorino. Per qualsiasi altra manifestazione è data responsabilità ai municipi (che solitamente concedono le autorizzazioni) di richiedere una valutazione o meno del rischio sanitario.

La tabella che segue mostra l'evoluzione degli impieghi a garanzia della sicurezza sanitaria in occasione di manifestazioni ed eventi dal 2008 al 2019.



189
MANIFESTAZIONI
ED EVENTI TOTALI

199
PAZIENTI TRATTATI

14
PAZIENTI TRASPORTATI
IN OSPEDALE



Servizio Medico Dentario

L'obiettivo del servizio è da sempre quello di offrire cure di alta qualità a un costo mediamente inferiore rispetto agli altri studi dentistici, questo per agevolare l'accesso alle fasce meno abbienti della popolazione. Nel 2019 abbiamo riscontrato una lieve flessione dell'attività imputabile al fatto che nei primi 3 mesi dell'anno abbiamo operato con un medico dentista in meno. Infatti siamo riusciti a sostituire il medico dentista, dimissionario ad agosto 2018, solo ad aprile 2019.

Attività

Il grafico riporta la situazione degli ultimi 3 anni. Oltre alle prestazioni garantite presso gli studi di Pregassona, sono presenti quelle erogate presso le strutture carcerarie cantonali. I pazienti curati dai medici dentisti sono stati 425, mentre le igieniste dentali hanno garantito la profilassi a 44 pazienti.

Il numero totale di prestazioni erogate dal SMD nel 2019 è stato pertanto di 10'505, con una flessione di - 272 rispetto al 2018. Nonostante tale diminuzione, da un punto di vista finanziario, il servizio ha raggiunto gli obiettivi prefissati. Questo aspetto verrà trattato nel capitolo Amministrazione e Finanze.

In leggero calo le prestazioni erogate dalle igieniste. Anche in questo caso la diminuzione di 126 pazienti è imputabile ad alcune assenze per malattia e a un periodo in cui abbiamo avuto un collaboratore in meno, in misura del 20%.

Gran parte dell'attività del SMD consiste nel gestire i casi "d'urgenza" garantendo a chiunque di avere

Evoluzione numero sedute 2017-2019

	2017	2018	2019
Sedute Medico dentista	8'290	7'626	7'375
Sedute igienista	2'476	2'685	2'559
Urgenze Fuori Orario	93	84	102
Sedute Med. Dent. Penitenziario	400	345	425
Sedute Igiene Penitenziario	30	37	44
Totale	11'289	10'777	10'505

accesso a un medico dentista nell'arco di poche ore. Lo stesso vale per l'accesso al servizio fuori dai normali orari di apertura. Nel 2019 le consulenze telefoniche sono state circa 200 mentre gli interventi fuori orario sono stati 102, con un leggero incremento rispetto ai 2 anni precedenti.

Nel 2019 sono stati effettuati 3 interventi sotto narcosi per casi difficili o pazienti odontofobici. Le narcosi vengono gestite da un team di Hospita Suisse (medico e infermiere anestesista) direttamente presso i nostri studi di Pregassona. Le prestazioni di implantologia sono state 54 (contro le 85 del 2018).

Personale

Come accennato, il 2019 è stato contraddistinto da una nuova collaborazione con un medico dentista (nella misura del 50%) a partire dal mese di aprile. Abbiamo inoltre iniziato una collaborazione al 20% con un igienista dentale che permette di far fronte al numero considerevole di pazienti e di garantire una valida sostituzione in caso di malattie o assenze per ferie.

Durante l'anno il personale ha frequentato i consueti corsi di formazione che permettono di rimanere al passo con i tempi e poter offrire sempre prestazioni di qualità. Complessivamente tutto il personale ha seguito 270 ore di formazione continua.

Nel corso del mese di novembre è stata organizzata una giornata di simulazione ad alta fedeltà denominata *Simdent*. Con un manichino e un sistema di video registrazione, tutto il personale ha potuto esercitarsi in caso di situazioni d'emergenza alla poltrona. Una interessante occasione per essere in grado di far fronte a malori che possono capitare ai pazienti durante i trattamenti e rafforzare lo spirito di team.

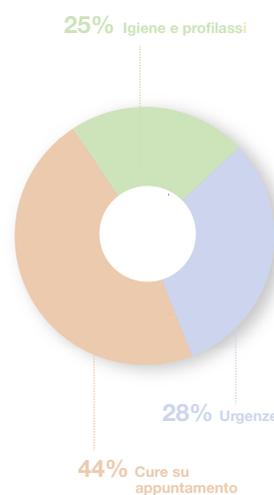
4
MEDICI
DENTISTI

3
IGIENISTI

4
ASSISTENTI
DENTALI

3
APPRENDISTE

3
RICEZIONE
E FATTURAZIONE



Campi d'attività
Servizio Medico Dentario

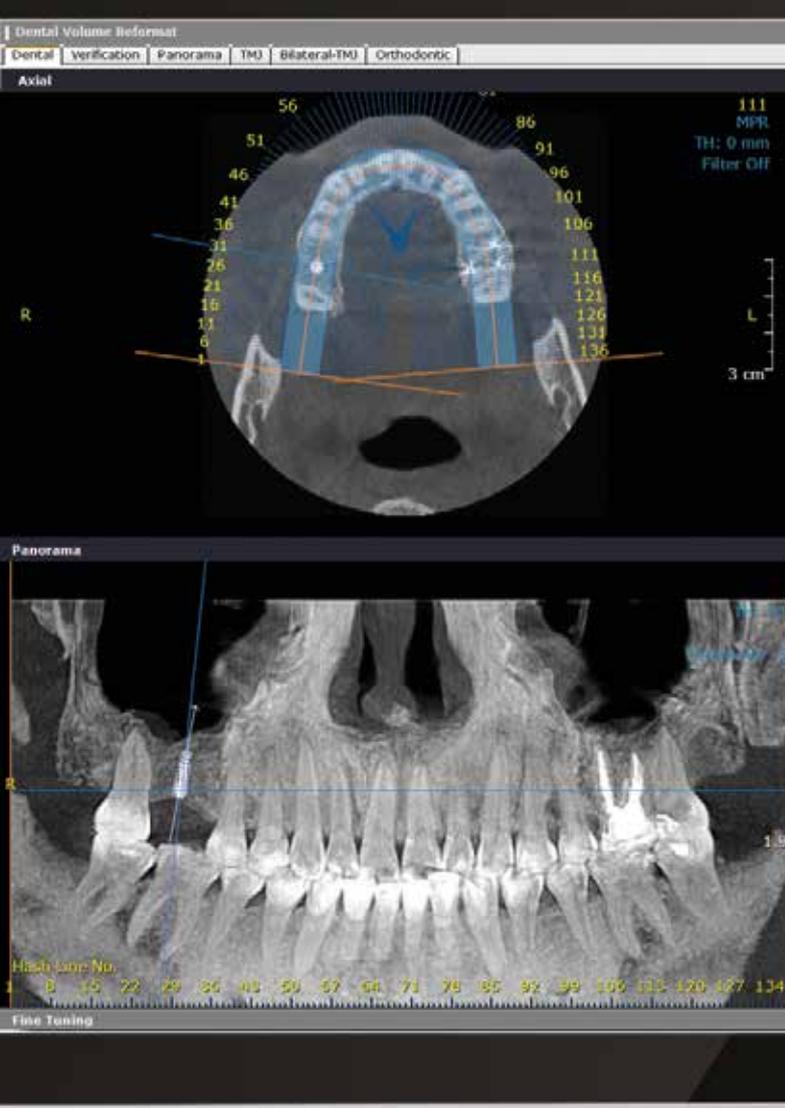


Foto: www.kavo.com

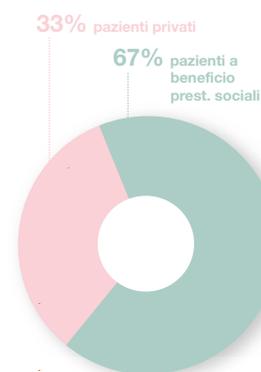
Valutazione della qualità

Per quanto riguarda l'ambito della qualità, il servizio, in collaborazione con l'Università della Svizzera Italiana, master Net-MEGS (Master in economia e gestione sanitaria e sociosanitaria) ha effettuato, nel corso del mese di giugno, una simulazione di audit secondo il modello EFQM (*European Foundation Quality Management*). Abbiamo avuto l'opportunità di far lavorare gli studenti del Master su determinati criteri, ospitandoli durante una giornata e approfondire aspetti utili per ottimizzare alcuni nostri processi.

Progetti ed elementi caratterizzanti

Di seguito alcune attività/progetti svolti:

- acquistato un nuovo apparecchio radiografico DVT 3D (comebean) che permette di poter diagnosticare ed eseguire piani terapeutici sempre più predicibili, sicuri e accurati. Tutto il personale è stato adeguatamente formato;
- aggiornamento del regolamento operativo SMD, che regola l'attività del personale;
- introduzione all'anamnesi elettronica tramite tablet per i pazienti;
- verifica e aggiornamento delle procedure d'igiene;
- revisione delle attrezzature per la sterilizzazione.



Suddivisione pazienti priv. e a beneficio prest. sociali





Gestione Risorse Umane

Nel corso del 2019 le assunzioni di nuovi collaboratori sono state in totale 13 di cui 8 assunti nel Servizio Autoambulanze, 4 nel Servizio Medico Dentario (2 apprendiste assistenti dentali) e 1 nell'area Amministrazione e Finanze.

Abbiamo parallelamente conteggiato un totale di 6 collaboratori uscenti ripartiti nel seguente modo:

- 4 collaboratori del Servizio Autoambulanze di cui 1 ha intrapreso una formazione professionale in vista di un ulteriore sviluppo di carriera. Un soccorritore professionista ha concluso la sua collaborazione per beneficiare del pre-pensionamento.
- 2 collaboratori del Servizio Medico Dentario: 1 apprendista ha ottenuto a settembre il diploma federale di assistente dentale e 1 igienista che collaborava con un contratto su chiamata.

Durante il 2019 ci siamo avvalsi della collaborazione di una studentessa universitaria che ha partecipato alla realizzazione di un progetto sulla comunicazione aziendale. La sua collaborazione si è conclusa nel mese di giugno 2019.

Collaborazioni con altri istituti di cura

Nel corso degli anni continuano ad intensificarsi le relazioni e le collaborazioni più o meno formali con altri istituti di cura. CVL è fermamente convinta del fatto che sia possibile ottimizzare, sviluppare e coltivare competenze eterogenee che completano il bagaglio di ogni figura che opera in ambito di soccorso preospedaliero.

La collaborazione che stiamo riscontrando in questo senso è decisamente soddisfacente, le diverse istituzioni con cui operiamo condividono il nostro pensiero e vi è un impegno costante per trovare il modo migliore di sviluppare nuove e stimolanti sinergie.

Attualmente collaboriamo con i seguenti istituti sanitari:

Clinica Luganese

- possibilità di collaborazioni trasversali per infermieri specializzati in anestesia e cure intense;
- possibilità di collaborazioni trasversali per medici specialisti (in corso di redazione);
- scambio reciproco di personale in stage finalizzato alla conoscenza reciproca dei team di lavoro, delle strutture e delle procedure dei due istituti.

Ospedale Regionale di Lugano

- messa a disposizione di unità di infermieri specialisti dai loro reparti di anestesia, cure intense e pronto soccorso per una percentuale pari al 50%;
- possibilità di collaborazioni trasversali per infermieri e soccorritori senza specializzazione con la possibilità per un infermiere di accedere ad una specializzazione offerta dall'ORL;
- condivisione di medici con il servizio di anestesia ORL.

Il personale volontario

Nel 2019 si è concluso positivamente il processo di valutazione di tutto il personale volontario iniziato l'anno precedente.

Tale processo è stato implementato per la prima volta in quanto la figura del soccorritore volontario non era mai stata coinvolta nel processo di valutazione del personale.

Durante tutto il processo i volontari si sono prestati con grande disponibilità e fiducia a questa novità e i risultati delle valutazioni sono stati molto soddisfacenti. Il personale volontario ha confermato l'alto livello di competenza e professionalità che ha sempre contraddistinto questa figura; il processo ci ha inoltre permesso di intervenire con delle sessioni di recupero e approfondimento dove si è manifestata la necessità.

Anche nel 2019 è terminato un corso di formazione base per soccorritori volontari che ha visto l'entrata nel gruppo di 13 nuove unità di cui 10 donne e 3 uomini.

103

TOTALE COLLABORATORI
ASSOCIAZIONE CVL

64

UOMINI

39

DONNE

72

COLLABORATORI
SERVIZIO AMBULANZA

15

COLLABORATORI
SERVIZIO MEDICO
DENTARIO

4

COLLABORATORI
SETTORE FORMAZIONE

10

COLLABORATORI
AMMINISTRAZIONE
E SERVIZI

4

COLLABORATORI
AREA LOGISTICA E
RISORSE TECNICHE

11

INSEGNANTI CORSI
TERRITORIALI

Dettaglio ore d'impiego Soccorritori volontari	
	2019
Soccorritori volontari impiegati durante l'anno	113
Soccorritori volontari al 31.12.2019	98
Di cui nuovi Soccorritori volontari	17
Soccorritori volontari uomini	46
Soccorritrici volontari donne	52
Soccorritori volontari autisti	39
Ore di turni di volontariato	29'166
Media ore di turno soccorritore volontario	258
Dimissioni	15
Totale ore di formazione per soccorritore volontario	3'709
Media ore di formazione per soccorritore volontario	33

102'760

ORE PROFESSIONISTI
SERVIZIO AMBULANZA

29'166

ORE VOLONTARI
SERVIZIO AMBULANZA



Altre attività e progetti

Analisi delle carriere e dello sviluppo dei collaboratori del Servizio Autoambulanze

Nel 2019 abbiamo deciso di chiedere ai collaboratori del SA, mediante uno specifico questionario, il punto di vista in merito alla loro figura professionale e alla difficoltà di spendere il proprio diploma in contesti professionali sanitari che non appartengano al mondo del soccorso preospedaliero.

Dal questionario abbiamo potuto constatare che la tematica è estremamente attuale e che all'interno del gruppo vi è consapevolezza del fatto che è giunto il momento di fare una riflessione profonda sulla natura del diploma di soccorritore e sulla necessità che le competenze di chi svolge questa professione possano essere riconosciute anche in altri ambiti della sanità.

Il 2019 ha visto la nascita di un nuovo corso di formazione passerella agevolato per i soccorritori che desiderano ottenere il diploma di infermiere: potranno infatti seguire una formazione di due anni presso la SSSCI lavorando a una percentuale di lavoro del 50-60% in modo da non dover interrompere del tutto l'attività professionale, cosa sino ad oggi non possibile. Sul tavolo delle riflessioni vi sono numerose altre soluzioni al vaglio dei portatori di interesse che fanno pensare di essere vicini a una soluzione positiva per tutti, in modo particolare per le persone direttamente interessate.

Parallelamente a questi discorsi "istituzionali", internamente a CVL sono state prese delle decisioni finalizzate al miglioramento generale delle condizioni di lavoro del personale SA, tra le più importanti citiamo la possibilità di essere esonerati dai turni di notte per gli over 55 e la riorganizzazione delle sequenze dei turni notturni per renderli in generale meglio sostenibili per tutti.



Valori Croce Verde Lugano

Durante l'anno si sono conclusi i lavori legati alla ridefinizione dei valori di CVL. Fra le strategie 2017-2021 vi era infatti la dichiarata volontà di ridefinire, promuovere e condividere i valori che contraddistinguono la nostra Associazione e le persone che vi lavorano. Il progetto dovrebbe concludersi nel corso del 2020.

Conclusione del progetto di revisione dei regolamenti interni

Nel 2018, dopo l'entrata in vigore del nuovo Regolamento Organico, abbiamo iniziato un percorso di revisione di tutti i regolamenti interni dell'Associazione. Il 2019 ha visto la conclusione di questo lungo e laborioso lavoro di analisi e redazione. Nel mese di dicembre sono stati presentati al personale quattro importantissimi aggiornamenti dei seguenti regolamenti:

- Regolamento generale del volontariato;
- Regolamento di servizio per professionisti e volontari;
- Regolamento dei turni per professionisti e volontari;
- Regolamento delle policy informatiche;
- Regolamento operativo SMD.

Nuovi organigrammi

Nel corso dell'anno la direzione ha proceduto con la revisione di tutti gli organigrammi con lo scopo di aggiornare e riorganizzare tutte le aree, i settori e i servizi dell'organizzazione. Tale importante lavoro è stato svolto dalla direzione in collaborazione con tutti i responsabili, unitamente al lavoro di revisione di struttura si sono anche meglio definiti i ruoli professionali e i settori di appartenenza.

Carriere e formazioni permanenti

Nel 2019 sono stati 9 i collaboratori che hanno conseguito titoli di studio diversi che hanno aumentato il capitale di competenze globale di cui possiamo essere orgogliosi:

- 1 certificato di insegnante FSEA 1;
- 1 CAS in gestione SUPSI;
- 1 DAS in salute materna;
- 3 corso passerella, diploma di soccorritore della SSSCI;
- 3 certificato specialista UIT-S soccorritore in ambiente ostile.



Formazione interna

L'attività di formazione è suddivisa in due ambiti. Una formazione organizzata internamente al servizio basata su bisogni specifici di Croce Verde Lugano e una organizzata in ambito della FCTSA e gestita da parte di AMUT-Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese, a cui partecipano tutti i soccorritori dei servizi ambulanza cantonali e basata su bisogni generali rilevati in tutto il cantone. Di seguito le diverse formazioni erogate nel corso dell'anno.

Formazione del personale professionista a livello cantonale

Nel corso di una giornata di formazione sono state erogate le seguenti tematiche:

- Approccio in sicurezza con pazienti in stato di agitazione. La formazione è stata eseguita con simulazioni di casi video registrati, in collaborazione con la Polizia cantonale e una psicologa.
- In collaborazione con la Federazione Cantonale dei pompieri, approccio a veicoli a carburante alternativo e alle procedure da adottare in caso di interventi su veicoli ibridi, elettrici e a gas.

Complessivamente sono stati 69 i partecipanti CVL alle 14 giornate svolte nel 2019.

Seminari residenziali per professionisti e giornate multi-tematiche professionisti e volontari

Internamente è stata riproposta la formula dei seminari residenziali su due giorni. Il primo giorno dedicato esclusivamente al personale professionista con i temi seguenti:

- Simulazioni di casi di medicina, con particolare riferimento a rianimazione cardiopolmonare e traumatologia, necessari per introdurre le ultime novità della medicina d'urgenza in tali ambiti.
- Introduzione di nuovi strumenti avanzati necessari per la determinazione dello stato dei pazienti con gravi patologie respiratorie e l'utilizzo di nuovo materiale tecnico-sanitario.
- Condivisione e aggiornamento dei valori per il personale della Croce Verde Lugano.

Complessivamente sono stati 69 i partecipanti CVL alle 9 giornate svolte.

Il secondo giorno, sabato, si sono integrati i soccorritori volontari con lo scopo di favorire il lavoro in équipe miste. I temi trattati sono stati i seguenti:

- Conoscenza e potenzialità del gruppo Tecno-DIM tramite la messa in funzione in tempi rapidi di un Posto Medico Avanzato.
- Simulazioni di medicina e traumatologia, contestualizzate a potenziali situazioni che potrebbero accadere presso la Corner Arena, in occasione delle partite dell'Hockey Club Lugano.
- Approccio e svestizione di un giocatore ferito necessario per il trattamento sanitario.
- Conoscenza dei comportamenti della folla e delle possibili reazioni.

Complessivamente sono stati 167 i partecipanti CVL alle 8 giornate svolte.

Formazione serale personale volontario

In aggiunta alla giornata di formazione il programma prevedeva anche 12 serate (una al mese), fra cui:

- 4 tematiche a conferenza con proposte legate alle novità del soccorso preospedaliero e coerenti al ruolo e alle competenze del soccorritore volontario.
- 8 pratiche con impiego di materiale tecnico sanitario e applicazione di tecniche di soccorso specifiche.

Altre formazioni per personale professionista

- 3 serate *case report*, presentazione di situazioni di intervento particolari, seguite da analisi e discussione.
- Presentazione di alcuni *case report* di traumatologia in collaborazione con l'Ospedale Regionale di Lugano; il percorso del paziente dal preospedaliero all'ospedaliero, che permette il confronto e l'individuazione di aspetti migliorabili a beneficio dei pazienti.

Corsi faculty: PHTLS, ACLS, PALS, AMLS

La partecipazione alle formazioni proposte dalle faculty è mirata al mantenimento delle competenze a dipendenza del ruolo professionale in CVL. La partecipazione a questi corsi, internazionalmente riconosciuti, permette di acquisire competenze specifiche e rimanere aggiornati sulle tecniche per gestire casi complessi in medicina, traumatologia e pediatria.

Formazione ad alta definizione

Il neo-costituito centro di formazione presso la sede di Agno è stato utilizzato sia nel contesto dei seminari AMUT sia per i seminari interni. La struttura dispone di moderni strumenti che permettono di eseguire

5'523
ORE FORMAZIONE
PERSONALE SD

3'709
ORE FORMAZIONE
SV

270
ORE FORMAZIONE
PERSONALE SMD



simulazioni molto vicine alla realtà con riprese audio-video, manichini e la riproduzione in scala 1:1 di un vano sanitario ambulanza (foto a pag. 4).

Reinserimento di personale volontario che rientra in servizio dopo un congedo

Il soccorritore volontario che rientra in servizio dopo una assenza di media/lunga durata, per motivi di lavoro o di salute, partecipa a un colloquio nel quale si concordano le modalità di reinserimento e si realizza un programma specifico secondo la durata del periodo di assenza.

Sia per la lunga assenza sia per il non raggiungimento dei punti i programmi prevedono una formazione teorica e pratica in sede, un test scritto e una valutazione pratica durante gli interventi

Formazione autisti

La formazione per autisti viene effettuata in primis dal nostro esperto auto unitamente ad alcuni soccorritori formati a tale scopo. Questo collaboratore ha inoltre la responsabilità di formare tutti i nuovi soccorritori professionisti che frequentano la scuola (SSSCI).

Nel corso del 2019 per rispondere alle esigenze del servizio operativo sono stati selezionati e formati sei nuovi soccorritori volontari.

Il tempo dedicato ad ogni singola persona dipende dal ruolo assunto ma in media occorre prevedere dalle venti alle trenta ore per collaboratore.

Accompagnamento allievi e stage 2019

Funzione	Totale
Allievi scuola soccorritori 1° 2° e 3° anno	15
Stage diversi osservativi	29
Candidati medici in formazione	6
Allievi corso passerella	3
Allievi formazioni cure urgenti	1
Allievi Master area critica Bologna	3
Totale stage	57

Formazione territoriale

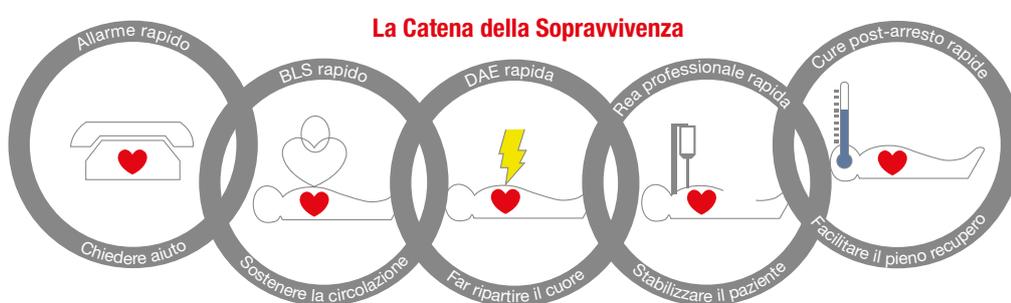
Nel corso del 2019 sono stati erogati 414 corsi (324 nel 2018) ed emesse 2'697 certificazioni (2'200 nel 2018). L'attività ha confermato nuovamente il notevole interesse da parte di popolazione, aziende e partner del soccorso verso le tecniche di base del pronto intervento sanitario.

L'interesse registrato negli anni passati per il corso di Emergenza Pediatrica si è riconfermato (29 corsi per un totale di 227 certificazioni), grazie anche al sostegno finanziario di una Fondazione privata che ha permesso di offrire la formazione a un prezzo di favore a docenti delle scuole primarie, asili nido e materne, a monitori sportivi e a tutti coloro che sono a diretto contatto con dei bambini (età 0-16 anni).

Da segnalare la richiesta da parte di diverse aziende locali di consulenze e corsi specialistici atti a garantire un'adeguata formazione di primo soccorso ai propri dipendenti (cfr. Legge sul lavoro OLL3 art. 36).

414
CORSI EROGATI

2'697
PERSONE CERTIFICATE



L'attività di formazione di CVL viene svolta sotto l'egida di AMUT (Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese – FCTSA) ed è riconosciuta eduQua e Iso9001 (fatta eccezione per i corsi personalizzati). Il coordinamento è affidato a un collaboratore al 40% e affiancato da circa una ventina di formatori attivi nel soccorso preospedaliero e quindi costantemente aggiornati e con ampia esperienza pratica.

L'obiettivo che si vuole raggiungere attraverso i corsi territoriali è quello di formare più persone possibile che possono agire sui primi tre anelli della catena della sopravvivenza.

I corsi a popolazione e aziende si sono svolti prevalentemente nelle sale formazioni di CVL, a Pregassona in via alla Bozzoreda 41 e Agno, in viale F. Reina.

Evoluzione corsi erogati per popolazione e aziende

	2016	2017	2018	2019
BLS-DAE rianimazione e defibrillazione precoce	188	336	235	334
MISV misure immediate salva vita	33	30	41	30
Soccorritore in situazione d'urgenza, livello 1 IAS	5	5	6	3
Primi soccorsi allievi conducenti	8	11	13	12
Emergenza pediatrica	11	26	25	29
Formazioni speciali	0	0	3	3
Rescue Bike	0	0	0	3
Totale corsi	245	409	323	414

EDUQUA
SCEF 035

amut
accademia di medicina
d'urgenza ticinese

SERVIZIO
SUPSI
Qualità
ISO 9001
SCEF 035



Amministrazione e Finanze

L'area Amministrazione e Finanze è sempre più determinante nella gestione di tutti i servizi amministrativi e finanziari dell'Associazione. La laboriosa attività operativa del Servizio Autoambulanze si ripercuote in maniera diretta sull'attività amministrativa creando un carico di lavoro ininterrotto per tutto il team. Nel corso del 2019 si è proceduto ad aumentare la percentuale lavorativa del 50% per la collaboratrice addetta alla gestione del centralino e delle numerose pratiche amministrative. Grazie all'ottimo lavoro svolto dall'intero staff, si è riusciti a garantire una gestione precisa e puntuale di tutte le attività facendo fronte alla mole di lavoro quotidiana. Al momento vengono impiegate le seguenti risorse:

- un Capo Area, che garantisce la supervisione dello staff amministrativo e garantisce alla Direzione tutte le informazioni e il supporto decisionale e strategico per le attività amministrative e finanziarie dell'Associazione;
- una contabile che si occupa di tutta la gestione finanziaria e dei creditori;
- due collaboratrici (1.8 unità) per la fatturazione e il recupero crediti;
- una collaboratrice per attività amministrative generiche (centralino, segretariato, archiviazione);
- una collaboratrice per la gestione degli oltre 12 mila preziosi donatori che annualmente sostengono CVL;
- tre collaboratrici (1.4 unità) per le attività di ricezione e amministrazione del Servizio Medico Dentario.

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





Logistica e Risorse Tecniche

L'attività del settore rimane frenetica e legata in parte alle tempistiche dell'attualità, con la costante necessità di avere una buona reattività e flessibilità nel rispondere ai bisogni dei servizi dell'Associazione.

Il nostro campo di azione è sufficientemente ampio dal rendere difficile una pianificazione disciplinata dei lavori, giustificando così un comportamento forse non razionale ma ragionevole, che vede l'evasione immediata – generalmente – delle richieste più semplici, affinché sia più facile affrontare gli imprevisti maggiori quando si presentano.

Al team che gestisce l'area si è aggiunto lo scorso mese di ottobre un nuovo responsabile DAE (defibrillatori automatici esterni), soccorritore diplomato, in sostituzione di un collega andato in pensione.

Sicurezza a 360°

Nel corso dell'anno, a seguito di ulteriori sparizioni di oggetti personali è stato necessario bloccare l'accesso ai corridoi del pianoterreno e del primo piano. Le porte sono state dotate di lettori di *badge* per l'entrata. Analogamente sono stati installati i medesimi sistemi su diverse porte. Questo aspetto ottimizza la gestione e la tracciabilità degli accessi. L'obiettivo è di installare, a medio termine, gli accessi elettronici a tutte le serrature delle sedi. Anche gli armadi che contengono materiale sensibile (chiavi, stupefacenti) sono stati muniti dei sistemi di chiusura a *badge* e posti sotto videosorveglianza.

L'area L e RT ha collaborato inoltre con il responsabile della sicurezza per analizzare e risolvere un problema legato ai rilevatori di monossido di carbonio, presenti sulle automediche, in quanto i dispositivi si attivavano in modo improprio.

Per quanto riguarda la sicurezza sono stati inoltre sostituiti i parapetti dei corridoi che portano al Servizio Medico Dentario; è stata posata una ringhiera più alta con strutture verticali e non orizzontali (non a norma).

Veicoli

Nel corso del mese di aprile sono entrate in servizio le nuove ambulanze L204 e L206, in sostituzione delle precedenti dismesse e destinate all'estero.

Nella seconda parte dell'anno il gruppo di lavoro ha iniziato le riflessioni inerenti la possibilità di partecipare alla realizzazione di un prototipo di veicolo che permetta in Ticino di avere uno, al massimo due modelli di ambulanza. Tale proposta, caldamente voluta dal Comitato della FCTSA, è in attesa di essere elaborata e vedrà probabilmente la luce il prossimo anno.

Logistica

Per la prima volta, a oltre 30 anni dalla sua costruzione, lo stabile di Pregassona è stato chiamato dal gestore di rete (Aziende Industriali Lugano) a realizzare un Rapporto di Sicurezza completo, il cosiddetto "RaSi" dell'impianto elettrico. Per la messa a norma dell'impianto, oltre all'importante onere finanziario, sono stati attivati accorgimenti operativi e organizzativi al fine di non perturbare le attività dei due servizi principali (lavori svolti durante i fine settimana e la notte).

Di seguito, una parte dei lavori effettuati nell'ambito delle strutture:

- sostituito il motore del portone del garage a Pregassona;
- sistemazione della zona verde sul piazzale sede Pregassona;
- valutati i costi per la realizzazione di uno spogliatoio sopra il lavaggio e di due servizi nell'attuale laboratorio, il progetto è stato accantonato;
- sostituzione del condizionatore della mensa e revisione straordinaria di altri apparecchi.
- sostituzione dei motori per l'apertura dei lucernari al 2° piano;
- diverse infiltrazioni sono state risolte sul tetto della sede di Pregassona, mentre ad Agno il comune sta monitorando un'infiltrazione dal tetto piano, con sfogo dietro a un quadro elettrico;
- posa del pulsante per il campanello alla porta del corridoio SA e di 2 gong, uno davanti al locale operativo e uno in mensa;
- sostituiti i plexiglass dei portoni dell'officina e del lavaggio.



Risorse tecniche

L'impianto dell'ossigeno ha subito due guasti nel corso del mese di agosto (manutenzione ordinaria svolta a giugno), in un caso abbiamo risolto autonomamente, nell'altro è stato necessario l'intervento di un tecnico dell'azienda di riferimento.

A seguito della sospensione temporanea della produzione dei medicinali "Aspegic" e "Trandate" abbiamo avuto serie difficoltà al loro approvvigionamento. Solo grazie al contatto creato con la farmacia dell'Ospedale Civico e alla loro disponibilità siamo riusciti a sopperire a questa carenza.

In breve, ulteriori attività svolte

- supporto nella realizzazione di spazi e impianti per l'aula di formazione della sede di Agno;
- sostituito 1 aspiratore per guasto non riparabile e acquistati 2 apparecchi supplementari, per il natante e per riserva;
- introduzione nuova affrancatrice postale, partenza della posta 3 volte a settimana, a fine giornata;
- manutenzione annuale ordinaria di tutti i presidi Stryker (barelle automatizzate a sistema idraulico);
- sostituito il generatore elettrico della sede di Agno;
- manutenzione annuale ordinaria dei massaggiatori meccanici Autopulse;
- acquistato uno schermo interattivo per l'aula formazione della sede di Pregassona;
- manutenzione annuale ordinaria dei ventilatori Hamilton;
- eliminato il Dormicum 2mg/ml IV dalla dotazione di medicinali.

Mobilità e sostenibilità

Lo scorso anno è stato messo in atto il nuovo piano di mobilità aziendale. Nel complesso possiamo dichiararci soddisfatti del risultato ottenuto. Attraverso la sensibilizzazione dei collaboratori e all'utilizzo, laddove possibile, di mezzi alternativi (mezzo pubblico, mobilità lenta), rispettivamente regolamentando e applicando tariffe mensili e giornalieri per l'utilizzo dei parcheggi, abbiamo raggiunto i risultati prefissati. Si è registrato un incremento delle persone che hanno rinunciato all'utilizzo dell'auto per recarsi al lavoro. A fine agosto il Dipartimento del Territorio ha eseguito una visita di controllo per verificare le misure messe in atto. Il rapporto è stato molto positivo e lusinghiero nei confronti del nostro operato.

BILANCIO 2019 CROCE VERDE LUGANO

	31.12.2019	31.12.2018
Attivo		
Liquidità	2'032'455.62	2'372'693.15
Cassa	7'533.85	3'511.25
Posta	1'135'970.24	968'240.90
Banca	888'951.53	1'400'941.00
Debitori	1'576'215.95	1'372'557.09
Crediti verso terzi	1'823'790.70	1'682'023.94
Delcredere	-280'000.00	-325'000.00
Altri crediti	32'425.25	15'533.15
Prestiti e transitori	132'997.81	55'895.41
Cauzioni	4'262.91	4'262.76
Ratei e risconti attivi	128'734.90	51'632.65
Sostanza fissa	1'881'126.57	1'997'235.24
Installazioni	285'000.00	305'000.00
Mobilio	140'000.00	145'000.00
Attrezzature	115'000.00	90'000.00
Veicoli	581'126.57	682'235.24
Immobili	760'000.00	775'000.00
Totale attivo	5'622'795.95	5'798'380.89

Passivo

Capitale dei terzi	192'588.03	538'905.04
Debiti per forniture e prestazioni verso terzi	178'353.50	229'620.80
Altri debiti	-611'212.62	-545'808.06
Ipoteca	0.00	0.00
Accantonamenti	475'000.00	585'000.00
Transitori passivi	150'447.15	270'092.30
Capitale proprio	6'001'754.89	5'919'808.39
Capitale sociale	134'765.12	134'765.12
Riserve	5'866'989.77	5'785'043.27
Anticipi dai comuni	1'588'200.00	1'594'198.00
Risultato d'esercizio	-2'159'746.97	-2'254'530.54
Totale passivo	5'622'795.95	5'798'380.89



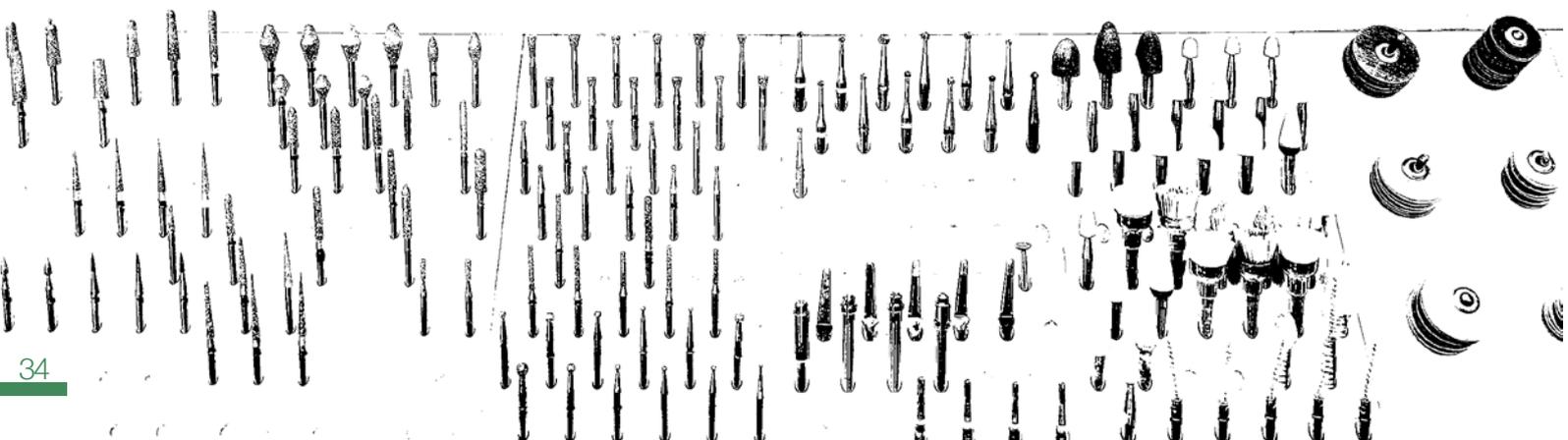
CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO AMBULANZE 2019

Costi			
	Consuntivo 2019	Preventivo 2019	Diff. Prev. 2019
Stipendi e indennità personale stipendiato	7'165'219.61	6'970'000.00	195'219.61
Costi personale volontario	158'666.00	130'000.00	28'666.00
Costi personale pagato a terzi	382'905.00	468'600.00	-85'695.00
Totale salari	7'706'790.61	7'568'600.00	138'190.61
Recupero prestazioni da assicurazioni	-51'197.30	-60'000.00	8'802.70
Messa a disposizione di personale a terzi	-128'874.50	-46'600.00	-82'274.50
Oneri sociali	1'344'056.73	1'234'000.00	110'056.73
Costi reclutamento del personale	0.00	5'000.00	-5'000.00
Formazione e perfezionamento	25'381.60	30'000.00	-4'618.40
Aggiornamento professionale	108'504.07	115'000.00	-6'495.93
Trasferite e pasti	76'303.71	80'000.00	-3'696.29
Altri costi del personale	52'173.63	40'000.00	12'173.63
Totale costi del personale	9'133'138.55	8'966'000.00	167'138.55
Totale fabbisogno medico	228'562.73	278'500.00	-49'937.27
Costi di generi alimentari	65'283.64	50'000.00	15'283.64
Costi di economia domestica	119'393.59	112'500.00	6'893.59
Manutenzione e riparazioni	243'151.05	221'000.00	22'151.05
Costi autoveicoli e di utilizzo delle installazioni	793'643.99	892'000.00	-98'356.01
Costi per energia e acqua	36'019.06	44'000.00	-7'980.94
Interessi passivi	1.92	10'000.00	-9'998.08
Costi dell'amministrazione	359'466.72	368'000.00	-8'533.28
Costi gestione interventi e picchetti sanitari	987'437.20	994'000.00	-6'562.80
Altri costi	247'353.53	267'000.00	-19'646.47
Totale generale costi d'esercizio	12'213'451.98	12'203'000.00	10'451.98
Ricavi			
	Consuntivo 2019	Preventivo 2019	Diff. Prev. 2019
Ricavi dal settore ambulanze	8'438'535.10	8'107'000.00	331'535.10
Totale ricavi da altre attività	485'920.00	533'000.00	-47'080.00
Totale ricavi finanziari	99.56	3'000.00	-2'900.44
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	129'114.46	125'000.00	4'114.46
Totale contributi e sussidi	961'155.35	788'000.00	173'155.35
Totale ricavi	10'014'824.47	9'556'000.00	458'824.47
Risultato d'esercizio	-2'198'627.51	-2'647'000.00	448'372.49



CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO MEDICO DENTARIO 2019

Costi			
	Consuntivo 2019	Preventivo 2019	Diff. Prev. 2019
Stipendi e indennità personale stipendiato	965'119.84	1'064'000.00	-98'880.16
Costi personale pagato a terzi	92'592.50	0.00	92'592.50
Oneri sociali	179'363.57	191'000.00	-11'636.43
Costi reclutamento personale	0.00	2'000.00	-2'000.00
Formazione e perfezionamento	0.00	1'000.00	-1'000.00
Aggiornamento professionale	8'513.64	3'000.00	5'513.64
Altri costi del personale	740.00	3'000.00	-2'260.00
Totale costi del personale	1'246'329.55	1'264'000.00	-17'670.45
Totale fabbisogno medico	454'970.86	420'500.00	34'470.86
Costi di economia domestica	13'751.16	15'000.00	-1'248.84
Manutenzioni e riparazioni	43'700.67	65'500.00	-21'799.33
Costi di utilizzo delle installazioni	30'965.49	20'000.00	10'965.49
Costi per energia e acqua	10'927.59	17'000.00	-6'072.41
Interessi passivi	0.00	2'000.00	-2'000.00
Costi dell'amministrazione	27'344.98	34'000.00	-6'655.02
Altri costi	8'178.87	10'500.00	-2'321.13
Totale generale costi d'esercizio	1'836'169.17	1'848'500.00	-12'330.83
Ricavi			
	Consuntivo 2019	Preventivo 2019	Diff. Prev. 2019
Diminuzione ricavi	-95'588.51	-37'500.00	-58'088.51
Totale ricavi prestazioni SMD	1'961'111.83	1'919'000.00	42'111.83
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	9'526.39	7'000.00	2'526.39
Totale ricavi	1'875'049.71	1'888'500.00	-13'450.29
Risultato d'esercizio	38'880.54	40'000.00	-1'119.46



RISULTATO GLOBALE DELL'ESERCIZIO 2019

	Consuntivo	Preventivo	Differenza	Diff. %
Servizio Autoambulanze				
Totale costi	12'213'451.98	12'203'000.00	10'451.98	0.09
Totale ricavi	10'014'824.47	9'556'000.00	458'824.47	4.80
Maggiore uscita Servizio Autoambulanze	-2'198'627.51	-2'647'000.00	448'372.49	-16.94
Servizio Medico Dentario				
Totale costi	1'836'169.17	1'848'500.00	-12'330.83	-0.67
Totale ricavi	1'875'049.71	1'888'500.00	-13'450.29	-0.71
Risultato Servizio Medico Dentario	38'880.54	40'000.00	-1'119.46	-2.80
Risultato Globale				
Totale costi	14'049'621.15	14'051'500.00	-1'878.85	-0.01
Totale ricavi	11'889'874.18	11'444'500.00	445'374.18	3.89
Risultato globale CVL	-2'159'746.97	-2'607'000.00	447'253.03	-17.16
Definizione del pro-capite				
Maggiore uscita a carico dei comuni	2'198'627.51	2'647'000.00	-448'372.49	-16.94
Popolazione residente	149'563.00	149'563.00		
Pro-Capite	14.70	17.70	-3.00	

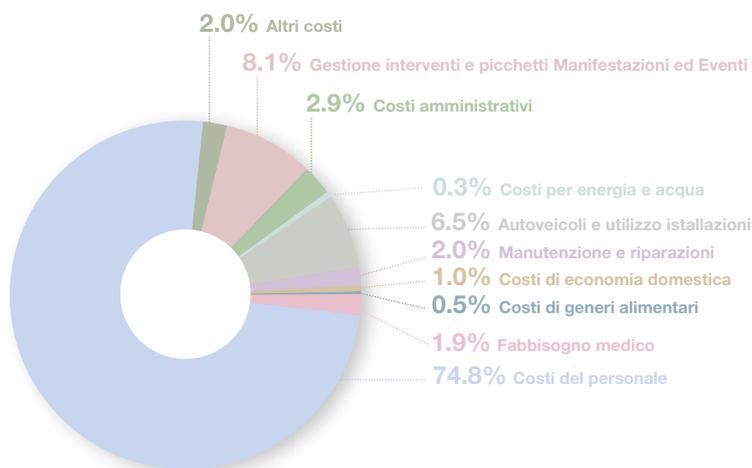


Risultato del Servizio Autoambulanze

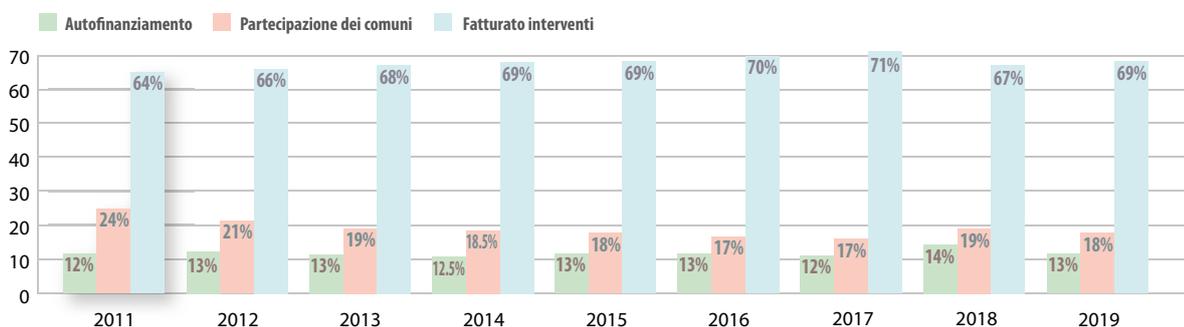
Il consuntivo 2019, allestito in linea con le disposizioni della Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA) e del Dipartimento Cantonale della Sanità e della Socialità (DSS), contempla costi per **CHF 12'213'451.98**. I ricavi ammontano a **CHF 10'014'824.47**.

- Il preventivo 2019 prevedeva una maggiore uscita di **CHF 2'647'000.00** e un pro-capite di **CHF 17.70**.
- Il risultato dell'esercizio 2019 registra una maggiore uscita di **CHF 2'198'627.51**.
- Il pro-capite che ne deriva è pari a CHF **14.70** (- CHF 3.00).

Composizione dei costi 2019



Evoluzione composizione dei ricavi 2011-2019



Risultato del Servizio Medico Dentario

Il Servizio Medico Dentario chiude l'esercizio registrando una maggiore entrata di **CHF 38'880.54**.

Chiusura del rapporto d'esercizio

La revisione dei conti per l'esercizio 2019 è stata eseguita dalla rispettabile S&A Tax & Audit SA.

Nel rapporto redatto in data 08.04.2020 l'istituto di revisione raccomanda alle assemblee CVL l'approvazione del risultato d'esercizio dandone scarico al comitato.

Il comitato, la direzione e i collaboratori di CVL ringraziano la gentile lettrice/il gentile lettore per l'interesse e l'attenzione dedicati alla lettura del presente rapporto, con l'auspicio di essere riusciti a suscitare interesse e curiosità verso le molteplici attività che hanno caratterizzato l'esercizio 2019.

Pregassona, aprile 2020

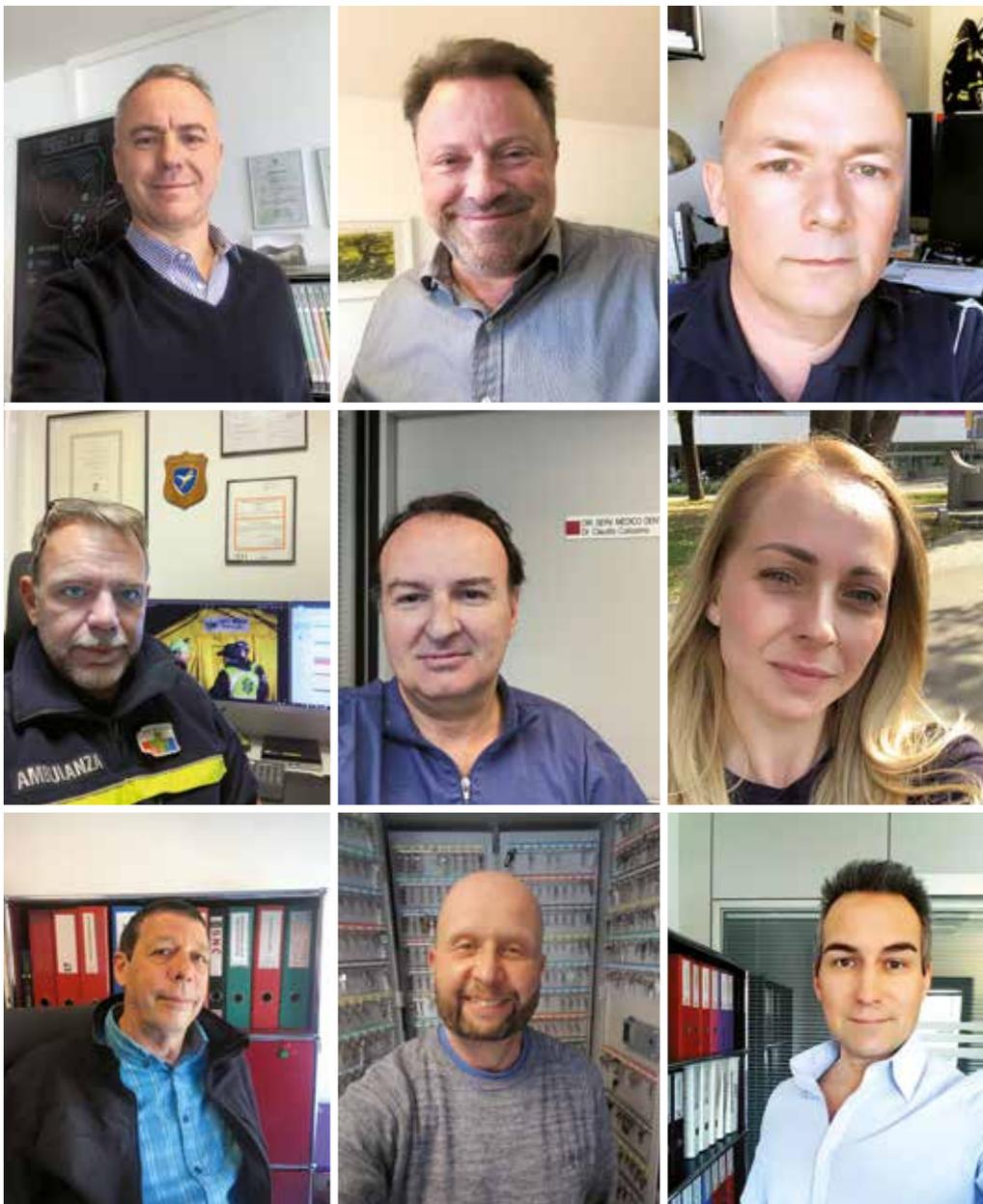
Associazione Croce Verde Lugano

Il presidente

avv. Ilario Bernasconi

Il direttore

Filippo Tami



*Membri di Direzione/Quadri
Croce Verde Lugano (stato
al 31.12.2019).*

*Da sinistra, in alto: Filippo
Tami, Alessandro Motti,
Paolo Ziella, Patrik Conte,
Claudio Colosimo, Valentina
Ziella, Vincenzo Gianini,
Alessandro Rossi, Yari Lipp.*

SOCORRITORI VOLONTARI

Arigoni Omar
 Balmelli Biava Sara
 Banchini Fersini Debora
 Bassanini Marion
 Baur Andreas
 Bee Tarcisio
 Berguglia Christel
 Berti Aron
 Bertoglio Jean André
 Bertoli Filippo
 Bertoli Marzio
 Betti Galli Scilla
 Bolzan Cindy
 Borioli Claudia
 Borioli Paolo
 Boschetti Rosanna
 Bracelli Enrico
 Brenn Chiara
 Brenna Alberto
 Bruschi Roberto
 Brusorio Promutico Nadia
 Camplani-Sarinelli Tatiana
 Caprani Matteo
 Carta Nicolò
 Casartelli Demis
 Cerutti Valentina
 Ciccarelli Sabrina
 Colombo Matteo
 Colombo Mihaela
 Comi Moreno
 Crespi Luigi
 Cristodaro Natascia
 Croci-Maspoli Maruska
 Cropanese Giusi
 Dalla Valle Roberto
 Danesi Maruska
 De Bertoldi Alessandro
 De Gottardi Filippo
 De Santis Iva
 Del Grosso Chiara
 Dourado Schifferle Bianca
 Ender Andrea
 Ercolino Antonio
 Feinen Jean-Michel
 Fontana Alessandro
 Fumasoli Nicla
 Gaetani Simone
 Giaquinto Giada
 Greco Donatella
 Grignoli Giacomo
 Guebeli Dominique Sonja
 Hampshire Bottini Janine
 Iacobitti Antonio
 Imperiali Mauro
 Lamantia Alessandra
 Lamprecht Ottavia
 Limardo Elena
 Lomazzi Francesco
 Lombardini Paola
 Lombardini Patrizia
 Longhi Curtet Michela
 Marcacci Valeria
 Martinoli Roberta
 Medici Diego
 Modica Roberto
 Mogliuzzi Tiziana
 Netzer Giulia
 Orsini Elena
 Pallini Stefanie
 Panzini Michela
 Parma Massimiliano
 Pauli Giorgia
 Pellandini Pierre Alain
 Piccardo Laila
 Piffaretti Vasco
 Portmann Sarah
 Presti Marco Filippo
 Regazzoni Graziano
 Rezzonico Igor
 Rihs Caroline
 Rinaldi Milena
 Rinaldi Untersee Erika
 Rossinelli Roberto
 Rosso-Oggioni Paola
 Sangiorgio-Scarpellini Rachele
 Santos Pereira Joel
 Scalia Salvatore
 Schmid Andrea
 Schneebeli Sebastiano
 Sergi Sabrina
 Simona Veronica
 Toscanelli Maja
 Umiker Matteo
 Valenti Maria
 Vinciguerra Maria Angela
 Vlad Constantin
 Wintgen Klaus
 Zocchi Stefano

PERSONALE SERVIZIO AUTOAMBULANZE

Albani Rodriguez Milena
 Almeri Ghiggia Raffaella
 Andreoli Adam
 Asmus Shanti
 Bianchi Simone
 Biava Alessandro
 Borghetto Fabio
 Bottinelli Lavinia
 Brenn Amos
 Bucci Claudia
 Bulic Gordana
 Calastri Natasha
 Carcano Martino
 Cattaneo Francesco Paolo
 Ceruti Samuele
 Chiarello Alessandro
 Cicchillo Sergio
 Citriniti Enrico
 Coan Stefano
 Corazzini Fausto
 Cristina Daniela
 Curtet Emanuel Gabriel
 Da Rin Stefano
 De Ambroggi Giorgio
 De Luca Alexia
 Del Fabbro Stefano
 Domeniconi-Turini Marcella
 Eggenberger Alexandra
 Faggiano Gianluca
 Ferracin Andrea
 Flury Sara
 Fraschina Jeannine
 Frattini Moreno
 Frisberg Johan
 Gambino Riccardo
 Gasparini Gianni
 Geiser Nathalie
 Geninasca-Menegalli Fabiana
 Ghiggia Franco
 Guanziroli Chiara
 Guerra Andrea
 Intzes Elena
 Knecht Lisa
 Liva Merlini Monica
 Lucchiaro Danny
 Mantegani Dario
 Mariani Alessandro
 Mariotti Sergio
 Matteri Andrea
 Meier Clemens
 Merlini Lorenzo
 Molteni Francesco
 Nessi Andrea
 Ongaro Dario
 Pagnamenta Arnaldo
 Pandolfi Marco
 Parini Alvaro
 Pauli Matteo
 Perucchi Nicola
 Premoli Sandra
 Ricetti Christian
 Scazza Marco
 Schiavi Marco
 Schulthess Patric
 Soldini Andrea
 Sommaruga Giacomo
 Speciale Daniele
 Taddei Andrea
 Taiana Guerra Eva
 Thomas Luciano
 Travaglini Matteo
 Volontè Fabio
 Von Büren Audrey

COMITATO

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



DIREZIONE/ QUADRI

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

PERSONALE SERVIZIO MEDICO DENTARIO

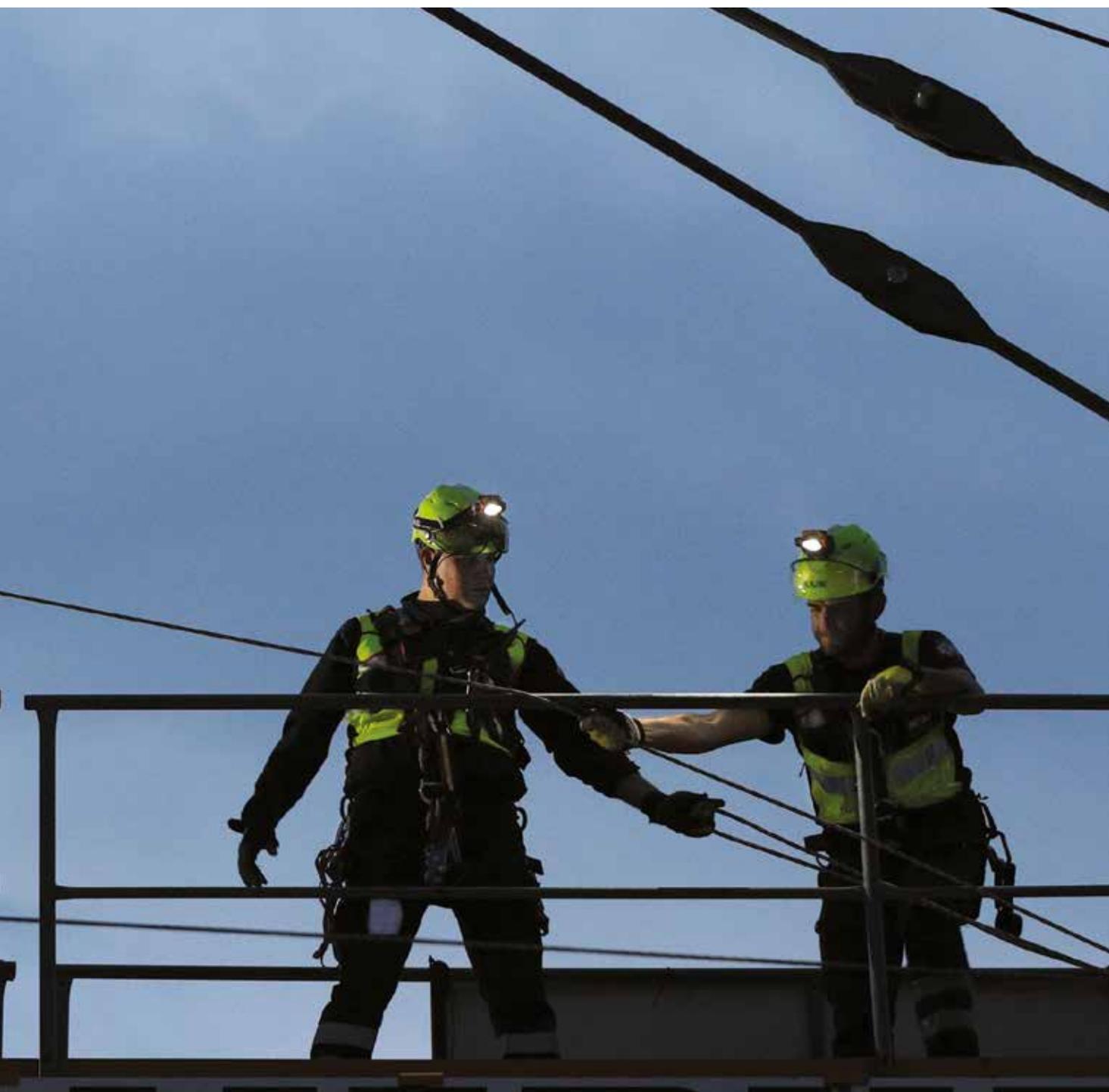
Agustoni Mara
Appiani Luigi
Arrighi Pietro
Bernasconi Marina
Corazza Jacopo
Gregoris Francesca
Lacaria Gaia
Lemberga Samanta
Marini Valentina
Palella Emanuela
Pintonello Emma
Scilanga Sabrina
Sorrentino Remina
Vitti Mariafrancesca

AMMINISTRAZIONE E SERVIZI

Bandecchi Thomas
De Seta Bonaiti Diana
Farinelli Emanuela
Fontana Loredana
Greco Laura
Jam Maurizio
Masera Carolyn
Palma Massimiliano
Parada Ribeiro Pedro
Pianta Pablo
Riva Massimiliano
Sorrentino Giulia

ALTRE COLLABORAZIONI

Bettelini Natascia
Haeberli Caterina
Hochstrasser Micaela
Höhener Jacqueline
Mauri Cristina
Mazzola Agnese





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

