



Indice

Organizzazione e struttura

Editoriale	3
Introduzione	4
Struttura organizzativa	4
Organigramma	5
Strategie e programmi	6
Il Servizio Autoambulanze	7
Le figure professionali	8
I processi di lavoro del SA	9
Gruppi di supporto	10
Il Servizio Medico Dentario	12
Il Servizio Formazione Territoriale	12
Aree di supporto	13
Settori di supporto	15

Rapporto d'attività 2023

Servizio Autoambulanze	18
Il territorio d'intervento	20
L'attività duemilaventitre in sintesi	28
Attività caratterizzanti	30
Settore Sicurezza	32
Servizio Medico Dentario	34
Servizio Formazione Territoriale	36
Area Risorse Umane	38
Formazione interna	40
Settore Qualità	42
Settore ICT	43
Area Logistica e Risorse Tecniche	44
Area Amministrazione e Finanze	48
Bilancio Croce Verde Lugano	50
Conto economico SA	51
Conto economico SMD	52
Risultato globale esercizio 2023	53
Chiusura del Rapporto d'esercizio	55
Comitato associazione	55
Collaboratori	56
Glossario	58



Editoriale

Care lettrici e cari lettori,

*il 2023 è stato ricco di attività, sia per quanto riguarda l'operatività dei servizi, sia per i progetti che sono stati messi in cantiere, gestiti e/o portati a termine. Dall'ampliamento della sede di Pregassona, alla realizzazione delle nuove ambulanze e automediche, alla concretizzazione del progetto della nuova divisa.

A partire da pagina 17 del rapporto avrete modo di approfondire i dettagli per i servizi, le aree e i settori di Croce Verde Lugano. Nelle prossime righe vi proponiamo una rapida sintesi dell'andamento dei tre servizi dell'Associazione e quelle che sono le future sfide da vincere.

L'attività del Servizio Autoambulanza (SA) è risultata superiore alle aspettative nonostante abbiamo registrato un leggero calo del numero di interventi e di pazienti rispetto all'esercizio 2022, anno considerato record nel quale avevamo superato la soglia dei 10'000 pazienti e degli 11'000 interventi. Gli interventi in meno rispetto all'anno precedente sono stati 55; i pazienti 69. La leggera flessione risulta essere comunque nettamente superiore al trend degli ultimi due/tre anni.

Le sfide nell'ambito del servizio riguardano in particolar modo 4 elementi cardine:

- garantire l'accessibilità incondizionata al servizio da parte di tutta la popolazione, questo indipendentemente dalla propria copertura assicurativa e dalle proprie condizioni economiche.
- garantire la presenza di personale qualificato e in numero sufficiente per poter assicurare un servizio che risponda ai bisogni della popolazione (tema della mancanza di personale sanitario e del profilo di competenze e formativo che i soccorritori devono avere).
- identificare per tempo i cambiamenti in atto (in termine di casistica/bisogni degli utenti) in modo da calibrare costantemente il profilo di competenze e i contenuti della formazione base e continua del personale.
- rimanere al passo con i tempi nell'ambito dell'avanzamento della tecnologia (telemedicina e introduzione di presidi tecnologici all'avanguardia).

Il Servizio Medico Dentario ha registrato un incremento di attività. In totale sono state effettuate 9'856 sedute (6'622 prestazioni dei dentisti e 3'234 sedute d'igiene) con un incremento complessivo di +163 prestazioni erogate. Ciò nonostante il servizio nel 2023 non si è potuto autofinanziare, chiudendo con un leggero deficit di esercizio. Le sfide che andremo ad affrontare sono sostanzialmente legate al raggiungimento di una stabilità finanziaria che permetta di poter continuare negli anni ad erogare prestazioni di alta qualità pur mantenendo una connotazione sociale indirizzata ad una fascia di persone meno abbienti.

Anche l'attività legata ai corsi territoriali, terzo servizio della nostra Associazione, ha raggiunto dei risultati importanti. Sono stati eseguiti 614 corsi alla popolazione, partner del soccorso o aziende (+146 rispetto al 2022) e formate 3'324 persone (quasi 1000 partecipanti in più). Le sfide per continuare a formare il maggior numero di persone sul territorio, che possano essere in grado di mettere in atto misure salva vita o sanitarie, in attesa dell'arrivo dei nostri soccorritori professionisti, dipendono anch'esse dalla capacità di autofinanziamento in modo da poter continuare ad offrire una formazione di alto livello ad un costo accessibile a tutte le fasce economiche della società.

Variata e sempre ricca di stimoli l'attività svolta dalla nostra Associazione a favore della popolazione del Luganese. Vogliamo in questa occasione ricordare che, alla base di tutto ciò che svolgiamo, troviamo l'essere umano. Le nostre collaboratrici e i nostri collaboratori con dedizione e passione quotidianamente si ingaggiano per offrire ai nostri utenti (pazienti e clienti) nel modo più individuale possibile e nel rispetto dei bisogni personali, prestazioni di alta qualità, sia dal profilo tecnico che, e soprattutto, dal profilo umano. A noi l'onore e l'onore di poter condurre una squadra di quasi 200 persone, professionisti e volontari, nel raggiungimento di questi importanti obiettivi.



avv. Ilario Bernasconi

Presidente
Croce Verde Lugano



Filippo Tami

Direttore generale
Croce Verde Lugano

*con i termini "Collaboratori, Soccorritori, Medici, Volontari, si intende sia il genere maschile che femminile.

Introduzione

Croce Verde Lugano (CVL) è un'Associazione di diritto privato, ai sensi dell'art.60 e segg. del Codice Civile Svizzero, apolitica e aconfessionale, che non persegue scopo di lucro ed è riconosciuta di pubblica utilità. Costituita nel 1910, l'Associazione gestisce 3 servizi:

- **Il Servizio Autoambulanze, si occupa di soccorso e trasporto preospedaliero;**
- **Il Servizio Medico Dentario, dal 1915 si occupa di medicina dentaria;**
- **Il Servizio Formazione Territoriale, si occupa di erogare formazioni sanitarie di primo soccorso per la popolazione e le aziende.**

Ne conseguono 3 missioni specifiche che verranno trattate all'interno della presentazione dei singoli servizi.

Cenni storici sulla nascita dell'Associazione

Il 3 marzo 1910, a seguito di due gravi disgrazie, su iniziativa del dr. Giuseppe Galli e di alcuni volenterosi, nasce l'Associazione Croce Verde di Lugano, prima Croce Verde in Ticino e in Svizzera. L'obiettivo della neocostituita, ispirata ad associazioni analoghe della vicina Italia, era di portare aiuto ai bisognosi di cure immediate in modo più efficiente, razionale e organizzato di quanto fatto fino allora.

L'Associazione sin dalla sua nascita si è basata sul volontariato, che negli anni, nonostante l'evoluzione nel campo della medicina d'urgenza, è sempre riuscito a mantenere un avamposto e una posizione di rilievo, sia nell'ambito delle attività legislative, che in quello operativo "sul terreno".

Cinque anni più tardi, su iniziativa del dottor Federico Fisch, ex milite volontario, apre presso la sede della Croce Verde un reparto odontotecnico, a favore della popolazione meno abbiente.

La storia dell'Associazione è descritta in modo accurato e avvincente nella pubblicazione edita in occasione del 75esimo: "Croce Verde Lugano, 75 anni fra storia e cronaca, a cura di Giuseppe Biscossa e Armando Libotte" consultabile online sul sito www.croceverde.ch.



Scansiona il codice QR e leggi le tappe più importanti della storia di Croce Verde Lugano

Struttura organizzativa, funzionamento dell'Associazione

Gli organi dell'Associazione sono i seguenti:

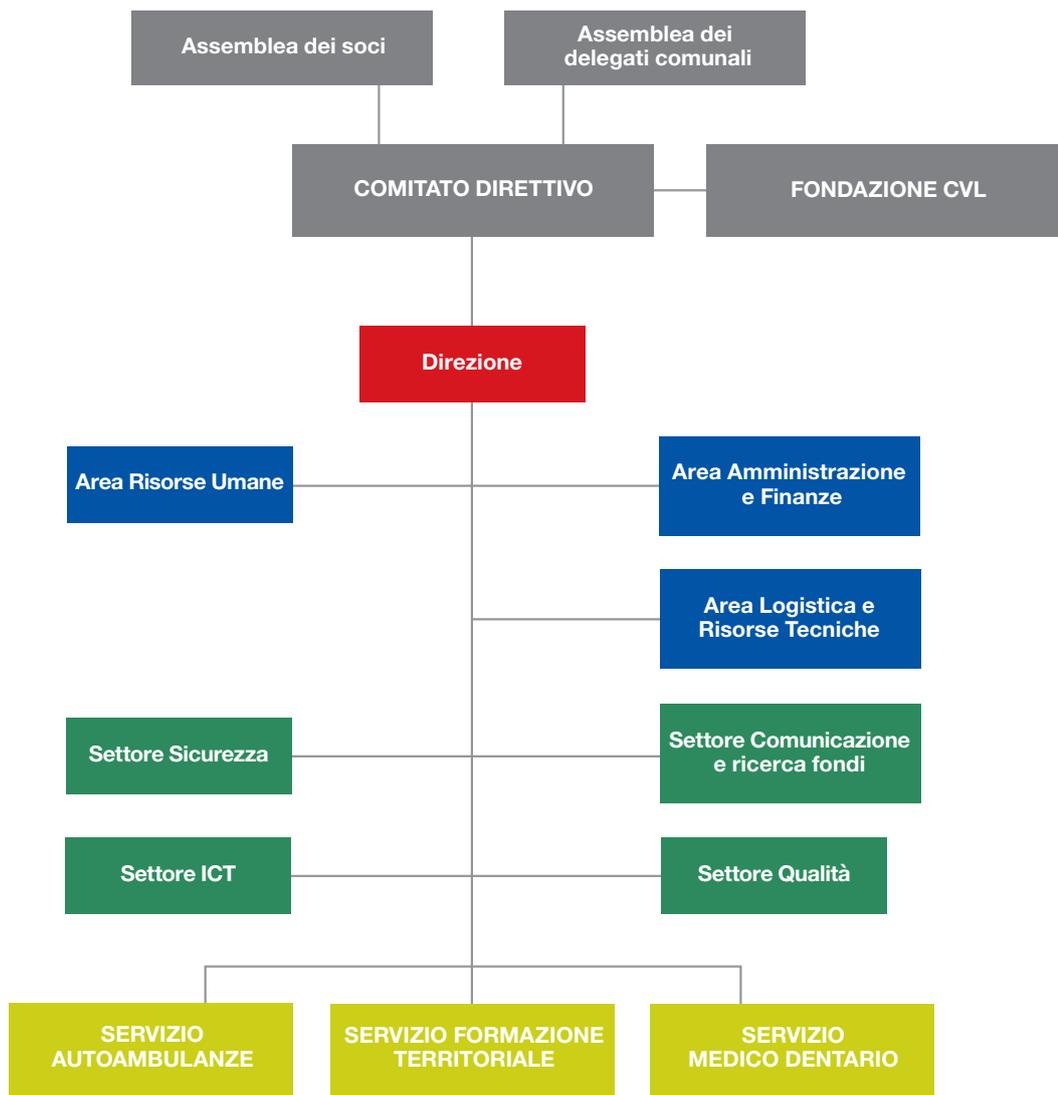
- L'assemblea dei soci, organo supremo dell'Associazione, è composta da soccorritori volontari attivi o da ex soccorritori volontari che terminata l'attività vengono nominati soci onorari.
- L'assemblea dei Delegati Comunali, in cui sono rappresentati tutti i comuni che hanno dato mandato alla CVL di gestire il soccorso preospedaliero sul loro comprensorio d'intervento.
- Il comitato, organo strategico dell'Associazione composto da 7 membri di cui: 1 presidente, due rappresentanti dei comuni, due rappresentanti dell'assemblea dei soci, e due rappresentanti esterni nominati dall'assemblea dei soci. Almeno 1 membro dev'essere medico.
- Il Direttore generale, cui spetta la gestione esecutiva e finanziaria dell'Associazione.
- L'ufficio di revisione, composto da due membri dell'assemblea dei soci e 5 dell'assemblea dei delegati, esamina i conti annuali consuntivi e dà un preavviso alle due assemblee. Quest'ultimo non si sostituisce a un ufficio di revisione contabile professionale esterno nominato dal comitato per la revisione conforme alla legge.

Organigramma strutturale

L'organigramma dell'Associazione (pagina a fianco) è strutturato nel modo seguente:

Sezione in grigio; gli organi legislativi e strategici dell'Associazione. Nell'organigramma è pure rappresentata la





Fondazione che ha un ruolo completamente autonomo ad eccezione del fatto che i propri membri vengono nominati dall'assemblea dei soci.

In rosso; rappresenta la direzione generale dell'Associazione, si occupa della direzione operativa e finanziaria dei tre servizi.

In giallo; rappresentati i tre servizi, vale a dire i 3 "core business" dell'Associazione. Sono condotti da figure quadro quali i capi servizio (responsabili operativi a dipendenza delle dimensioni del servizio) e da quadri sanitari (medico o medico dentista) per il SA e il SMD.

In blu; rappresentate le 3 aree di attività a sostegno trasversale dei servizi dell'Associazione e della direzione. Ogni area ha alla testa un capo area con la qualifica di quadro.

In verde; sono i 4 settori a supporto delle aree e dei servizi. Hanno alla testa un capo settore, solitamente specialista dell'attività svolta.

Foto pagina a fianco, a sinistra: Quartiere Maghetti, inizio anni Sessanta. La flotta di veicoli di Croce Verde con il Soccorritore-mito di allora, Gino Cantoreggi. *A destra:* 1975 ca. uno dei primi cardiomobile.
© Archivio Knijnenburg.

Negli ultimi anni CVL ha investito molto nello sviluppo delle competenze dei quadri adeguando i profili di competenza e la copertura di posizioni cardine con figure dai profili specifici. Oltre alla formazione specifica necessaria per assolvere il proprio ambito di responsabilità professionale, la quasi totalità dei quadri ha conseguito il master in economia sanitaria e gestione socio sanitaria dell'Università della Svizzera Italiana. Analogamente, anche le posizioni intermedie (definite specialistiche o di quadro intermedio) sono state formate allo svolgimento dei compiti conseguendo delle formazioni superiori o specialistiche (CAS, DAS, MAS o analoghe).

La CVL dispone di due commissioni del personale (professionista e volontario) in cui siedono rappresentanti che svolgono un ruolo consultivo per la direzione e fungono da interlocutore tra il personale e la direzione per aspetti d'interesse comune.

CVL dispone inoltre di un gruppo ricreativo responsabile dell'organizzazione di momenti di condivisione (ricreativi, culturali o sportivi) destinati al personale e alle proprie famiglie.

Strategie e programmi dell'Associazione

Principi di base e obiettivi a medio termine

Croce Verde Lugano basa la propria attività su 3 principi cardine che guidano ogni collaboratore nello svolgimento della propria attività:

- Il paziente è la prima priorità;
- I collaboratori sono il vero motore dell'Associazione e come tali interagiscono e vengono valorizzati;
- L'Associazione persegue l'eccellenza operando in base ai principi del TQM (*Total Quality Management*).

Il comitato di Croce Verde Lugano definisce ogni 4-5 anni le strategie, condivise con la direzione che ha il compito di metterle in atto traducendole in progetti e attività.

I valori

Al fine di definire un modello di comportamento e dei principi di base, abbiamo esplicitato e definito i nostri valori. Quest'ultimi, elaborati con il coinvolgimento di ogni singolo collaboratore, professionista e volontario, servono da guida e ispirano ogni collaboratore sui comportamenti e le attitudini da tenere, sia all'interno che all'esterno.

I valori identificati dal collettivo del personale sono:

- Competenza e professionalità;
- Educazione e rispetto;
- Spirito di gruppo e senso d'appartenenza;
- Esempio e coerenza;
- Consapevolezza di sé e umiltà;
- Fiducia e lealtà;
- Responsabilità e rispetto delle regole;
- Responsabilità sociale.



Scansiona il codice QR e leggi la Carta dei valori di Croce Verde Lugano



Il Servizio Autoambulanze

Contesto sanitario e inquadramento legale

Il quadro di riferimento nel quale oggi si situa il Servizio Autoambulanze (analogamente a tutti i servizi affiliati alla Federazione Cantonale Ticinese Servizi Ambulanze - FCTSA) è ispirato alle seguenti linee guida:

- Le disposizioni Interassociazione di Salvataggio (IAS) per l'accREDITAMENTO dei servizi di salvataggio e le relative disposizioni di riferimento;
- Le disposizioni IAS sull'accREDITAMENTO delle Centrali d'allarme 144;
- Le 12 tesi dell'FMH sul salvataggio;
- Le prescrizioni inerenti la formazione professionale della SEFRI;
- Le disposizioni sui centri di formazione riconosciuti dalla SSMUS;
- Le disposizioni IAS per l'organizzazione del servizio sanitario per grandi manifestazioni o eventi maggiori.

Dal punto di vista dell'inquadramento giuridico l'attività è regolata da:

- Legge sul coordinamento e la promozione della salute (legge sanitaria, 2000);
- Legge Federale sull'Assicurazione malattie (LAMal);
- Legge sul servizio preospedaliero di soccorso e trasporto sanitario (26 giugno 2001) e il rispettivo regolamento di applicazione (3.12.2002);
- Legge sullo stato di necessità;
- Legge sulla protezione della popolazione;
- Decreto legge sul servizio sanitario in caso di incidente maggiore.

La missione del Servizio Autoambulanze

Croce Verde Lugano garantisce in permanenza e prioritariamente nel proprio comprensorio, il soccorso e il trasporto sanitario extra-ospedaliero tempestivo, qualificato e adeguato, a ogni persona che è o si sente minacciata nella propria salute. Opera 365 giorni l'anno, 24 ore su 24, secondo i principi riconosciuti della medicina d'urgenza, contribuendo alla sua evoluzione e nel rispetto delle risorse che gli sono affidate.

Contesto nazionale

Croce Verde Lugano è membro dell'IAS, organizzazione mantello dei servizi di soccorso che opera su incarico dei cantoni. L'Associazione fa parte del sistema sanitario e contribuisce a garantire la sicurezza della popolazione. Si occupa di tutta la catena di salvataggio a terra, in acqua e in aria, dal luogo dell'evento fino in ospedale e definisce gli standard per il soccorso sanitario ordinario, per i casi particolari e per le situazioni eccezionali.

L'IAS promuove il controllo qualità nei servizi di soccorso, favorisce le misure preventive idonee a evitare situazioni di emergenza o a ridurre le loro conseguenze e funge da piattaforma per i suoi soci per il raggiungimento del consenso su

tutte le questioni riguardanti i servizi di soccorso. In collaborazione con altre organizzazioni, l'IAS offre sostegno nella formazione, specializzazione e aggiornamento professionale alle persone e istituzioni coinvolte nella catena di salvataggio. Croce Verde Lugano è un servizio riconosciuto e certificato dall'Interassociazione di Salvataggio dal 2001.

Contesto cantonale, la Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA)

A livello internazionale è solo a decorrere dagli anni '60 che si percepisce la consapevolezza che l'applicazione di misure di soccorso avanzate già nella fase preospedaliera può avere un effetto positivo sull'*outcome* del paziente.

Negli anni '70 questa consapevolezza viene progressivamente acquisita anche nel nostro Cantone.

Gli elementi chiave della chiara percezione delle nuove opportunità sono identificabili con l'emanazione di una Legge sul coordinamento e sussidiamento dei servizi autoambulanze, la costituzione della FCTSA e la creazione di una piattaforma comune per la formazione del personale volontario.

Nel 1978, i 13 servizi presenti sul territorio cantonale iniziano il loro sviluppo strutturale, il personale professionista viene incrementato in modo importante e di conseguenza i costi del soccorso preospedaliero, fino a quel momento modesti e coperti integralmente dalle organizzazioni di soccorso, iniziano a crescere in modo evidente.

I sussidi versati dal cantone risultano presto insufficienti per coprire i nuovi costi. I servizi iniziano spontaneamente a coinvolgere nel finanziamento anche i comuni dei rispettivi comprensori.

La Federazione si attiva per negoziare con le Casse Malati adeguamenti tariffali.

Oggi i servizi autoambulanze del cantone sono 5: SAM, CVL, CVB, SALVA, TVS, oltre che il SAM Grigioni per la Mesolcina. Sono affiliati alla FCTSA, creata nel 1977 per volontà dei servizi ambulanza di allora.

La missione della FCTSA è di garantire la qualità nei confronti della collettività e facilitare la creazione dei presupposti legali, organizzativi e formativi nel soccorso preospedaliero nel Canton Ticino.

L'obiettivo delle diverse attività consiste nel valorizzare e capitalizzare i risultati clinici, economici e sociali di questa fondamentale componente del sistema sanitario.

I compiti della FCTSA sono:

- Gestione della Centrale d'allarme e coordinamento sanitario Ticino Soccorso 144;
- Gestione dell'AMUT (Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese);
- Gestione del Dispositivo Incidente Maggiore (DIM), su mandato del Dipartimento delle Istituzioni.

Croce Verde Lugano è rappresentata in tutti gli organi strategici e operativi della FCTSA.

Le figure professionali

Le figure professionali che operano a bordo dei mezzi di soccorso sono definite a livello nazionale dalla IAS. CVL dispone di mezzi di soccorso internazionalmente riconosciuti come ALS (*Advanced Life Support*) per il livello di competenza sanitaria del proprio personale.

Il personale medico

Il medico d'urgenza rappresenta il garante sanitario e il punto di riferimento per tutti i problemi di ordine sanitario. In particolare, garantisce l'allineamento delle cure prestate agli standard qualitativi attuali della medicina d'urgenza, soprattutto a quelli codificati in ambito cantonale (FCTSA) e da organizzazioni nazionali ed internazionali riconosciute. Esegue inoltre ricerche scientifiche, anche in collaborazione con strutture ospedaliere nazionali e internazionali, oltre a intrattenere buoni rapporti di collaborazione tra la Croce Verde, gli ospedali, le cliniche e i medici esterni.

Interviene su richiesta della Centrale 144 in appoggio all'equipaggio impiegato nel soccorso con pazienti in equilibrio vitale minacciato o per competenze diverse.

È dotato di un veicolo prioritario (automedica, Servizio Specialistico d'Urgenza), con presidi per il trattamento di pazienti critici.

Generalmente è un medico con specializzazione in medicina d'urgenza, medicina interna, anestesia ed è in possesso di un libero esercizio per la professione medica in Canton Ticino.

Il personale paramedico

Il Soccorritore Infermiere Specializzato (SDS)

È un operatore sanitario che ha acquisito una formazione infermieristica di base, una specializzazione in anesthesiologia o cure intense e la formazione di soccorritore diplomato. Esercita la propria attività professionale in una struttura di soccorso preospedaliero e opera in conformità di competenze che può esercitare in parte su base autonoma e in parte su delega medica. In questo caso, dispone di maggiore autonomia del soccorritore diplomato.

Il Soccorritore Diplomato (SDP)

È un operatore della salute appositamente formato che esercita la propria attività professionale in una struttura di soccorso preospedaliero e opera in conformità di competenze che può esercitare in parte su base autonoma e in parte su delega medica.

Le attività del SDP comprendono un ampio spettro di compiti nell'ambito delle prestazioni sanitarie preospedaliere; garantisce autonomamente, oppure in collaborazione con il medico d'urgenza e/o con altre persone qualificate e autorizzate, il soccorso preospedaliero di pazienti che si trovano in situazioni di emergenza, di crisi o di rischio.

Il Soccorritore Assistente d'Ambulanza (SAA)

Si tratta di una figura con una formazione specifica per il trasporto programmato di pazienti con uno stato di salute non critico. Il SAA è inoltre in grado di decidere quando è necessaria la presenza di un paramedico o di un'altra figura specializzata nella gestione del paziente. Nell'ambito di interventi urgenti, assume una funzione di assistenza e supporto al paramedico.

Competenze sanitarie per il personale paramedico

In Canton Ticino l'urgenza preospedaliera è organizzata secondo precisi protocolli definiti dalla Commissione Medica della FCTSA. Quest'ultima è incaricata di elaborare gli Atti medico delegati (AMD), protocolli basati su studi specifici internazionali 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, dalla Federazione dei Medici Svizzeri, dalle Leggi cantionali 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 personale paramedico di avere un'autonomia sanitaria acquisita durante la formazione professionale e l'esecuzione di atti medici avanzati in autonomia sotto la responsabilità diretta della direzione sanitaria dell'ente.

Ciò permette l'inizio di una terapia efficace nel più breve tempo possibile. Gli AMD sono circa una trentina e coprono le principali patologie legate alla medicina extra ospedaliera.

Il Soccorritore Volontario Brevettato (SVB)

Il soccorritore volontario è un collaboratore che svolge la propria attività, non retribuita, dopo aver seguito una formazione sanitaria nell'ambito della medicina preospedaliera riconosciuta dalla Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze e dal Dipartimento della sanità e della socialità (DSS). Assolve essenzialmente un ruolo di assistente dei medici e dei paramedici e collabora in modo attivo nella gestione dei diversi processi di lavoro. Previo rispetto dei requisiti previsti, può specializzarsi in alcuni ambiti all'interno di CVL, quali: l'acquisizione della funzione di autista, l'attività come membro di Tecno DIM o nel gruppo lacuale come pilota del natante.

Capo Intervento Regionale (CIR)

Le figure precedenti vengono coordinate nel corso di un turno di lavoro da un paramedico con il ruolo di Capo Intervento Regionale (CIR).

La figura del CIR ha il compito di assicurare la supervisione operativa delle attività di prontezza e di soccorso. Ha una formazione di base come paramedico e sostituisce nell'ambito della gestione operativa corrente la figura del Capo Servizio. Garantisce l'organizzazione e la supervisione delle

attività sulle 24 ore (mediante presenza in sede o reperibilità immediata dal domicilio nelle fasce orarie notturne) e interviene in supporto agli equipaggi in situazioni oltre la normale routine. In questo ambito coordina, insieme agli altri quadri degli enti partner (polizia e pompieri) le attività di soccorso in uno stato maggiore chiamato SMEPI.

I processi di lavoro del SA

L'attività del SA è suddivisa in 5 principali processi di lavoro:

- 1) Il processo prontezza;
- 2) Il processo soccorso;
- 3) Il processo trasporto;
- 4) Il processo manifestazioni ed eventi;
- 5) Il processo maxi emergenza.

Il processo prontezza

Definisce tutte le attività legate alla messa a disposizione delle risorse per far fronte ai bisogni della popolazione. Descrive l'entrata in servizio, le attività per garantire l'efficacia dei mezzi e delle persone che devono intervenire al momento in cui viene attivato il processo soccorso.

La copertura del servizio, in termini di risorse e numero di equipaggi da tenere in prontezza sulle 24 ore, viene calcolata sulla base delle statistiche e, nel caso, viene aggiornata qualora i dati dimostrino dei cambiamenti di tendenza. Il concetto prevede che il servizio debba essere in grado di raggiungere nel 90% dei casi il luogo d'intervento entro 15 minuti, con obiettivi di miglioramento che vanno nella direzione dei 10 minuti.

Oltre il 70% degli interventi viene svolto nei giorni feriali, compreso il sabato, nella fascia diurna. La copertura del servizio risulta pertanto essere maggiore rispetto alla domenica, ai festivi e alle notti. L'assetto può variare ed è presentato nel rapporto annuale d'attività.

Le ambulanze della CVL rientrano nella categoria dei servizi di soccorso avanzati (ALS) in quanto hanno a bordo personale professionista.

I processi soccorso e trasporto

Nel presente paragrafo descriviamo insieme i due processi in quanto si differenziano esclusivamente per le figure professionali che prendono a carico la differente tipologia di intervento e di paziente.

La Centrale d'allarme e coordinamento sanitario Ticino Soccorso 144 raccoglie le indicazioni dell'utente che necessita dell'intervento di soccorso / trasporto e tratta le informazioni utilizzando un protocollo chiamato MPDS (*Medical Priority Dispatch System*), che permette di guidare l'operatore in una raccolta di informazioni strutturata per definire un codice di presunta diagnosi, un livello di priorità d'intervento e i mezzi di soccorso e i partner che devono essere mobilitati. Il protocollo viene inviato in tempo reale alla CVL tramite sistema

informatico. Quest'ultima 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. Solitamente a un evento corrisponde un equipaggio autoambulanza e, a dipendenza del livello di urgenza/priorità definito dall'144, l'avvicinamento al luogo dell'automedica (con o senza segnali prioritari). 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).

Ripartizione degli interventi secondo il grado di urgenza

Gli interventi a livello nazionale sono suddivisi in interventi primari (P) o secondari (S), a loro volta il livello d'urgenza va da 1 a 3.

- P1: impiego immediato con segnali prioritari per interventi d'urgenza con probabilità di danno delle funzioni vitali;
- P2: impiego immediato senza 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.

Categorizzazione secondo indice di gravità NACA

Al momento dell'arrivo sul paziente, dopo la valutazione clinica, il personale definisce il reale livello di gravità, attribuendo un codice NACA.

Quest'ultimo è stato creato dalla *National Advisory Committee for Aeronautics* per incidenti dell'aviazione e permette in modo abbastanza semplice di definire le condizioni di gravità del paziente da comunicare con immediatezza alla Centrale 144 e in seguito al Pronto Soccorso.

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.

Ospedalizzazione

Vale il principio che il paziente è libero di decidere l'ospedale di destinazione. È fatta eccezione per tutte le casistiche che necessitano prese a carico particolari e che dipendono dalla pianificazione ospedaliera cantonale. L'ospedale di riferimento per le patologie principali (cardiologiche, traumatiche, cerebrali...) è l'Ospedale Regionale di Lugano, sede Ospedale

Civico, che accoglie il maggior numero di pazienti. A seguire il pronto soccorso presso la Clinica Luganese Moncucco. In linea di principio l'ospedale di riferimento per la pediatria è l'Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli. Pazienti con mono traumi possono essere ricoverati presso la Clinica Ars Medica di Gravesano. Il centro di riferimento per i pazienti psichiatrici è la Clinica Psichiatrica cantonale di Mendrisio.

Chiusura dell'intervento

Ogni intervento viene concluso mediante la messa in prontezza del veicolo e dell'equipaggio (fase del ristabilimento) e la redazione della cartella clinica del paziente. Quest'ultima rappresenta un documento legale fondamentale che segue il paziente presso le strutture di ricovero. I dati raccolti convergono in appositi registri che permettono di monitorare le terapie effettuate e i loro effetti. Sulla base di tali dati, oltre alla realizzazione di studi clinici, le direzioni sanitarie prendono eventuali decisioni in merito alla modifica degli AMD. La fase conclusiva dell'intervento è anche caratterizzata dal *debriefing*. Quest'ultimo è detto tecnico-clinico e permette di analizzare l'intervento dal profilo del suo svolgimento. In situazioni con un importante impatto emotivo può essere necessario lo svolgimento di un *debriefing* psicologico che viene svolto sotto la supervisione di personale appositamente formato e coadiuvato da uno psichiatra.

Il processo Manifestazioni ed Eventi

Al fine di non gravare sul dispositivo ordinario, in caso di manifestazioni con la presenza di un importante numero di partecipanti o pubblico, CVL, su richiesta degli organizzatori, mette a disposizione le proprie competenze per la gestione dell'emergenza sanitaria.

L'assistenza sanitaria e la struttura logistica necessaria vengono regolarmente messe a disposizione in occasione di manifestazioni sportive o eventi a grande richiamo, come concerti, raduni, esposizioni fieristiche.

Un'adeguata copertura sanitaria durante tali manifestazioni è sempre più la premessa base per un sereno svolgimento dell'evento. In un contesto in cui la legislazione è carente (solo nel contesto delle organizzazioni su strada esiste l'obbligo di riferirsi ai servizi FCTSA per una valutazione del rischio sanitario), la sensibilità di organizzatori o enti pubblici è fondamentale per creare le premesse affinché un evento si svolga senza incidenti o eventi avversi, rispettivamente con un dispositivo che sia in grado di rispondere a un bisogno sanitario per i partecipanti.

La gestione di un grande evento inizia con la valutazione del rischio sanitario. Quest'ultima viene eseguita da CVL mediante strumenti specifici (Algoritmo di Maurer e Algoritmo di Colonia), con l'analisi di manifestazioni simili e messa in relazione con eventuali esigenze del committente. L'analisi sfocia in un documento operativo denominato "Concetto di sicurezza sanitaria" che diventa la base dell'organizzazione sanitaria dell'evento e prevede il numero e la tipologia di risorse da mettere in campo per far fronte all'evento.

Fondamentale nella gestione di grandi manifestazioni/eventi è il lavoro di coordinamento con altre organizzazioni partner quali la polizia, le società di sicurezza private, i pompieri, la REGA, la società svizzera di salvataggio, la protezione civile, i samaritani e l'esercito.

Il processo maxi emergenza

Il Dispositivo d'Incidente Maggiore (DIM) viene istituito in Ticino nel 1995, con la stipulazione di una convenzione tra lo Stato del Canton Ticino (Dipartimento delle istituzioni) e la FCTSA. Ha il compito di coordinare le forze sanitarie in eventi che comportano un numero rilevante di persone coinvolte, di regola tra i 10 e i 100 potenziali feriti, che difficilmente possono essere gestiti dai singoli enti di soccorso preospedaliero regionali.

L'organizzazione degli stati maggiori di condotta cantonali (OSMC) garantisce le risorse indispensabili alla condotta e al coordinamento dell'evento. La gestione sanitaria al fronte è assicurata dal Capo Intervento Regionale (CIR) mentre il Capo Intervento Cantonale (CIC) e il Medico Intervento Cantonale (MIC) svolgono ruoli direttivi di supervisione, consulenza, supporto e responsabilità.

Come da raccomandazione dell'IAS, i pazienti nel dispositivo DIM vengono gestiti mediante le SAP, Schede Accompagnamento Pazienti. Quest'ultime sono uno strumento riconosciuto internazionalmente che permette di raccogliere e scrivere le indicazioni cliniche, definire una priorità di trattamento (TRIAGE), indicare le terapie da mettere in atto, le destinazioni e tracciare i pazienti dal luogo dell'evento fino all'interno dei diversi reparti ospedalieri.

Per le necessità di trattamento di numerosi pazienti, il Dispositivo è attualmente dotato di furgoni (veicoli pesanti) per lo stoccaggio e il trasporto di materiale che permette l'allestimento di Posti Medici Avanzati (PMA) e materiale tecnico sanitario per il trattamento dei pazienti.

Gruppi di supporto

Il Servizio Specialistico d'Urgenza (SSU)

Per far fronte alle situazioni di malattia o infortunistica più acute, situazioni in cui la vita del paziente è in pericolo, CVL mobilita il proprio Servizio Specialistico d'Urgenza (SSU). Si tratta di un team di collaboratori con formazione e competenze superiori rispetto a quelle del soccorritore diplomato (infermieri specializzati e medici d'urgenza).

CVL garantisce la presenza h24/365 giorni all'anno di un medico d'urgenza coadiuvato da un infermiere specialista. Questo binomio, sovrapponibile a quanto avviene all'interno dei reparti acuti ospedalieri (PS, sale operatorie, cure intensive), collabora attivamente con gli equipaggi d'ambulanza nella medicalizzazione di un migliaio di pazienti all'anno considerati appunto "critici", o alla presa a carico di situazioni in cui è necessaria, da un punto di vista medico-legale, la

presenza del medico (constatazione di decessi, ricoveri coatti o valutazione di pazienti che rifiutano o non necessitano di essere ospedalizzati). Al fine di garantire una risposta immediata e una presenza anche contemporanea su più interventi, il servizio specialistico ha a disposizione un veicolo leggero denominato "automedica".

L'Unità d'Intervento Tecnico-Sanitaria (UIT-S)

Si tratta di personale paramedico o medico appositamente formato a tecniche speleo-alpinistiche che permette loro di operare in ambiente "ostile" urbano o extra-urbano in prossimità degli assi stradali. Dispongono di una formazione di base di due settimane (corso riconosciuto IRATA di 2° livello).

Il gruppo Tecno-DIM

È un gruppo di soccorritori volontari appositamente formati per fornire supporto tecnico e logistico in caso di eventi straordinari o manifestazioni ed eventi. Il gruppo è coordinato dal coordinatore dell'UIT-S. Le loro competenze permettono di allestire un PMA di 1° livello in tempi molto rapidi. Dispongono di un veicolo pesante allestito con il materiale tecnico-logistico necessario allo svolgimento del compito e si esercitano

regolarmente in modo da tenere aggiornata la necessaria manualità per essere operativi in tempi brevi.

Il gruppo Lacuale

Sono dei volontari o professionisti con patente nautica e abilitati all'impiego della idro-ambulanza in dotazione a CVL per raggiungere la parte del territorio sulle rive del lago Ceresio non raggiungibile via strada. Il gruppo non ha competenze legate al soccorso in acqua (di appannaggio delle società di salvataggio o della polizia cantonale), ma garantisce loro supporto sanitario in caso di eventi o interventi.



Il Servizio Medico Dentario

La missione

La missione del Servizio Medico Dentario (SMD) consiste nel prendere a carico la salute orale dei nostri pazienti, partendo dalla prevenzione legata all'igiene, alla diagnosi precoce e alla cura di problemi e patologie, mediante la messa a disposizione di professionisti competenti (medici dentisti, igienisti e assistenti dentali) con tecnologia e presidi al passo con i tempi.

Il SMD ha storicamente una connotazione sociale volta ad erogare le prestazioni con un alto livello di qualità a prezzi favorevoli per coloro che dispongono di modeste possibilità economiche. A comprovata difficoltà il SMD applica tariffe e sconti particolari.

Prestazioni erogate

- profilassi dell'organo dentale (dente e tessuti di supporto);
- cura della malattia paradontale (gengive e tasche);
- odontoiatria conservativa (cura della carie);
- endodonzia (cura canalare);
- protesi amovibili (totali e parziali);
- protesi fisse (corone e ponti);
- chirurgia orale (estrazioni, piccola chirurgia);
- implantologia.

Il SMD si occupa inoltre della medicina dentaria di strutture sociali, nonché all'interno delle Strutture Carcerarie Cantonali.

Personale

All'interno della struttura operano medici dentisti, con specializzazioni differenziate, igienisti dentali, assistenti dentali e il personale del segretariato e dell'amministrazione. Il servizio da anni funge da luogo di formazione e accoglie le apprendiste assistenti dentali del Centro Professionale Sociosanitario di Lugano. La gestione operativa del servizio è affidata al capo area amministrazione e finanze; quella sanitaria ad un medico dentista con funzione di direttore sanitario.

Struttura

La struttura occupa il secondo piano dello stabile di Pregassona, su una superficie di circa 200 metri quadrati. Dispone di 5 studi dentistici completamente attrezzati e dotati di materiale all'avanguardia, 1 locale sterilizzazione e deposito materiale, 1 apparecchio radiologico 3D.

Controllo di qualità e supervisione dell'attività

La supervisione delle cure è affidata ad un medico dentista con funzione di direttore sanitario. La struttura dispone inoltre di un sistema di rilevamento della qualità percepita da parte dei pazienti e di un sistema di rilevamento e gestione dei reclami, che permettono alla direzione di identificare eventuali elementi di criticità e di migliorare costantemente la qualità del servizio a favore dei propri pazienti.

Il Servizio Formazione Territoriale

La missione

L'obiettivo è di rafforzare gli anelli della catena del salvataggio (soccorritori occasionali e First Responder). Croce Verde Lugano da oltre 20 anni si occupa di formare persone non addette ai lavori nell'ambito delle misure di Primo Soccorso. Tale attività è nata e si è sviluppata utilizzando l'esperienza quotidiana acquisita dai propri collaboratori sulle ambulanze. Questo "know how" permette di confrontarsi con i partecipanti su situazioni realmente vissute rendendo i corsi molto vicini alla realtà.

L'ultimo decennio, soprattutto in considerazione del progetto ticinese promosso e condotto dalla Fondazione Ticino Cuore sulle tecniche di rianimazione e defibrillazione, ha portato un grande sviluppo in termine di numeri di corsi e di partecipanti.

Il catalogo dei corsi è il seguente:

- BLS-DAE - Rianimazione cardiopolmonare di base e uso del defibrillatore;
- BLS-DAE SRC Complet Blended e-learning;
- Heartsaver primo soccorso RCP AED-AHA;
- MISV - Misure immediate salvavita;
- Urgenze pediatriche, base;
- Urgenze pediatriche, refresh;
- Primi soccorsi livello 1 IAS;
- USTRA per allievi conducenti;
- Rescue Bike, primi soccorsi per ciclisti;
- Corsi personalizzati.

Controllo qualità e certificazioni

La maggior parte dei corsi svolti sotto l'egida di AMUT sono certificati EduQua. In questo ambito viene regolarmente rilevata la soddisfazione dei propri partecipanti. Al termine dei corsi vengono rilasciati dei certificati.

Personale

Il personale che si occupa della formazione è attivo nel Servizio Autoambulanze dell'Associazione oppure, a dipendenza dei corsi, è un professionista della salute in ambito ospedaliero. Indipendentemente dalla propria formazione professionale, tutti dispongono di una formazione pedagogica (di vario livello) e vantano un'ampia esperienza pratica nell'ambito della medicina pre-H. Il team è gestito da un responsabile operativo e un coordinatore che si occupa degli aspetti organizzativi e amministrativi.

Strutture

La maggior parte delle formazioni viene svolta presso le due aule di formazione (Pregassona e Agno) allestite in modo da permettere gli standard qualitativi richiesti. Su richiesta vengono svolti corsi direttamente nelle aziende. Il servizio dispone inoltre di una sala di formazione all'avanguardia che permette di svolgere simulazioni di interventi

mediante la tecnologia ad alta definizione.

Manichini estremamente performanti permettono di riprodurre situazioni molto simili alla realtà. Un sistema audio-video registra le simulazioni per riproporle in seguito ai partecipanti in fase di *debriefing*. La stessa sala viene utilizzata dal personale del SA per la realizzazione di scenari avanzati ed è completata da una struttura fissa che riproduce in scala 1:1 il vano di una ambulanza.

Are di supporto

Area Amministrazione e Finanze

L'area Amministrazione e finanze gestisce tutti gli aspetti legati ai flussi finanziari dei tre servizi di CVL e i rispettivi processi. Dall'emissione delle fatture, alla gestione debitori e creditori, alle procedure contabili e agli aspetti amministrativi legati agli stipendi del personale (buste paga, assicurazioni ecc...).

Un aspetto particolare riguarda la gestione dei numerosi donatori del SA e delle prestazioni di cui beneficiano in caso di intervento di soccorso e trasporto. Tale attività è gestita in collaborazione con il settore che si occupa della comunicazione e raccolta fondi.

La fatturazione delle prestazioni erogate dai tre servizi viene eseguita sulla base di tariffe fissate da istanze esterne. Le tariffe dei corsi territoriali e della sicurezza sanitaria in occasione di manifestazioni ed eventi sono definite a livello FCTSA. Le tariffe del SA sono definite per il tramite della FCTSA, con gli assicuratori malattia e con gli ospedali o le cliniche private. Le tariffe per il SMD sono definite dal tariffario della SSO, rispettivamente dagli assicuratori infortuni o dagli istituti sociali che prendono a carico alcuni pazienti.

L'area dispone di personale qualificato allo svolgimento dei diversi compiti quali impiegati di commercio e contabili. È coordinata da un capo area, con funzione di quadro, con formazione di specialista in finanza e contabilità e formazione in ambito di economia e gestione socio-sanitaria.

Il personale è operativo in alcuni uffici presso la sede di Pregassona e Agno.

Area Risorse Umane

L'area della gestione del capitale umano è stata sviluppata in modo molto importante nell'ultimo decennio, consapevoli del grande valore, non solo economico, che il personale riveste all'interno dell'Associazione. CVL, in considerazione delle diverse attività svolte, racchiude una decina di profili professionali diversi, sanitari e non, senza contare i profili professionali dei propri volontari. L'eterogeneità delle figure professionali, i diversi contesti professionali e la quantità di collaboratori, necessitano di una gestione strutturata, coordinata e organizzata, volta a rendere il team compatto e improntato non solo al mantenimento delle competenze, ma anche al loro

costante sviluppo.

La formazione permanente del personale ricopre un ruolo estremamente importante. Ogni anno vengono preparati programmi interni ed esterni atti al mantenimento e al continuo aggiornamento delle competenze del personale, in modo da permettere una qualità impeccabile delle prestazioni fornite. Parallelamente alla formazione continua vengono preparati dei piani di sviluppo che accompagnano i nostri collaboratori e sfociano nell'ottenimento di diplomi di diverso livello, sino a quello universitario.

Il principio per cui "il collaboratore è il vero motore dell'Associazione e come tale interagisce e viene valorizzato" è nato dalla consapevolezza che un'Associazione di servizio deve curare a 360° il benessere del proprio personale per rendere migliore la prestazione al beneficiario finale (paziente, cliente, utente). Ogni giorno l'impegno di chi lavora in questa area è volto a cercare di assicurare ai nostri collaboratori delle condizioni di lavoro favorevoli e sostenibili non solo dal punto di vista professionale ma anche personale e privato. Il buon connubio della vita professionale con quella privata permette a chi lavora nella nostra Associazione di affrontare le sfide quotidiane con fiducia e competenza, in un clima di lavoro che mira a fidelizzare le persone e a sentirsi parte integrata della struttura.

L'impegno profuso dai diversi quadri e responsabili è quello di promuovere una cultura orientata a una comunicazione trasversale che legittimi il personale a esternare il proprio vissuto al fine di risolvere in modo congiunto i problemi e le difficoltà che possono naturalmente presentarsi in organizzazioni complesse come la nostra.

Le attività svolte da chi si occupa di risorse umane ripercorrono tutto il processo di gestione del collaboratore. Parallelamente alle comuni procedure di gestione del capitale umano (reclutamento, selezione, introduzione, gestione della vita in azienda e dell'uscita) stiamo sviluppando dei programmi che hanno una forte impronta della responsabilità sociale di impresa. Ci riferiamo in particolar modo alla medicina del personale, alla promozione della salute, all'accompagnamento al (pre)pensionamento così come alla continua collaborazione con altre organizzazioni sanitarie al fine di promuovere la trasversalità professionale.

Le attività dell'area risorse umane sono spesso svolte in collaborazione con la FCTSA, ospedali, cliniche e scuole professionali. Molti sono i canali che in questi anni stanno permettendo l'apertura di nuove opportunità sia formative sia professionali per i nostri collaboratori. Questo dinamismo permette di mantenere un carattere organico sempre pronto al confronto e all'adattamento in funzione di quanto succede nella nostra area di competenza/interesse.

I progetti e i programmi di questa area sono il frutto dell'unione delle strategie del Comitato con i risultati sulla soddisfazione, rispettivamente della valutazione dei collaboratori. Questi elementi, uniti in un unico piano quinquennale, ci

assicurano di rispondere sia alle esigenze della nostra organizzazione, sia alle necessità dei nostri collaboratori; con loro condividiamo regolarmente le attività svolte e i processi decisionali di loro competenza.

L'area è coordinata da una responsabile, con funzione di capo area, con formazione accademica specifica ed esperienza nel contesto. Il capo area delle RU si occupa di assicurare che le attività descritte vengano svolte dalle persone con le giuste competenze e coerentemente con quanto dichiarato. L'area delle RU è anche il luogo organizzativo in cui è stato posto il settore della formazione del personale, il buon funzionamento di tale settore è assicurato dal rispettivo responsabile. All'interno di tale settore è attivo un referente pedagogico didattico che coordina il lavoro dei numerosi tutor e insegnanti, occupati direttamente al fronte, che fungono da persone di riferimento per tutto quanto attiene la formazione specifica sanitaria.

Un'altra figura centrale che fa parte dell'area è quella della responsabile della pianificazione e dell'impiego che quotidianamente si impegna per garantire la corretta gestione, organizzazione e pianificazione di tutte le risorse umane professioniste e volontarie della nostra Associazione. Tutti gli aspetti amministrativi e finanziari sono assicurati dalla preziosa collaborazione dell'assistente di direzione e dell'intero settore dell'Amministrazione e finanze.

Area Logistica e Risorse Tecniche

All'area è demandata la responsabilità della gestione degli stabili (di proprietà e in affitto), della flotta di una ventina di veicoli (ambulanze, automediche, veicoli di servizio e natante), dell'attrezzatura d'esercizio e di tutto il materiale necessario allo svolgimento delle missioni dei singoli servizi. In considerazione dell'eterogeneità delle attività svolte il materiale risulta essere numeroso e tecnologicamente avanzato. L'area si occupa inoltre della manutenzione ordinaria e straordinaria dei defibrillatori sul territorio per conto della Fondazione Ticino Cuore.

L'area è coordinata da un capo area con funzione di quadro, con formazione in ambito tecnico ed esperienza ventennale nel contesto della gestione di immobili, direzione lavori e progetti. Vista la specificità dell'attività sanitaria gli è affiancata una risorsa proveniente dal mondo del soccorso per tutto quanto attiene al materiale del SA. L'area dispone inoltre di un meccanico, di un custode e sporadicamente di personale del servizio civile quale aiutanti. Il team si completa con un collaboratore per la gestione dei defibrillatori.

A livello di struttura, oltre alle due basi principali (Pregassona, stabile di proprietà) e Agno (struttura in affitto), l'area si occupa dei seguenti spazi affittati in esterno: una sala formazione, un appartamento per il personale medico di picchetto, un magazzino, un'officina meccanica e un archivio, oltre che diversi posteggi sia a Pregassona che ad Agno.



Settori di supporto

Settore Sicurezza

Il settore, gestito da un collaboratore con formazione specifica nell'ambito della sicurezza (diploma CFSL come specialista sicurezza sul lavoro), coadiuvato da un assistente, funge da consulente alla direzione per il raggiungimento e il mantenimento dei requisiti legali e normativi per quanto riguarda la legge sul lavoro e le prescrizioni e direttive legate alle categorie professionali attive nell'Associazione. Lo stesso collabora con tutti i quadri nelle attività generali legate alla sicurezza (ambientale, strutturale e delle persone), promuove campagne di sensibilizzazione e prevenzione, supervisiona il rispetto delle normative interne ed esterne, a tutela della salute dei collaboratori e degli utenti.

Settore ICT

Il settore, gestito da un collaboratore con formazione in informatica e una specializzazione quale specialista in sistemi e reti (CAS SUPSI), ha quale compito la gestione di tutti gli aspetti informatici dell'Associazione e delle interazioni della parte di struttura e programmi legati alla FCTSA per la parte del SA.

Settore Qualità

Il settore coordina tutte le attività legate alla gestione della qualità nel contesto dell'Associazione. CVL applica il modello EFQM, *European Foundation of Quality Management*, che prevede una presa a carico a 360° della qualità e lavora sul principio del TQM, *Total Quality Management*. Quest'ultimo prevede di misurare la qualità delle prestazioni, analizzare la situazione, mettere in atto misure di correzione e, dopo un periodo di test, riverificare le misure implementate. Il ciclo continuo, sul principio del PDCA, (*Plan, Do, Check, Act*) viene applicato costantemente sia nell'ambito della struttura sia in quello del personale nei diversi contesti.

Per quanto riguarda il SA quest'ultimo è accreditato dal 2001 alla IAS e viene ricertificato ogni quattro anni.

I corsi territoriali proposti in collaborazione con AMUT (Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese della FCTSA) sono certificati EduQua.

Il settore è coordinato da un responsabile con formazione specifica nell'ambito della gestione dei processi di qualità. Quest'ultimo gestisce la documentazione di riferimento e coordina il lavoro di persone che si occupano di attività di dettaglio nell'ambito della raccolta dati e analisi di risultati. Nel settore sono presenti collaboratori con formazione specifica nell'ambito della qualità come pure infermieri con un DAS in clinica generale (specialista clinico).

Immagine pagina a fianco: da diversi anni Croce Verde Lugano utilizza anche i canali social per promuovere le proprie iniziative. Nell'immagine una parte dei post pubblicati sulla propria pagina Instagram.

Settore comunicazione e ricerca fondi

Il settore si occupa della gestione e della comunicazione istituzionale, delle relazioni con i principali portatori d'interesse e coordina le attività legate alla ricerca fondi. Quest'ultima viene gestita principalmente su due livelli. Il primo livello si rivolge ai cittadini, che mediante un contributo annuale di 40 o 70 CHF possono beneficiare di una riduzione della quota parte della fattura non coperta dall'assicurazione malattia di base (LAMal). Un secondo livello riguarda campagne mirate indirizzate ad aziende, associazioni o fondazioni.

Per quanto riguarda i canali di comunicazione, CVL si avvale degli strumenti seguenti:

- CVL News, rivista semestrale che viene distribuita a tutti i fuochi del comprensorio (ca. 83'000 di tiratura);
- Un sito internet;
- La presenza su Facebook, Instagram, LinkedIn e YouTube;
- Campagne mirate con presenza nei comuni del comprensorio o a manifestazioni pubbliche.



FONDAZIONE CROCE VERDE LUGANO

La Fondazione Croce Verde Lugano

La «Fondazione Croce Verde Lugano» è stata costituita il 16 gennaio 1978 con lo scopo statutario di contribuire finanziariamente all'attività di CVL, quando vi è la necessità di reperire mezzi straordinari per la realizzazione di progetti o l'acquisto di beni di una certa importanza, come pure l'elargizione di borse di studio. Le competenti autorità l'hanno dichiarata di utilità pubblica e pertanto gode di esenzione fiscale di tipo permanente; è sottoposta all'Autorità di Vigilanza sulle Fondazioni e LPP della Svizzera orientale.

Nel passato la Fondazione ha contribuito in modo importante alla realizzazione della sede attuale di via alla Bozzoreda a Pregassona, all'acquisto del terreno in zona Pian Povrò a Breganzona in previsione dell'edificazione della nuova sede e in altre occasioni puntuali, come ad esempio per il riscatto del terreno della sede di Pregassona, sgravando i comuni convenzionati da onerosi contributi.

Il Consiglio di Fondazione è presieduto dall'avv. Emilio Bianchi. Ne fanno inoltre parte il sig. Michele Bertini, vice-presidente, il signor Paolo Rovelli, segretario, le signore Marie Céline Valenta-Steenhoudt e Luciana Sansigolo Orlando e l'avv. Ilario Bernasconi (presidente dell'associazione CVL). Il Consiglio di Fondazione si attiva con regolarità sul territorio, presso altre Fondazioni, aziende o privati, per reperire fondi che possano essere destinati a importanti progetti dell'Associazione CVL.



Rapporto d'attività 2023

Foto pagina a fianco: Giornata di bilanci e preventivi per il gruppo dei quadri ai quali è affidata la conduzione operativa dell'Associazione, dicembre 2023.

Servizio Autoambulanze

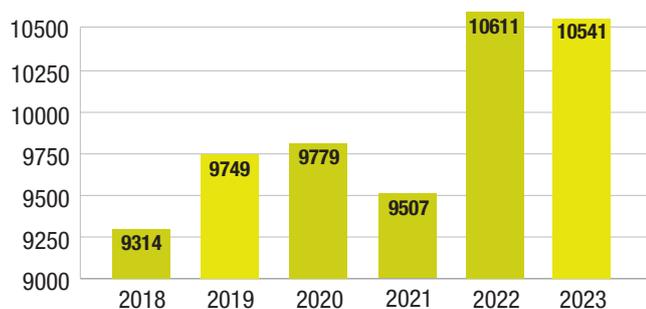
Per meglio capire i dati che seguono, è d'obbligo una breve presentazione del modello di reportistica adottato dal Servizio Autoambulanze (SA).

La Centrale d'allarme e coordinamento sanitario Ticino Soccorso 144 raccoglie le indicazioni dell'utente che necessita dell'intervento di soccorso e/o trasporto; viene generata una scheda che è inviata in tempo reale a 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).

Dati operativi

Anno	Interventi	Missioni Ambulanza	Missioni Automedica	Pazienti trattati
2021	10'331	10'197	2'923	9'507
2022	11'006	10'888	3'300	10'611
2023	10'951	10'580	3'141	10'542
Diff. 2022/2023	-55	-308	-159	-69

Numero pazienti per anno



Ripartizione degli interventi per giorno della settimana e giornata più impegnativa

La media giornaliera è stata di 30 interventi. Il giorno della settimana più intenso il venerdì. Il giorno dell'anno di maggior attività è stato il 21 ottobre con 42 interventi. Il giorno con meno interventi (10) è stato il 21 aprile.

Ripartizione degli interventi per fascia oraria

L'attività risulta essere intensa a partire dalle ore 08:00, riconfermando i dati degli anni precedenti e prosegue stabilmente sino alle ore 19:00, senza cali significativi dalle 16:00 in poi.

Ripartizione degli interventi per mesi dell'anno

I mesi dell'anno con più interventi sono stati ottobre e dicembre (entrambi con oltre 1000 interventi). Il mese con meno interventi è stato gennaio (819).

Luogo d'intervento

Le missioni secondo luogo d'intervento non rappresentano particolari modifiche rispetto agli anni precedenti. Nella tabella sono riportati i luoghi più significativi.

Luogo intervento	2022	2023	Δ
Abitazioni	5'211	5'184	-27
Ospedali EOC	1'525	1'727	202
Strade e autostrade	1'036	1'173	137
Case per anziani	737	791	54
Uffici ed esercizi pubblici	317	385	68
Cliniche	601	353	-248
Studi medici	193	167	-26
Cardiocentro	154	108	-46
Impianti lavorativi	139	147	8
Alberghi/campeggi	110	89	-21
Foyer/Istituti	135	123	-12
Polizia/Carceri/Dogana/Asilanti	111	105	-6
Impianti sportivi	129	91	-38
Scuole	42	33	-9
Aeroporti	37	15	-22
Trasporti pubblici	71	64	-7
Sentieri montagna	34	26	-8
Sede ambulanza	13	11	-2
Fiumi/Laghi	22	10	-12

Ripartizione degli interventi per territorio e per base operativa

La CVL dispone di due basi operative. Nel 2023 il 75% dell'attività è stata svolta partendo dalla base operativa principale ubicata a Pregassona. Il restante 25% dalla base di Agno. A differenza degli anni precedenti, si è riscontrato un aumento di circa il 5% a carico della base di Agno.

La strategia messa in atto da anni per ridurre i tempi d'intervento nelle zone più discoste è il potenziamento di una seconda ambulanza di base ad Agno (durante il giorno dal lunedì al venerdì) e 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 2023 sono stati 18 gli interventi effettuati dai RR.

10'951 ↓

INTERVENTI

3'141 ↓

MISSIONI AUTOMEDICA

10'542 ↓

PAZIENTI TRATTATI

30 =

MEDIA GIORNALIERA
INTERVENTI

5'184 ↓

INTERVENTI IN ABITAZIONI

1'173 ↑

INTERVENTI SU
STRADE/AUTOSTRADE

42 ↓

RECORD GIORNALIERO
IL 21 OTTOBRE

10 ↓

RECORD MINIMO
IL 21 aprile

Comparazione priorità interventi 2021-2023

Anno	P1	P2	P3	S1	S2	S3
2021	4'747	780	3'022	91	35	1'656
2022	5'569	899	2'588	113	27	1'810
2023	5'630	838	2'507	166	31	1'779
Differenza 2022/2023	+61	-61	-81	+53	+4	-31



Il territorio d'intervento

La cartina illustra il territorio di competenza di Croce Verde Lugano, con rappresentati i comuni e le principali località. Sono indicati il numero di interventi svolti nel territorio e la popolazione residente.

Legenda:

-  Comune o località
-  Numero interventi nel 2023
-  Popolazione al 31.12.2023



 Bidogno, Corticiasca, Carusio, Bigorio, Cagiallo, Campestro, Gola di Lago, Caslaccio, Odogno, Oggiog, Lelgio, Lopagno, Lugaggia, Pezzolo, Roveredo, Sureggio, Sala, Tesserete, Treggia, Vaglio

 Arosio
Breno
Fescoggia
Mugena
Vezio

 **Gravesano**
 61
 1367

 **Novaggio**
 140
 827

 **Miglieglia**
 14
 310

 **Vezia**
 88
 1917

 **Astano**
 21
 299

 **Bedigliora**
 14
 620

 **Curio**
 11
 608

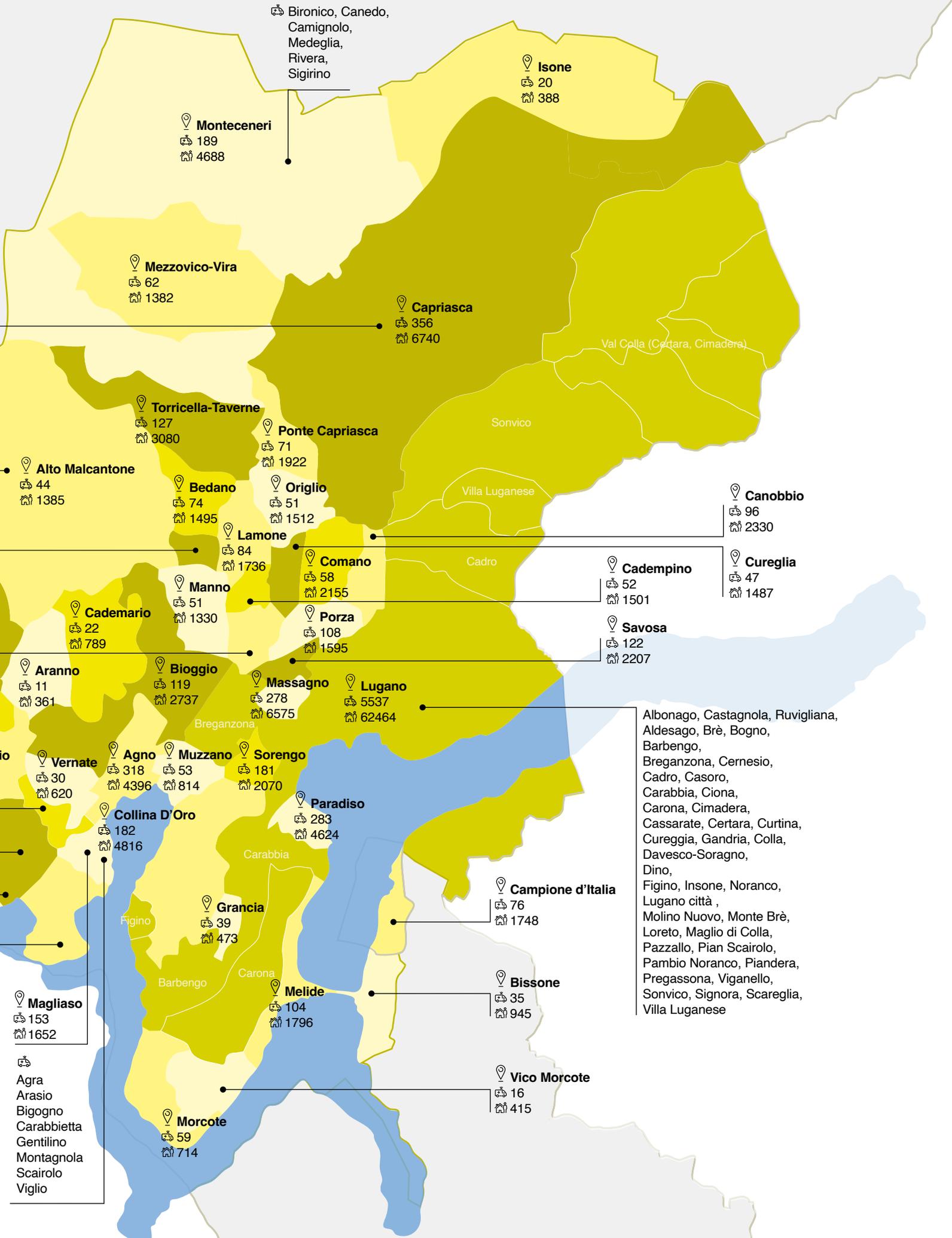
 **Neggio**
 11
 322

 **Pura**
 60
 1364

 **Tresa**
 296
 3075

 **Caslano**
 264
 4329

 Ponte Tresa
Croglio
Monteggio
Sessa



Albonago, Castagnola, Ruvigliana, Aldesago, Brè, Bogno, Barbengo, Breganzona, Cernesio, Cadro, Casoro, Carabbia, Ciona, Carona, Cimadèra, Cassarate, Certara, Curtina, Cureggia, Gandria, Colla, Davesco-Soragno, Dino, Figino, Insono, Noranco, Lugano città, Molino Nuovo, Monte Brè, Loreto, Maglio di Colla, Pazzallo, Pian Scairolo, Pambio Noranco, Piandera, Pregassona, Viganello, Sonvico, Signora, Scareglia, Villa Luganese

Luogo di destinazione

Nella tabella che segue, vengono riportati i luoghi più significativi di destinazione dei pazienti trasportati. Nel 2023, così come negli anni precedenti, la maggior parte dei pazienti è stata trasportata all'Ospedale Civico di Lugano che rappresenta il punto di riferimento cantonale della Medicina ad Alta Specialità.

Inoltre si denota un costante incremento dei pazienti trasportati presso la Clinica Luganese Moncucco.

Pressoché invariate le percentuali di destinazione verso le altre strutture cantonali.

Luogo di destinazione	2022	2023	Δ
Ospedale Civico Lugano	6'114	5'906	-208
Clinica Luganese Moncucco	1'340	1'441	101
Non trasportato	950	1'013	63
Ospedale Italiano Viganello	220	233	13
Clinica Psichiatrica Cantonale	497	527	30
Ospedale San Giovanni Bellinzona	312	233	-79
Ospedale Beata Vergine Mendrisio	246	217	-29
Ospedale La Carità Locarno	79	93	14
Istituto Cardiocentro Ticino	149	164	15
Ospedali e Cliniche in Svizzera	68	57	-11
Clinica Ars Medica Gravesano	60	70	10
Clinica Sant'Anna	64	67	3
Domicilio	29	20	-9
Clinica Hildebrand Brissago	28	37	9
Consegnato Rega	6	5	-1
Clinica Santa Croce Orselina	43	32	-11
Clinica Riabilitazione	22	18	-4
Clinica Malcantonese	20	26	-6

Interventi simultanei

Il grafico nella pagina a fianco riporta il numero delle missioni svolte in simultanea e ripartite per fascia oraria. Si tratta della situazione generale in cui sono presenti sia gli interventi primari sia gli interventi secondari. La valutazione regolare di questi dati risulta essenziale per definire il numero medio di mezzi da mettere a disposizione per la copertura delle urgenze.

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. Durante l'arco dell'anno, si registra un aumento di questo fenomeno nei mesi estivi e invernali. Periodi in cui generalmente il numero degli interventi hanno una naturale crescita.

Paolo Ziella
Capo servizio
Servizio Autoambulanze




5'906 ↓

PAZIENTI TRASPORTATI PRESSO
OSPEDALE CIVICO

1'441 ↑

PAZIENTI TRASPORTATI PRESSO
CLINICA LUGANESE MONCUCCO

527 ↑

PAZIENTI TRASPORTATI PRESSO
CLINICA PSICHIATRICA CANTONALE

164 ↑

PAZIENTI TRASPORTATI
PRESSO CARDIOCENTRO TICINO

384 ↓

COPERTURE VERSO ALTRI
SERVIZI LIMITROFI

259 ↓

COPERTURE RICEVUTE
DA ALTRI SERVIZI

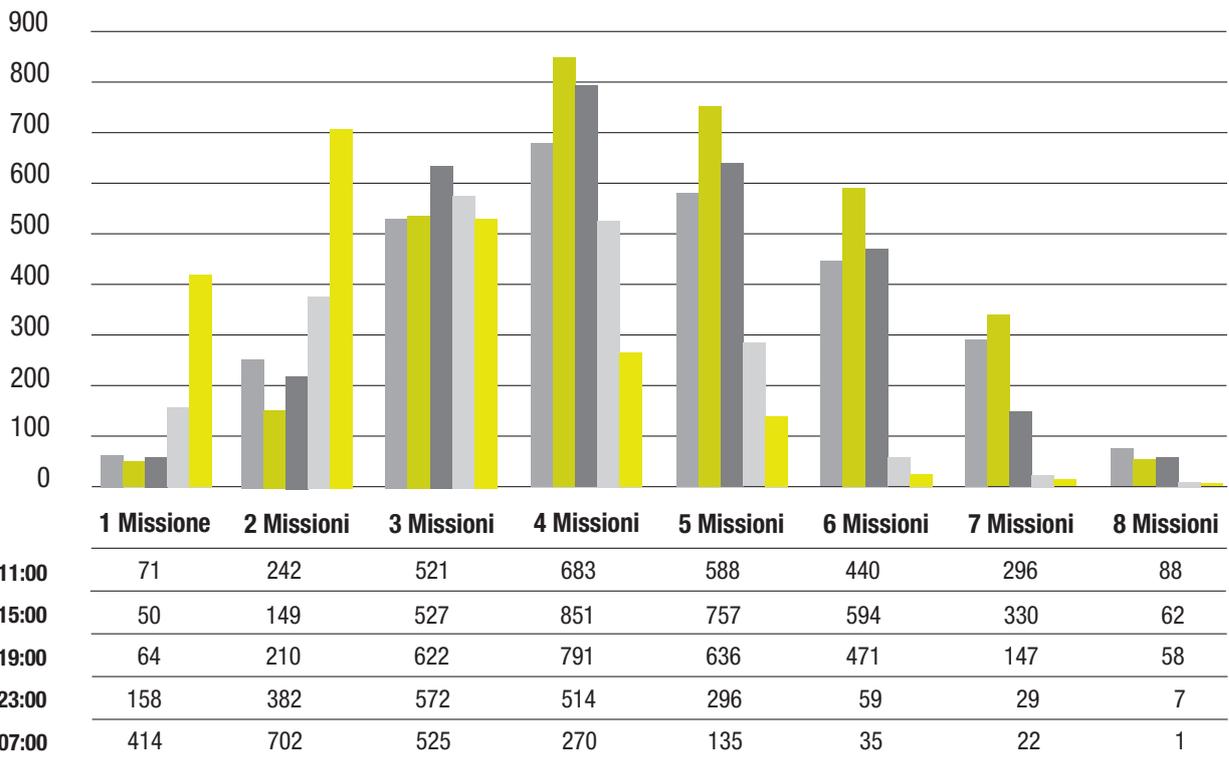
50% ↓

INTERVENTI CON PAZIENTI
DI ETÀ COMPRESA TRA 70-95 ANNI

90,6% ↓

ARRIVO SUL LUOGO
ENTRO 15 MINUTI

Numero ambulanze impiegate simultaneamente



Diagnosi pazienti	casi	% casi
Politrauma	49	0%
Trauma cranio-cerebrale	487	5%
Trauma della colonna	136	1%
Trauma estremità (comprese lussazioni)	1'012	10%
Arresto cardio-respiratorio (ACR)	111	1%
Perdita di conoscenza breve malore non cardiaco	511	5%
Malore di origine cardiaco	648	6%
Disturbi o insufficienza respiratoria	606	6%
Intossicazione senza coma	370	4%
Casi psichiatrici	1'186	11%
Dolori addominali o lombari non traumatici	741	7%
Deficit neurologico senza coma né trauma	466	4%
Stato febbrile/infettivo senza shock	793	8%
Deperimento generale - astenia - debolezza	556	5%
Neoplasia-tumore-metastasi senza coma né shock	152	1%

Le fasce orarie più sensibili rimangono quelle serali, ovvero quando gli assetti operativi dei vari enti di soccorso si riducono. In riduzione il numero delle coperture fatte da CVL (384 Vs. 468) nel 2023, prevalentemente per il territorio del SAM Mendrisio.

Durante le 384 coperture effettuate, si sono concretizzati 21 (Vs. 29) interventi nel comprensorio di Mendrisio e 1 intervento per Bellinzona. CVL ha dovuto beneficiare di 259 (Vs. 332) coperture da parte degli enti limitrofi e in 44 (Vs. 36) casi le coperture si sono trasformate in interventi reali del nostro comprensorio. Le coperture, considerati i numeri stabili degli ultimi anni, sono state oggetto di un cambiamento strategico operativo che coinvolge tutti gli enti ambulanza del Cantone, di cui riferiremo nel rapporto 2024.

Alcuni dati epidemiologici generali

Anche quest'anno vi è un'equa ripartizione tra uomini e donne ed una importante preponderanza dei casi di medicina (77%) rispetto quelli di chirurgia (23%) comprensivi di casi di infortunistica e di traumatologia.



Patrik Conte
Vice capo servizio
Servizio Autoambulanze

Il paziente tipo della nostra realtà è residente per lo più in area urbana con un'età compresa tra i 70 ed 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.

Diagnosi pazienti

Le due casistiche più frequenti risultano essere i traumi alle estremità, che rappresentano il 10% della casistica, e i pazienti con problematiche psichiatriche (11%). Si constata un incremento costante dei casi di psichiatria. Siamo passati dagli 876 casi nel 2021 agli attuali 1'186.

Tempi d'intervento

Conformemente a quanto previsto dall'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 al 144 e l'arrivo dell'ambulanza sul paziente, rispettivamente il ricovero dello stesso in una struttura ospedaliera adeguata, è fondamentale per la prognosi finale. La Direzione Operativa 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.

L'IAS non prevede dei criteri di qualità inerenti il tempo di partenza, ma la direzione del SA è particolarmente attenta nel definire strategie per "guadagnare tempo" alla partenza e non sulla strada tra le basi operative e il paziente. A tale proposito anche i lavori di ristrutturazione in atto permetteranno di ottimizzare i tempi di partenza. Il Criterio IAS (8.3) che definisce l'arrivo sul target dell'intervento entro al massimo 15 minuti nel 90% dei casi è stato rispettato, attestandosi al 90.6%.

Ingaggi o missioni particolari

Trasferimenti a lunga distanza: sono stati 63 (Vs. 68) i trasferimenti effettuati prevalentemente oltre Gottardo per la presa a carico dei pazienti che necessitavano di cure specialistiche nei centri universitari di riferimento.

Pazienti non trasportati: in aumento i casi, sono 1'013 (Vs. 950) i pazienti soccorsi ma non trasportati. 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 della CVL per cui il ricovero non risulta necessario. Altra causa di aumento sono le frequenti cadute a domicilio di anziani con disturbi della deambulazione che dopo un nostro aiuto presso la propria abitazione non necessitavano approfondimenti diagnostici.



1'013 ↑

PAZIENTI SOCCORSI
MA NON TRASPORTATI

4 ↓

UNITÀ INTERVENTO
TECNICO-SANITARIA

+5% ↑

INTERVENTI BASE
OPERATIVA DI AGNO

4 ↑

IMPIEGHI NATANTE
AMBULANZA

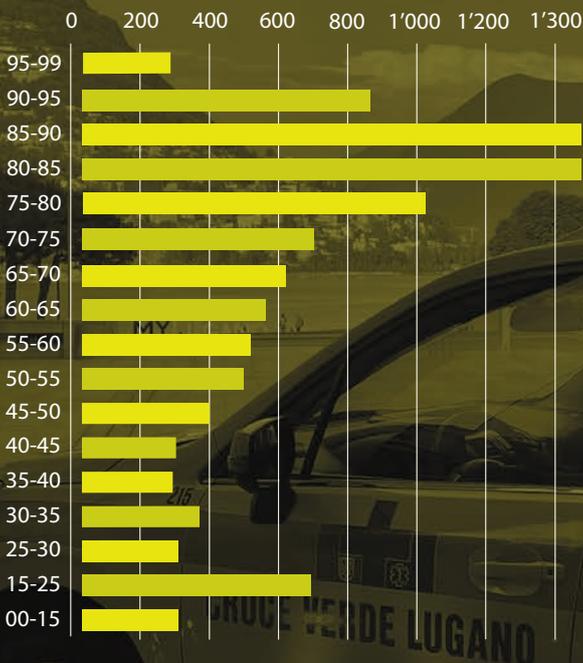
63 ↓

TRASFERIMENTI
IN PREVALENZA
OLTRE GOTTARDO

146 ↑

INTERVENTI DEL CAPO
INTERVENTO REGIONALE (CIR)

Fascia di età al momento dell'intervento



Attivazione simultanea del Servizio Specialistico d'Urgenza



Impiego del natante ambulanza: nel 2023 il natante è stato utilizzato in 4 occasioni; 1 intervento Primario e 3 volte in occasione di assistenza a manifestazioni sul lago.

Impiego del Capo Intervento Regionale (CIR): il Capo Intervento Regionale 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 2023 sono stati 146 (Vs.127). Di norma interviene in tutti quei casi dove è necessaria una coordinazione tra i vari enti di primo intervento (EPI) quali incidenti con più coinvolti, incendi e in tutte quelle situazioni che escono dall'ordinario clinico in supporto del personale operativo.

Il Servizio Specialistico d'urgenza (SSU)

La presenza di un SSU gestito all'interno dello stesso servizio di soccorso è una particolarità del nostro Cantone mentre nel resto della Svizzera la coordinazione spetta agli ospedali di riferimento. Si tratta certamente di un valore aggiunto per il paziente che può beneficiare di una équipe che si conosce perfettamente, che condivide le formazioni e i feedback specialistici medici alla ricerca di punti di miglioramento. I colloqui formativi, così come i debriefing tecnici, sono assicurati e migliorano la qualità del lavoro degli operatori sanitari. Durante il 2023 la Centrale operativa 144 ha attivato l'SSU 5'660 volte e in 1'926 occasioni le risorse specialistiche sono state confermate dalla prima équipe di soccorritori intervenuta sul posto per interventi primari. L'équipe infermieristica specialistica e medica ha partecipato e gestito 322 trasferimenti a medio lungo raggio (compresi quelli eseguiti oltre Gottardo) di cui 36 pazienti ventilati con il respiratore, sedati o necessitanti l'utilizzazione di farmaci specialistici quali le catecolamine.

Nel grafico a lato, il numero di attivazioni contemporanee di 2 unità specialistiche e le relative fasce orarie. La presenza del binomio medico e infermiere specialista ha permesso di superare la problematica delle attivazioni simultanee senza ripercussioni di rilievo per i pazienti, grazie allo sdoppiamento della stessa équipe specialistica quando necessario.



Dr. med. Alessandro Motti
Direttore sanitario
Servizio Autoambulanze

Anche gli intervalli di tempo dell'arrivo sul luogo del SSU che parte dalla sede di Lugano sono conformi alle richieste IAS con percentuali elevate sotto i 15 minuti.

L'équipe del SSU durante il 2023 è stata composta da 9 medici e 11 infermieri specialisti, con differenti percentuali di unità lavorative. In particolare, i medici hanno gestito con l'équipe di soccorritori intervenuti sul posto i 1'013 pazienti non trasportati e 169 di essi sono stati visitati direttamente dal medico sul luogo dell'intervento.

Interventi dell'Unità Intervento Tecnico-Sanitaria (UIT-S) e impiego Tecno-DIM

I soccorritori dell'Unità di Intervento Tecnico-Sanitario (UIT-S) garantiscono il soccorso sanitario avanzato dei pazienti che si trovano in ambiente ostile.

Essi hanno sviluppato specifiche competenze tecniche che permettono loro di intervenire in ambienti particolari dove l'accesso e/o l'evacuazione dei pazienti non è possibile utilizzando i normali presidi in dotazione al servizio, ad una distanza di una decina di minuti a piedi dalla strada. Di seguito gli ambiti di competenza:

- interventi in dirupi/forre/scoscendimenti;
- interventi su macerie;
- interventi in profondità;
- interventi in cantieri edili, su strutture industriali, gru o macchinari particolari;
- interventi in prossimità di corsi d'acqua;
- interventi su alberi, tralicci, teleferiche o funivie;
- interventi di assistenza ai pompieri (incendi di bosco, incendi urbani, ecc);
- interventi su laghetti ghiacciati.

Nel 2023, l'UIT-S è intervenuta in 4 interventi complessi per un totale 5 pazienti soccorsi. Nello specifico, 4 hanno subito lesioni di media/ bassa gravità e 1 giudicato con lesioni serie. Nel corso dell'anno, 6 manifestazioni esterne hanno beneficiato delle competenze tecniche del UIT-S che hanno affiancato i presidi sanitari ordinari messi in campo per l'assistenza sanitaria a particolari eventi quali: gare di MTB in aree extraurbane, corse in montagna e rally. Un solo paziente è stato soccorso ed evacuato da una zona impervia per poi consegnarlo ai sanitari in loco. Le ore di impiego totali di personale UIT-S in questi eventi è pari a 104 ore di impiego. Per mantenere la qualifica, gli 11 membri del gruppo hanno partecipato a 7 giornate di formazione per allenare le tecniche specifiche. Per sostituire il turn over del personale, 2 soccorritori hanno partecipato al corso organizzato dalla Federazione Cantonale dei Pompieri Professionisti per ottenere la certificazione al Livello 2. Altri 3 soccorritori che sono stati selezionati sempre all'interno di CVL, parteciperanno alla certificazione nel 2025, in attesa di poter essere a tutti gli effetti componenti dell'Unità. Essi verranno preparati e certificati al Livello 1.

Il gruppo del Tecno-DIM è composto da Soccorritori volontari e sono coordinati dal medesimo Capo Gruppo UIT-S. Sono formati a fornire i mezzi di supporto logistici in condizioni particolari. Il gruppo è composto da 8 Soccorritori



volontari formati specificatamente. Nel 2023 sono stati ingaggiati unicamente in ambito di grandi manifestazioni fornendo la loro competenza nell'allestire dei Posti Medici Avanzati (PMA). Il loro supporto permette di avere sul campo strutture sanitarie attrezzate per la presa a carico dei pazienti soccorsi oltre a fornire riparo e protezione dagli eventi meteorologici al personale ingaggiato in questi particolari eventi. Per mantenere allenare le competenze del gruppo, sono stati organizzati momenti formativi per un totale di 56 ore di formazione.

Categorizzazione secondo indice di gravità NACA

L'indice NACA è stato creato dalla National Advisory Committee for Aeronautics, per incidenti dell'aviazione; viene utilizzato nel nostro Cantone ed è risultato molto utile per identificare le condizioni di gravità del paziente subito dopo l'incidente, ma anche per i pazienti che hanno delle patologie di carattere medico e per poter comunicare con un discorso comprensibile per il pronto soccorso.

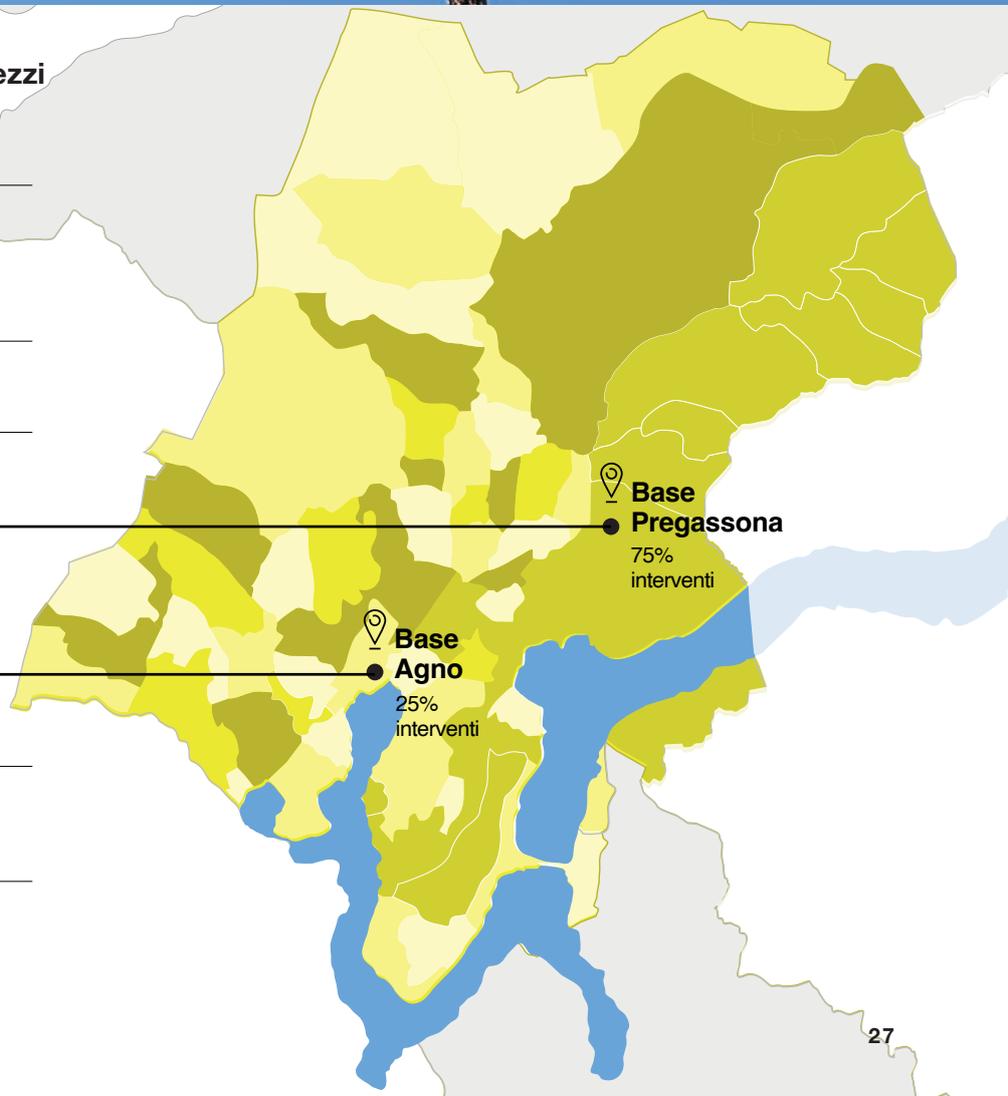
L'indice di gravità clinica NACA va da 0 (paziente illeso) a 7 (deceduto). A partire dal livello 4 il paziente è considerato potenzialmente in pericolo di vita. I dati parziali in nostro possesso attualmente ci forniscono unicamente delle percentuali di massima poiché, come per le diagnosi IAS, abbiamo 412 casi ND (non categorizzati). Il 14 % dei casi hanno un NACA 4-5-6 (compromissione delle funzioni vitali e/o in pericolo di vita), stessa percentuale del 2022.



Assetto operativo: personale e mezzi

	Ambulanze	SSU	CIR
feriali			
07:00 - 19:00	  	 	20
	+  (09:00 - 18:00)		
19:00 - 23:00	  	 	20
23:00 - 07:00	 	 	20
sabato			
07:00 - 19:00	  		20
19:00 - 07:00	 	 	20
dom. e festivi			
07:00 - 19:00	 	 	20
19:00 - 07:00	 	 	20

	Ambulanze
feriali	
07:00 - 19:00	 +  (09:00 - 19:00)
19:00 - 07:00	
sabato	
dom. e festivi	
07:00 - 19:00	
19:00 - 07:00	



L'attività duemilaventitre in sintesi

Gennaio	<ul style="list-style-type: none"> ● ASS Festeggiamenti Capodanno ● SA Concorso DIAS (assunzione personale infermieristico FCTSA) ● SA Atelier pratico gestione avanzata vie aeree
Febbraio	<ul style="list-style-type: none"> ● 23-25 ME Carnevale di Tesserete ● SA Serata informativa per nuovi SV (in streaming)
Marzo	<ul style="list-style-type: none"> ● SA Inizio formazioni Multitematiche ● 16 COM Serata pubblica - Ass. famiglie diurne ● 24-24 ME Tamaro Trophy - Rivera ● SA Inizio utilizzo CARS Conferma Attivazione Risorse Specialistiche
Aprile	<ul style="list-style-type: none"> ● 16 ME Evento SUVA, palazzo dei Congressi ● 17 ICT Migrazione nuovo server ● 20 ASS Inizio lavori di ampliamento sede di Pregassona
Maggio	<ul style="list-style-type: none"> ● 4-5 SA Formazione CIR sulla condotta operativa ● 14 ME Capriasca Challenge MTB - Tesserete ● 18-21 ME Lugano Bike Emotion ● SA Serata formazione congiunta Clinica Luganese - CVL
Giugno	<ul style="list-style-type: none"> ● 6-7 SA Presentazione 3 poster Congresso Medicina d'Urgenza Friburgo ● 16 ME Corsa della Speranza ● 22-24 ME Summer Jamboree, Lugano
Luglio	<ul style="list-style-type: none"> ● 5 COM Giornata con i bimbi durante Lingue e Sport ● 7-8 ME Estival Jazz, Lugano ● 30 ME GP Lugano Summer Race
Agosto	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 ASS Festa Nazionale, Lugano ● 27-27 ME Blues to Bop, Lugano
Settembre	<ul style="list-style-type: none"> ● SA Inizio Formazione Soccorritori Volontari ● 10 ME Sportissima, Lugano ● 22-24 ME StraLugano ● 30 ME Rally Ronde di Lugano ● SA Inizio Seminari per il personale SA ● SA Webinar, "Paziente aggressivo"
Ottobre	<ul style="list-style-type: none"> ● 6 SA Swiss Prehospital Championship, CVL al 1° posto ● 9 SIC Pallanuoto Lugano, serata di prev. "Sostanze stupefacenti" ● 14 SA Congresso PharmaDay Palazzo Congressi Lugano ● 16 SA World Restart a Heart Day, giornata REA ● SA 2° Congresso Ticinese di Medicina d'Urgenza Preospedaliera ● SA Importante incendio Salita dei Frati, Lugano
Novembre	<ul style="list-style-type: none"> ● COM Visita della sede CVL del Corpo Mini Pompieri della Capriasca ● ASS Premio Business Matching
Dicembre	<ul style="list-style-type: none"> ● SA Importante incendio via Trevano, Lugano ● 31 ME San Silvestro, Lugano

Glossario attività 2023

ASS	Associazione
COM	Comunicazione
CT	Corsi territoriali
DIAS	Da Infermiere a Soccorritore
ICT	Informatica
FOR	Formazione
ME	Manifestazioni ed Eventi
SA	Servizio Autoambulanze
SIC	Sicurezza
SMD	Clinica dentaria

EOC

AMBULANZA

È VOTO BASTA
UN ANNO PER
RISOLVERE IL PROBLEMA.
E SE QUESTO
QUESTO PORSI
A. N. 107

CRUCE VERDE LUGANO

205

CH 11 69205

CH

Attività caratterizzanti il 2023

Alcune delle attività implementate, perfezionate o proseguite

- Continuazione delle analisi di conformità delle cartelle sanitarie e relativi feedback quadrimestrali clinici ai soccorritori.
- Continuazione delle analisi dei Debriefing tecnici.
- Schede di valutazione utilizzo massaggiatore meccanico.
- Valutazione delle intubazioni orotracheali.
- Introduzione dei dati nei 5 registri clinici cantonali.
- Continuazione degli incontri formativi con esercitazioni pratiche selezionate per il team specialistico di medici d'urgenza e degli infermieri specialisti.
- Case report: durante il 2023 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 il pronto soccorso dell'Ospedale Regionale di Lugano o con il Cardiocentro.
- Ulteriore implementazione di alcune funzioni relative alla gestione e controllo della qualità per mezzo dello strumento per la gestione documentale adottato nel 2020 QualiWare.
- Feedback mirati su tutti gli interventi di Rianimazione Cardio Polmonare (RCP) e sui traumi maggiori.
- Analisi delle non conformità Emergency Medical Report Incident System (EMRIS).
- Analisi dei pazienti trasportati in ospedale con una Vi SVA >5 (valutazione scala del dolore che va da 0 a 10).
- Analisi retrospettiva sull'impiego del Metoclopramide nel 2022.
- Analisi retrospettiva sull'impiego dell'Acido Tranexamico tra gennaio 2015 e giugno 2023.

Tutta la documentazione inerente queste attività si trova nel rapporto Qualità 2023 richiesto annualmente dalla IAS.

Modifica del sistema per identificare e comunicare la gravità del paziente (dal NACA allo Score Clinico)

Il Riconoscimento della gravità, tempestività e appropriatezza d'intervento sono tra i fattori che determinano l'esito clinico delle malattie acute. Quando una persona si sente male e si rivolge ad un servizio di urgenza extra-ospedaliero, oppure quando un paziente ricoverato improvvisamente si aggrava, la tempestività dell'intervento è fondamentale per produrre una risposta efficace. Le prove attualmente disponibili attribuiscono il massimo valore alla triade seguente: valutazione immediata, risposta tempestiva, risposta competente.

Nel servizio sanitario di Croce Verde Lugano interagiscono tre figure professionali: il soccorritore professionista diplomato, il soccorritore specialista diplomato e il medico d'urgenza. La valutazione iniziale e la misura del livello di gravità devono essere eseguite con strumenti semplici. Per tale motivo i servizi di ambulanza del cantone da diversi anni utilizzano gli

Atti Medico Delegati (AMD) per la diagnosi e il trattamento delle differenti patologie e il codice NACA (National Advisory Committee for Aeronautics) per la definizione della gravità clinica del paziente.

Gli Atti Medico Delegati (AMD) sono dei protocolli, ovvero una serie di misure terapeutiche codificate, normalmente di competenza medica, ma che nel caso specifico dei servizi ambulanza, vengono delegati ai soccorritori diplomati e specialisti dal Direttore sanitario, nella sua funzione di medico prescrittore. La FCTSA ha deciso da circa 20 anni di utilizzare il codice NACA per stabilire il livello di gravità dei pazienti. Questo codice dovrebbe però essere utilizzato in contesti di maxi emergenza e non nel quotidiano e non ha alcun legame clinico con la sintomatologia del paziente, avendo pertanto un importante tasso di soggettività. Abbiamo ideato e quindi introdotto nel 2023 un codice clinico di Conferma e Attivazione delle Risorse Specialistiche (CARS) che con l'utilizzo di elementi clinici vuole evitare pericolose presenze di under o over triage (sotto o sopra valutazione della gravità) che si possono presentare nell'approccio al paziente. Così, a partire da marzo 2023, CVL conferma le risorse specialistiche con questo nuovo score, che è stato oggetto di formazione nei primi tre mesi dell'anno. Da ottobre a dicembre 2023 abbiamo formato tutti gli altri servizi del cantone per un utilizzo federativo convenuto a partire dal febbraio 2024.

L'introduzione di una scala di valutazione dell'aggressività dei pazienti

Il soccorso preospedaliero è un contesto urgente, ma nella maggior parte dei casi il soccorritore si confronta con situazioni cliniche acute che non compromettono necessariamente l'equilibrio vitale. Tra queste situazioni troviamo in modo sempre più frequente lo stato di agitazione severa che porta spesso i soccorritori a trovarsi di fronte a pazienti aggressivi. Allo stato di agitazione severa è dedicato l'AMD 12 in cui non è presente uno strumento il più possibile oggettivo per la valutazione dell'aggressività del paziente. Abbiamo così cercato di creare e implementare una scala che possa oggettivare tale manifestazione e che permetterebbe al soccorritore un'interpretazione precoce della situazione. Dalla letteratura si è potuta identificare la popolazione di pazienti che presenta comportamenti aggressivi nei reparti di emergenza e nel soccorso preospedaliero. Successivamente si è osservato il fenomeno rispetto agli interventi totali effettuati da CVL. Dotarsi di una scala di valutazione dell'aggressività ha richiesto la ricerca di uno strumento validato in letteratura. Purtroppo non è stata identificata una scala dedicata al soccorso extra-ospedaliero. Pertanto, considerata l'osservazione empirica durante gli interventi, la letteratura esistente e il parere di consulenti (specialisti in materia), è stata ideata una nuova scala.

La casistica delle patologie nelle quali può manifestarsi il comportamento aggressivo è rilevante. La dimensione di questo fenomeno richiede maggiore formazione per il personale di soccorso. La collaborazione con i consulenti sul



territorio ha permesso di riconoscere il bisogno di sinergie affinché si possa offrire al paziente una presa a carico efficace.

Formazioni particolari

Abbiamo organizzato la presentazione di 3 casi clinici CVL per professionisti ed un colloquio Mortalità & Morbilità per tutto il personale. Eventi che sono sempre spunto di riflessioni e occasioni di apprendimento. Uno dei “case reports” era aperto a tutto il personale della FCTSA e un altro aperto al personale del pronto soccorso OCL.

Nel mese di gennaio abbiamo organizzato una giornata specialistica di “ateliers” pratici sulla gestione delle vie aeree con il personale specialistico della CVL e i medici del Pronto Soccorso dell’Ospedale Regionale di Lugano. Questa occasione ha permesso di addestrarci sia dal punto di vista tecnico, simulando quelle tecniche poco impiegate sul campo, come l’accesso chirurgico alle vie aeree su preparati anatomici, ma anche lavorando sulla conoscenza reciproca e la condivisione di competenze non tecniche come la leadership.

Il 4 maggio abbiamo partecipato a una serata di formazione congiunta con il personale della Clinica Luganese, che mirava a presentare degli aspetti della nostra attività professionale poco noti. Sempre nello stesso mese sono stati introdotti e spiegati, mediante una video conferenza, i cambiamenti negli atti medico delegati AMD Versione 2023.

Il 6 e 7 giugno 2023, abbiamo presentato al Congresso di

medicina d’urgenza di Friburgo, 3 poster. Il primo poster è stato dedicato ad un caso clinico di fibrillazione ventricolare refrattaria. Il secondo trattava della responsabilità legale per i pazienti lasciati a casa. Il terzo poster è stato dedicato alla presentazione della scala di valutazione dell’aggressività dei pazienti. Inoltre abbiamo presentato in seduta plenaria la nuova scala clinica di Conferma e Attivazione delle Risorse Specialistiche (CARS).

Il 6 ottobre una nostra equipe ha vinto il “Swiss Prehospital Championship BETA EDITION 2023”, una competizione basata sulla simulazione medica ad alta fedeltà per il personale che opera nella medicina preospedaliera svoltasi il giorno prima del Secondo Congresso di medicina d’urgenza ticinese. Il 14 ottobre abbiamo partecipato al “PharmaDay” tenutosi al Palazzo dei Congressi di Lugano e abbiamo presentato “L’infarto miocardico: presa a carico della medicina d’urgenza preospedaliera ticinese”.

Settore Sicurezza

Il sistema di sicurezza sul lavoro e tutela della salute in azienda richiede un forte impegno per garantire un luogo di lavoro sicuro. Ciò include regolari attività di prevenzione e di controllo delle misure, nonché la motivazione dei dipendenti a comportarsi in modo sicuro e attento. Si rileva utile per garantire e tutelare il benessere psico-fisico dei collaboratori contribuendo a creare un ambiente di lavoro tranquillo e positivo, cosa che si riflette sui comportamenti e sullo sviluppo dell'Associazione.

Manuale per la gestione delle emergenze in azienda

In fase di progetto la realizzazione di un manuale per incoraggiare l'adozione di comportamenti conformi alle norme di sicurezza garantendo un'organizzazione d'emergenza ben funzionante, prevenendo e limitando danni alle persone e alle cose grazie all'applicazione di misure previste. Il manuale include: incendio, evacuazione dell'edificio, lettere o pacchi sospetti, minaccia telefonica o di persona, manifestazioni con occupazione dell'edificio nonché il comportamento per emergenze sanitarie interne alla struttura.

Introduzione nuovi collaboratori

È stato dimostrato che l'ingresso in un nuovo ambiente lavorativo genera stress e distrazione, che spesso impediscono di riconoscere i pericoli o di valutarli adeguatamente.

Il settore sicurezza forma i nuovi collaboratori in ambito preventivo con una buona introduzione pratica, con lo scopo di apprendere più velocemente i rischi e i processi di lavoro e ridurre di conseguenza gli infortuni.

Consulenze aziendali

Il Settore Sicurezza promuove la formazione di primo soccorso nelle aziende dopo aver effettuato una consulenza specifica e mirata ai suoi rischi, mezzi e possibilità. Adattando la formazione a piccole e grandi aziende, avendo esigenze diverse a seconda del settore e delle circostanze lavorative. Oltre alla formazione teorica, viene reso possibile il lavoro pratico con simulazioni in ambienti reali preparando i dipendenti a far fronte in caso di emergenza medica all'attivazione di misure immediate salvavita. Così facendo gli obblighi legali verranno soddisfatti.

Morbilità e mortalità

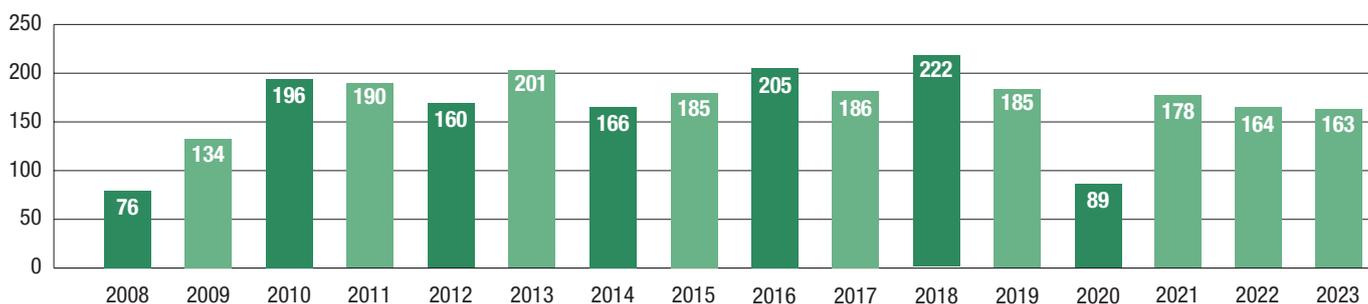
Gli incidenti che coinvolgono i mezzi di soccorso sono fortunatamente rari. Negli anni vi è stato un importante cambio culturale nell'approccio alla guida in urgenza che ha portato, attraverso la formazione, a cambiare il paradigma legato al fatto che, più veloce vado, prima arrivo dal paziente. Da anni istruiamo il nostro personale a velocizzare le procedure di partenza rispetto a guadagnare tempo sulla strada. Nell'ambito della formazione nel 2023 abbiamo organizzato una serata di analisi di una situazione critica e potenzialmente molto pericolosa avvenuta durante l'anno, sensibilizzando tutto il personale ai corretti comportamenti da avere a bordo di un'ambulanza durante la corsa in urgenza.

Manifestazioni ed Eventi, valutazione del rischio sanitario

Dove necessario, dopo un'analisi del rischio sanitario (Algoritmo di Maurer o Kölner, adattato alla realtà del Ticino) CVL impiega diversi collaboratori (personale medico e paramedico, capi intervento e soccorritori volontari), come pure strutture logistiche (tende per l'installazione di Posti Medici Avanzati) a garanzia della sicurezza sanitaria dell'evento. Nel 2023 le manifestazioni si sono svolte senza nessun tipo di restrizione, le stesse hanno generato un numero quasi pari all'anno precedente.

Di seguito le principali manifestazioni: festeggiamenti in piazza Riforma per la notte di Capodanno, spettacoli presso la Corner Arena, assistenza alle partite del FC Lugano e HCL, carnevale di Tesserete, MTB Tamaro Trophy a Rivera, Lema e Tamaro Trail, MTB Capriasca, Summer Jamboree a Lugano, GP Summer Race, concerti al LAC, Estival Jazz Lugano, Stralugano, Rally Internazionale del Ticino (automobilistico). La manifestazione con una maggior implicazione di personale, mezzi e strutture è stata Lugano Bike Emotion, gara internazionale di Mountainbike UCI C1 che per la prima volta si è svolta contemporaneamente in Città e su un percorso creato appositamente nella periferia di Lugano. Per entrambe le gare si è dovuto installare un Posto Medico Avanzato presidiato da personale e veicoli. CVL ha garantito per 4 giorni (38 ore d'impiego) un'assistenza sanitaria su più fronti in maniera strutturata e organizzata, collaborando attivamente con la Protezione Civile e la Polizia Comunale di Lugano.

Il grafico mostra l'evoluzione degli impieghi Manifestazioni ed Eventi dal 2008 al 2023



163↓
IMPIEGHI TOTALI

27↑
IMPIEGHI CON MEDICO
D'URGENZA SUL POSTO

929↓
ORE IMPIEGO
PERSONALE SANITARIO

53↑
IMPIEGHI CON PIÙ
AMBULANZE

163↑
N. PAZIENTI TRATTATI

24↑
N. PAZIENTI TRASPORTATI

Tipologia d'impieghi nel 2023

Evento	N. impieghi
Ciclismo	11
Lido di Lugano	26
Calcio	39
Concerti	16
Hockey su ghiaccio	33
Manifestazioni pubbliche	9
Sport acqua	3
Sport podismo	8
Sport motori	2
Altro	16
Totale impieghi	163



Foto sopra: una recente edizione della Lugano Bike Emotion.
Foto sotto: dispositivo di sicurezza sanitaria in occasione di una partita di calcio del FC Lugano.



Massimiliano Palma
Capo Settore Sicurezza
Croce Verde Lugano

Massimiliano Palma

Servizio Medico Dentario

Nonostante un leggero incremento del numero dei pazienti trattati rispetto all'esercizio precedente (+163), l'attività del SMD non è riuscita a coprire i costi d'esercizio. Alla base di tale situazione vi sono alcuni elementi caratterizzanti la struttura del servizio stesso. La sua connotazione sociale, volta a far fronte ai bisogni di una parte della popolazione con reddito basso e che ci porta ad applicare tariffe mediamente più inferiori rispetto alla media locale e a praticare sconti per le persone in difficoltà finanziaria, è da mettere in costante relazione con costi fissi importanti strettamente legati alla qualità delle prestazioni che vogliamo garantire. Stipendi del personale medico dentista adeguati permettono di avere professionisti competenti che rimangono fedeli al servizio e che fidelizzano i pazienti. Importanti investimenti nella infrastruttura sono inoltre necessari per fornire prestazioni all'avanguardia.

Attività in cifre

Le sedute dei Medici dentisti sono state 6622, di cui 413 presso le Strutture Carcerarie Cantionali di Cadro (SCC). Rispetto al 2022 si registra una diminuzione (-749), ma nel contempo un aumento delle sedute nelle SCC (+157). Per quanto riguarda le prestazioni di igiene, i pazienti sono stati 3234 (52 SCC). In questo ambito, rispetto all'anno precedente, si è registrata una crescita, sia presso la sede CVL (+745) che nelle SCC (+10).

Le cure mediche erogate riguardano le diverse discipline dentarie, come l'odontoiatria conservativa, l'endodonzia, la chirurgia e la protetica. Nello specifico, quest'ultime sono state 431 (protetica mobile) e 154 (protetica fissa). Gli interventi di implantologia sono stati 50, 2 dei quali eseguiti in narcosi. Questi ultimi avvengono in presenza di un team di specialisti (medico ed infermiere anestesisti) di Hospita Suisse. Complessivamente le sedute dei medici dentisti sono state il 67%, mentre quelle delle igieniste il 33%.

Attività caratterizzanti l'anno

I lavori di ampliamento della sede, i rumori derivanti e la restrizione di accesso ai posteggi dedicati ai pazienti hanno arrecato qualche disturbo purtroppo inevitabile. Grazie al coordinamento tra il back-office e il front-office si è potuto migliorare il servizio per i nostri utenti nelle pratiche amministrative. È stato poi introdotto ed apprezzato il nuovo sistema di pagamento digitale (Twint).

La collaborazione di una assistente a contratto su chiamata ha permesso una continuità di assistenza medica in caso di malattia, infortunio e vacanze.

Il mese di giugno abbiamo avuto l'opportunità di avere un gruppo di studenti del Master in economia e management sanitario e sociosanitario, per una giornata di studio sulla qualità. L'audit ha permesso di raccogliere una serie di elementi

di ottimizzazione del servizio, che verranno presi a carico dalla direzione.

Nel mese di novembre è stato inoltre realizzato un audit da parte di una ditta specializzata legato alla valutazione della Privacy in merito alla nuova legge. Misure di adeguamento saranno messe in atto nel 2024.

Dal profilo della struttura e del materiale, da segnalare che nel corso dell'anno sono stati venduti i vecchi riuniti sostituiti nel 2022 e offerti dalla Fondazione Croce Verde Lugano (2 alle SCC e 2 inviati in Kosovo).

Strutture Carcerarie Cantionali

Nel 2023 sono state apportate diverse modifiche per migliorare l'attività del nostro personale che opera presso le SCC.

1. Sostituzione della poltrona dentale con una poltrona di seconda mano del nostro SMD. Questo ha permesso di migliorare il lavoro sui pazienti, offrendo un ambiente più confortevole e funzionale per i trattamenti dentali.
2. Digitalizzazione delle cartelle cliniche mediante un collegamento al programma utilizzato nel nostro SMD. Questa modifica permette al nostro personale che opera presso le SCC di aver accesso in tempo reale ai dati sanitari dei pazienti esemplificando la parte burocratica e amministrativa del loro lavoro.
3. Trasferimento del processo di sterilizzazione. A fine 2023, il processo di sterilizzazione dello strumentario dentario è stato trasferito presso il SMD e non viene più eseguito direttamente sul posto. La modifica permette di avvalersi di macchinari di ultima generazione migliorando così l'aspetto di sicurezza ed igiene degli strumenti.

Inoltre, come per il 2022, l'attività presso le SCC è stata attribuita ad uno dei 4 medici di CVL. Questo garantisce una miglior continuità delle cure e fornisce al personale delle SCC e ai pazienti un unico dentista come punto di riferimento.

Formazioni eseguite

La formazione è una delle priorità del servizio per migliorare la qualità ed essere aggiornati con le cure in relazione all'utilizzo di nuovo strumentario, nonché per essere in regola con le norme sulla formazione continua professionale. Ad inizio anno si è svolto l'aggiornamento sulla radio-protezione per i medici dentisti mentre due assistenti dentali hanno partecipato al corso di formazione per l'utilizzo della ortopanoramica.

Due assistenti dentali hanno ottenuto, dopo specifica formazione, il titolo di formatori per apprendisti per poter accompagnare e formare le apprendiste della scuola di assistenti dentali. Il SMD accoglie di principio due apprendiste contemporaneamente. Tutto il personale, analogamente al resto del personale dell'Associazione, ha inoltre seguito una specifica formazione on line sulla sicurezza informatica. Ulteriori corsi di aggiornamento professionale, come congressi e conferenze, sono stati svolti dai dentisti ed igienisti, come previsto dalla legge sulla formazione professionale.

6'622↓ 3'234↑
 SEDUTE DENTISTA SEDUTE D'IGIENE

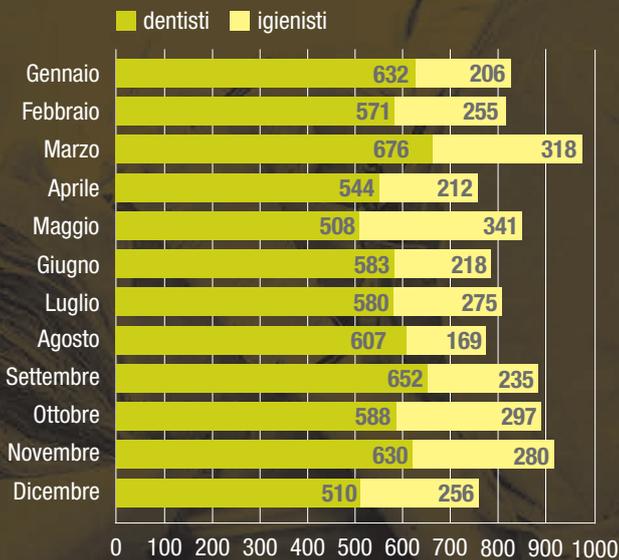
Evoluzione numero sedute 2020 - 2023

	2021	2022	2023	Δ
Sedute Medico dentista	6'342	6'958	6'209	-749
Sedute igienista	2'797	2'437	3'182	+745
Sedute Med. Dent. Penitenziario	302	256	413	+157
Sedute Igiene Penitenziario	53	42	52	+10
Totale sedute	9'494	9'693	9'856	+163

Unità personale 2023

	persone	unità
Medici	4	3.3
Igienisti	4	2.3
Assistenti	3	3
Apprendiste	2	1.8
Amministrazione e ricezione	2	1.8

Numero sedute per mese



Tutto il personale ha partecipato ad un seminario denominato BenEssere volto a migliorare il clima di lavoro e le relazioni tra le persone. Da segnalare inoltre che il direttore sanitario ha partecipato durante l'anno al Master of Advanced Studies in economia e gestione sanitaria e sociosanitaria dell'USI.

Personale

Nel secondo semestre vi è stato un avvicendamento nel ruolo della responsabile amministrativa con un ruolo di back e di front office. A fine agosto si è avuto l'avvicendamento delle apprendiste del 3° anno con quella del 1° anno della scuola per assistenti dentali.



Dr. med. dent. Claudio Colosimo
 Direttore sanitario
 Servizio Medico Dentario

Servizio Formazione Territoriale

Il 2023 è stato un anno ricco di traguardi. Sono stati erogati 614 corsi e certificate 3'324 persone.

Si tratta del risultato migliore mai raggiunto negli anni. Due anni fa le cifre raggiunte erano simili ma la maggior parte dei corsi era scaturita dallo stop forzato causato dalla pandemia COVID-19 e dal relativo recupero delle formazioni posticipate.

Durante l'anno grande attenzione è stata data alla campagna di promozione a cui Croce Verde Lugano è molto legata.

In particolare, il 16 ottobre 2023 in collaborazione con SRC (Swiss Resuscitation Council), AMUT (Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese) e gli altri Servizi Autoambulanza del Cantone, è stata festeggiata la giornata mondiale della rianimazione attiva "World Restart a Heart Day".

Diverse attività hanno caratterizzato questa giornata, tra cui la visita presso le scuole elementari di Manno da parte di alcune volontarie di Croce Verde Lugano. Parallelamente è stata aperta al pubblico l'aula formazione BRÈ di Pregassona. Oltre a ricevere maggiori informazioni sulle formazioni erogate da CVL i partecipanti hanno potuto praticare il massaggio cardiaco su manichino e provato ad utilizzare un defibrillatore.

Un maggior numero di corsi equivale anche ad una maggiore richiesta di formatori. Una parte di essi sono soccorritori professionisti. Questo aspetto risulta essere estremamente importante ed apprezzato. Gli istruttori messi a disposizione dei partecipanti esercitano quotidianamente quanto insegnano. L'aspetto esperienziale risulta essere un valore aggiunto.

I corsi che hanno visto un maggiore incremento sono stati quelli di rianimazione (BLS) e quelli di pediatria (Urgenze Pediatriche). Per quest'ultimo, anche grazie al sostegno rinnovato per il 2023 da parte di una Fondazione privata, abbiamo potuto riproporre ai nostri corsisti delle condizioni finanziarie con una importante agevolazione.

Da segnalare anche l'aumento delle richieste da parte di aziende locali per ricevere consulenze e corsi specialistici atti a garantire un'adeguata formazione di primo soccorso ai propri collaboratori (cfr. Legge sul lavoro, OLL3 art. 36).

614 ↑
CORSI ESEGUITI
NEL 2023

3'324 ↑
PARTECIPANTI

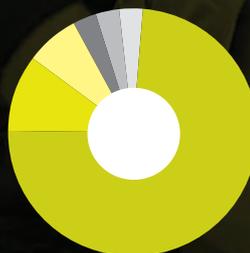
453 ↑
CORSI BLS-DAE

45 ↑
CORSI MISV

61 ↑
CORSI URGENZE
PEDIATRICHE

19 ↑
CORSI USTRA ALLIEVI
CONDUCENTI

Dettaglio corsi svolti nel 2023



- BLS-DAE SRC 74%
- MISV Misure Immediate salvavita 7%
- Urgenze pediatriche 10%
- Allievi conducenti USTRA 3%
- Primo soccorso IAS Livello 1/2 3%
- Formazioni personalizzate 3%

Vincenzo Gianini
Responsabile operativo Corsi Territoriali
Responsabile formazione
Servizio Autoambulanza

V. Gianini





	2019	2020	2021	2022	2023
BLS-DAE rianimazione e defibrill. precoce	334	139	494	317	453
MISV misure immediate salvavita	30	8	42	33	45
Primo Soccorso IAS livello 1/2	3	0	12	17	17
Primo soccorso allievi conducenti USTRA	12	13	24	15	19
Urgenze Pediatriche	29	7	27	48	61
Formazioni speciali	3	4	6	37	18
Rescue Bike	3	0	2	1	1
Totale corsi	414	171	607	468	614
Totale certificazioni	2'627	1'004	2'800	2'328	3'324

Questa delicata attività riveste sempre più un ruolo fondamentale per le aziende e coinvolge, regolarmente, il Servizio dei Corsi Territoriali.

“Un personale correttamente formato permette di intervenire rapidamente e efficacemente in attesa dell'arrivo dei soccorsi professionali contenendo i danni fisici subiti in caso di malore o infortunio”.

Tra le tante novità che hanno caratterizzato il 2023 vi è sicuramente anche l'introduzione dei moduli di primo soccorso, apprezzati soprattutto da chi ha poco tempo a disposizione ed è interessato a tematiche mirate.

I moduli introdotti sono:

- Modulo “Disostruzione delle vie aeree”
- Modulo “Futuri genitori: primo soccorso pediatrico”
- Modulo “Primo soccorso per selvicoltori”
- Modulo “Primo soccorso per monitori di colonie”

Le aule formazione BRÈ, BOGLIA (Pregassona) e LEMA (Agnò) sono state utilizzate per le formazioni aperte alla popolazione. Su richiesta le formazioni sono state erogate anche presso le aziende: questo ha permesso di procedere con delle simulazioni concrete e mirate nel proprio contesto aziendale.

Uno degli obiettivi del 2024 sarà sicuramente quello di continuare a promuovere i corsi territoriali al fine di diffondere in modo sempre più capillare la cultura del soccorso e accrescere la rete di persone in grado di mettere in atto le indispensabili misure salvavita (catena di soccorso).



Foto sopra: Corso BLS DAE presso lo Splash & SPA di Rivera.

Foto a lato: Corso Urgenze pediatriche presso il Bio nido e scuola infanzia The Longue, Lugano.

Area Risorse Umane

Il 2023 è stato un anno caratterizzato da nuovi progetti che coinvolgono le risorse umane non solo di CVL ma in generale i collaboratori dei servizi di soccorso preospedaliero del nostro Cantone. Di seguito presentiamo i due principali progetti: la revisione del Regolamento Organico Cantonale FCTSA e il Progetto DIAS.

La necessità di rivedere il Regolamento Organico e creare un unico Regolamento per tutti i servizi della FCTSA è diventata impellente nel momento in cui è entrata in vigore la nuova versione del RO dell'Ente Ospedaliero Cantonale datata 1.1.2022. Tale regolamento rappresenta il riferimento per i Servizi per quanto riguarda la definizione di diritti e doveri (incluse le classi salariali di riferimento) dei collaboratori del settore del preospedaliero.

La volontà di tutti i servizi della FCTSA è stata quella di garantire le stesse (minime) condizioni di lavoro a tutti i collaboratori di tutti i servizi del Cantone in modo da permettere una "semplice" mobilità e allineare definitivamente le condizioni di lavoro per il personale dei Servizi ticinesi. Il progetto è il risultato di importanti negoziazioni e sforzi da parte delle direzioni e dei comitati locali dei 5 servizi e della FCTSA. Il nuovo regolamento è stato adottato dal 1° gennaio 2023.

Il progetto DIAS ("Da Infermiere A Soccorritore") mira a colmare l'attuale ammanco di personale qualificato (soccorritori professionisti) per tutti i Servizi e ad unire le forze nell'ambito della ricerca, della selezione e della formazione del personale infermieristico. Unitamente all'analisi dell'attuale situazione e alle possibili soluzioni nel lungo periodo, è stato creato un progetto finalizzato alla creazione di un programma di introduzione e formazione degli infermieri che decidono di intraprendere il percorso che li porterà, attraverso l'anno passerella presso la SSSCI, ad ottenere il diploma di soccorritore professionista. Questo progetto ha portato concretamente all'assunzione di un totale di 15 persone di cui 5 destinate al nostro Servizio Ambulanza.

Per quanto riguarda l'attività di gestione di CVL segnaliamo l'aggiornamento di alcuni regolamenti interni e la valutazione di tutto il personale professionista dell'Associazione.

Durante il 2023 abbiamo promosso all'interno dell'organico del SA la possibilità di uno scambio con dei soccorritori di Tre Valli Soccorso; due persone hanno scelto di effettuare quindi un periodo di "scambio" di alcuni mesi. Questo tipo di collaborazioni permettono alle persone di conoscere meglio il contesto Cantonale e confrontarsi con Servizi di dimensioni diverse con differenti procedure di lavoro.

Nell'ambito delle collaborazioni esterne sono state mantenute attive tutte quelle in essere, in particolare nel 2023 un infermiere soccorritore di CVL ha iniziato la convenzione con l'ORL che prevede lo scambio con un infermiere specializzato in anestesia. Questo scambio permetterà al soccorritore di CVL di

133 ↑
COLLABORATORI
ASSOCIAZIONE

87 ↓
COLLABORATORI
SERVIZIO AUTOAMBULANZA

83 ↑
SOCCORRITORI
VOLONTARI

159'646 ↑
ORE DI LAVORO PERSONALE
PROFESSIONISTA

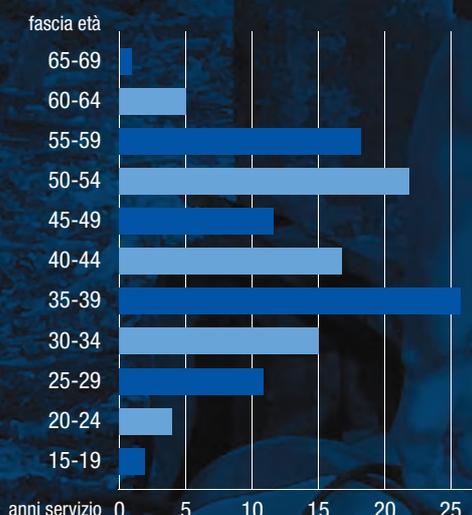
170 ↑
CANDIDATURE
SPONTANEE

2'670 ↑
GIORNI DI ASSENZA TOTALI

Servizio Autoambulanze - professionisti al 31.12.2023

	Uomini	Donne	Unità	Totale
Dir. operativa, sanitaria e clinica	4	0	3.00	4
Capo Intervento Regionale	7	0	1.90	7
Medici d'urgenza	8	2	3.90	10
Infermieri specialisti	10	3	7.70	13
Soccorritori diplomati	36	24	44.50	60
Soccorritori assistenti	1	1	1.40	2
Gest. operativa, sanitaria, diversi	7	1	4.00	8

Fascia di età collaboratori



18↑

COLLABORATORI
SERVIZIO MEDICO DENTARIO

33↑

COLLABORATORI
CORSI TERRITORIALI

2'128↑

ORE DI IMPIEGO PERSONALE
DEL SERVIZIO CIVILE

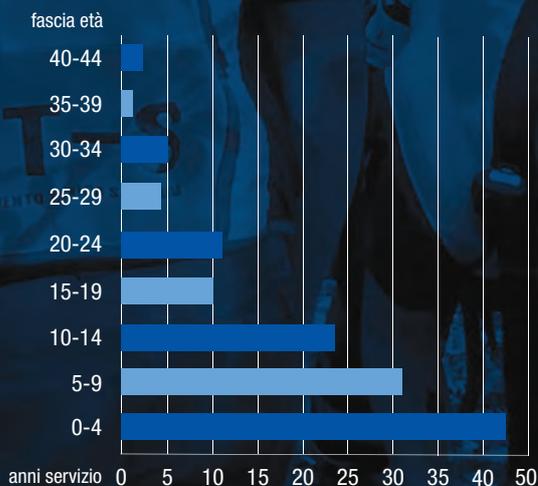
11↓

USCITE DEL PERSONALE
PROFESSIONISTA

Servizio Autoambulanze - soccorritori volontari

	2023	2022
SV al 31.12.2023	83	79
Di cui nuovi SV	13	14
SV uomini	41	35
SV donne	42	44
SV autisti	26	31
Soci attivi	26	29
Ore di turni di volontariato	24'820	23'285
Dimissioni	16	12

Anni di servizio dei collaboratori



prendere parte alla formazione come specialista in anestesia e di rientrare in CVL al termine della formazione con una funzione diversa, quella del Soccorritore Infermiere Specializzato. Per quanto riguarda la collaborazione che prevede la condivisione di risorse mediche, medici anestesisti e/o di pronto soccorso, è stata firmata una convenzione con il pronto soccorso dell'Ospedale Regionale di Lugano e con quello della Clinica Luganese Moncucco.

Seminari per il personale professionista

Dopo uno stop forzato di alcuni anni è stato possibile ritornare a lavorare su tematiche non prettamente sanitarie che rappresentano per la Direzione un perno fondamentale per il buon funzionamento dell'organizzazione. Nel mese di settembre abbiamo dato il via ai seminari di formazione per il personale professionista di tutta l'organizzazione. Questi seminari, intitolati il "BenEssere del team", sono stati seguiti da una formatrice esperta che ha ricevuto il mandato di esplorare, approfondire ed elaborare insieme ai collaboratori e alle collaboratrici tutte le aree tematiche che influenzano in modo più o meno positivo l'ambiente di lavoro. I seminari si concluderanno nella primavera del 2024 con la preparazione di un rapporto che permetterà di identificare le aree di criticità sulle quali andare ad operare. Questo lavoro rappresenta il follow-up del progetto che ha coinvolto tutto il personale prima della pandemia e che ha visto la redazione e la pubblicazione della "Carta dei Valori" di CVL.

Valentina Ziella
Capo area
Risorse Umane



Formazione interna

Le formazioni contenute nel programma per l'anno 2023 sono state indirizzate alle varie categorie di personale del SA, mirate al mantenimento o all'acquisizione delle competenze. In alcuni casi la formazione è stata condotta con la presenza di figure sanitarie differenziate (Soccorritori volontari, professionisti, Infermieri specialisti e Medici) con lo scopo di esercitare il lavoro d'équipe nel rispetto delle varie competenze.

Formazione permanente professionisti

Seminari per il personale professionista

I seminari per il personale professionista della durata di due giorni si sono svolti in piccoli gruppi di 8 -10 partecipanti. I seminari, denominati BenEssere, hanno avuto quale obiettivo la discussione e la condivisione di alcuni aspetti legati ai valori della Croce Verde Lugano, in particolare la comunicazione e la relazione verso il paziente, i colleghi e l'azienda. I seminari sono stati gestiti da una persona esterna con competenze specifiche. Termine previsto dei seminari: primavera 2024.

Formazione permanente – Giornate multitematiche

Alle giornate multitematiche (10) ha partecipato tutto il personale professionista e volontario del SA.

È stata l'occasione per allineare le conoscenze sul Dispositivo Incidente Maggiore e condividere una serie di dati e risultati qualitativi del nostro lavoro. Sono state inoltre riviste alcune tecniche specifiche del soccorso che devono essere puntualmente esercitate per mantenere le cosiddette competenze "chiave" e che hanno permesso di verificare la collaborazione tra le varie figure del soccorso.

Corso facilitatori di simulazioni ad alta fedeltà

Alcuni collaboratori del gruppo "persone di riferimento" hanno partecipato alla formazione organizzata dal CeSi (Centro di Simulazioni) di Lugano ricevendo una formazione sull'utilizzo dei manichini ad alta fedeltà tramite il sistema di controllo e gestione SimPad.

L'Unità d'Intervento Tecnico-Sanitaria (UIT-S)

Il programma di formazione permanente per il personale UIT-S, composto da 12 componenti, ha erogato 44 ore di formazione per il mantenimento delle competenze tecniche mediante esercizi pratici sul terreno.

Introduzione nuovi collaboratori

L'introduzione del nuovo personale professionista è per CVL una priorità assoluta. La complessità del lavoro per i nuovi collaboratori provenienti dall'esterno potrebbe essere un ostacolo e motivo di abbandono; occorre dunque prevedere un accompagnamento mirato basato su alcune giornate di "conoscenza del servizio" e una introduzione pratica con affiancamento da parte di persone di riferimento, tutor e infermieri clinici. Le competenze di base richieste da acquisire per essere autonomi sono: la conoscenza del territorio, la conoscenza e la guida dei mezzi di soccorso, il lavoro in team e l'abilitazione dell'applicazione degli Atti Medico Delegati. Nel 2023 hanno beneficiato dell'introduzione:

1 infermiere specialista, 1 soccorritrice diplomata, 4 infermieri in cure generali.

Formazione e selezione personale volontario

Nel mese di febbraio 2023 è iniziata la campagna per la ricerca di nuovi soccorritori volontari mediante la pubblicazione sui vari quotidiani e pianificato una serata informativa online aperta agli interessati, seguita da un test fisico e un colloquio finale. La selezione ha permesso di dare avvio alla formazione nel mese di settembre per un percorso teorico/pratico terminato a dicembre 2023. Dal mese di gennaio gli allievi saranno inseriti negli equipaggi di soccorso ed accompagnati da un tutor fino al mese di maggio 2024, questo permetterà di essere valutati e terminare il percorso di abilitazione.

Formazione permanente volontari

La formazione permanente SV si è svolta con cadenza mensile alternando lezioni in presenza e online in funzione della tematica, con la partecipazione totale di 301 volontari.

Formazioni in presenza

Sono state pianificate 11 serate nelle quali abbiamo trattato, attraverso simulazioni ad alta fedeltà, la rianimazione avanzata con assistenza specialistica e la traumatologia. A complemento sono state organizzate 2 serate informative sull'attivazione e utilizzo della camera iperbarica mobile. Alle formazioni hanno partecipato 181 volontari per un totale di 27 ore di formazione (54 le ore erogate dagli insegnanti).

Case report

Pianificate 4 serate incentrate su casi realmente accaduti ad elevato contenuto formativo e di stimolo all'approfondimento di patologie di minore casistica. Hanno partecipato 120 volontari per un totale di 8.5 ore di formazione (17 le ore erogate dagli insegnanti).

TecnoDIM

Il programma di formazione permanente per il personale TecnoDIM, composto da 8 soccorritori volontari, ha erogato 32,5 ore di formazione tra ripasso delle tecniche ed esercizi sul terreno.

Formazione autisti di veicoli prioritari

Tra le competenze del personale di soccorso anche la guida di un'ambulanza, con a bordo soccorritori e paziente richiede competenze particolari. Queste competenze si aggiungono alle formazioni specifiche partecipando al corso Guida Sicura proposto dal TCS. Sono stati formati 8 soccorritori, 7 professionisti e 1 un soccorritore volontario.

Per la formazione permanente degli autisti già in servizio, si è svolta una formazione online proposta a livello Cantonale. La formazione ha permesso di aggiornare gli autisti su alcune nuove regole della circolazione stradale focalizzando la responsabilità della guida in urgenza.

Stage presso il servizio ambulanza

Numerose le richieste di stage presso il nostro Servizio autoambulanze. Purtroppo trattandosi di posti limitati la priorità viene data alle scuole sanitarie e agli enti partner del soccorso.

5'223 ↓

ORE TOTALI FORMAZIONE PROFESSIONISTI

3'110 ↑

ORE TOTALI FORMAZIONE VOLONTARI

224 ↑

ORE TOTALI FACULTIES

96 ↑

PERSONALE IN STAGE

44 ↓

ORE TOTALI UNITÀ INTERVENTO TECNICO-SANITARIA

32.5 ↓

ORE TOTALI TECNO-DIM

Accompagnamento allievi e stage

	2023
Allievi scuola soccorritori 1° anno (CPSI)	7
Allievi scuola soccorritori 2° anno (CPSI)	8
Allievi scuola soccorritori 3° anno (CPSI)	4
Stage osservativi diversi	3
SUPSI Cure infermieristiche	1
Candidati medici, coll. con Clinica Luganese	6
Allievi formazioni cure urgenti (CPSI)	2
Candidati Accademia Pompieri professionisti	14
Candidati Pompieri CIG (Galleria Gottardo)	7
Pompieri professionisti città di Lugano	19
Studenti di medicina Scienze Biomediche USI	25
Totale stage	96

Dettaglio Corsi Faculties

	Partecipanti	Giornate	Ore form.
ACLS Provider	9	8	64
AMLS Refresh	8	3	24
AMLS Provider	7	4	32
PALS Special	11	6	48
PHTLS Provider	9	4	32
PHTLS Refresh	7	3	24

Formazione permanente Soccorritori Volontari

N. lezioni	11
N. partecipazioni SV	181
Ore formazione	27
Insegnanti impiegati	14
Case report	
N. serate	4
N. partecipazioni SV	120
Ore formazione	8.5
Insegnanti impiegati	6
Collaborazioni esterne	1



Foto: giornata di formazione per Soccorritori professionisti e volontari (giornate Multitematiche), svolta lo scorso mese di maggio, presso la Protezione Civile del Piano della Stampa.

Formazione di nuovo personale insegnante

A seguito dell'incremento della richiesta di personale insegnante e per far fronte al normale ricambio del personale, periodicamente si rende necessaria la ricerca e formazione di personale con competenze di insegnamento.

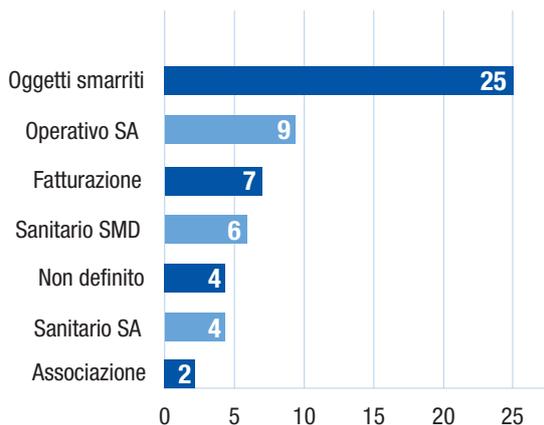
Nel 2023 sono state formate 5 persone che hanno effettuato un percorso presso lo SUFFP o presso la SUPSI.

Settore Qualità

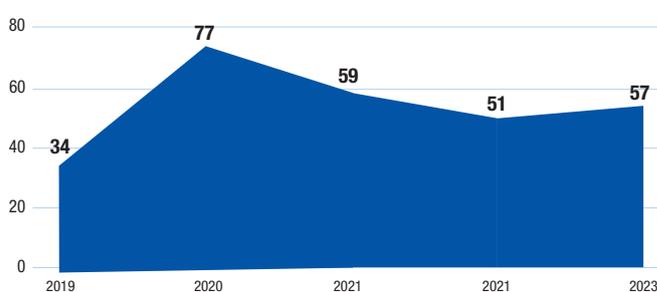
La gestione della qualità viene svolta in modo trasversale all'interno dei singoli servizi. Da segnalare che nel 2023 i due responsabili del SA (il capo servizio e il direttore sanitario) hanno conseguito il titolo di "assessor EFQM", modello di qualità adottato dall'intera Associazione da diversi anni. Il settore si occupa anche della gestione dei reclami, aspetto che dipende dal direttore generale e che, a dipendenza dei casi che devono essere analizzati, si avvale delle competenze dei quadri responsabili dei servizi. Il concetto base è che la risposta all'utente venga data di principio dai vertici della organizzazione.

57 sono stati i casi trattati nel corso del 2023 (+6). Di questi 25 sono procedure legate ad oggetti smarriti. Pur non trattandosi di veri e propri reclami, da anni Croce Verde gestisce questo tipo di segnalazione come "reclamo" in considerazione delle conseguenze che potrebbero esserci qualora alcuni oggetti non venissero ritrovati. Sono 6 le segnalazioni inoltrate riguardanti il Servizio Medico Dentario. Il tempo medio di trattamento è stato di 31 minuti. Tutti i reclami sono stati presi a carico. Ad eccezione di 7 situazioni, tutti hanno ricevuto un feedback diretto (scritto, telefonico o con colloquio). Nei 7 casi in cui abbiamo rinunciato a dare un feedback si trattava di pazienti psichiatrici a noi conosciuti. I 4 casi "non definiti" riguardano situazioni a cavallo tra amministrazione e servizi.

Tipologia reclami



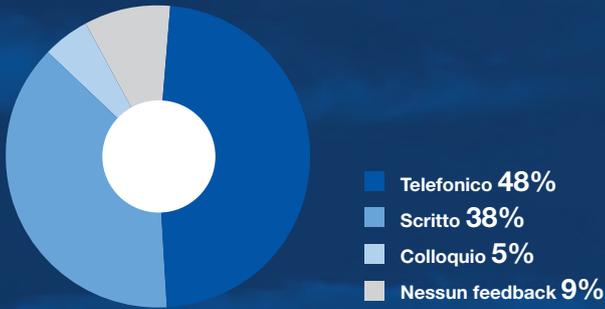
Reclami trattati 2018-2022



57↑
RECLAMI TRATTATI

31↓
TEMPO MEDIO DEL
TRATTAMENTO RECLAMO (MIN.)

Modalità di risposta



16
SERVER

63
PERSONAL COMPUTER

20
TABLET SUI VEICOLI
PER AMBULANCE-PAD

12
COMPUTER PORTATILI

Settore ICT

Nel 2023 il settore ICT di Croce Verde è stato impegnato in diversi progetti federativi che sono tuttora in corso: lo sviluppo di un nuovo applicativo per la fatturazione degli interventi, la centralizzazione dei datacenter dei servizi con il potenziamento delle linee di comunicazione e la semplificazione della rete, e l'implementazione di alcune misure supplementari per garantire la conformità alla nuova legge sulla protezione dei dati (nLPD) entrata in vigore a settembre.

A questo riguardo, in collaborazione con il Settore formazione, è stata richiesta a tutto il personale la partecipazione a un corso interattivo online per ottenere l'abilitazione all'utilizzo della rete informatica nel rispetto delle norme.

L'area sostenitori del sito è stata modificata per adattarsi ai nuovi protocolli di Postfinance.

I lavori di ampliamento e riorganizzazione degli spazi della sede hanno coinvolto in modo importante il settore, non sono mancati purtroppo alcuni disservizi imprevisti a cui comunque è stato sempre possibile porre rimedio in tempi ragionevoli.



Pablo Pianta
Capo Settore ICT
Croce Verde Lugano

Area Logistica e Risorse Tecniche

L'area Logistica e risorse tecniche ha il compito di creare le premesse, in termini di spazi e materiale affinché tutti i servizi dell'Associazione possano essere operativi. Si occupa inoltre della manutenzione di tutti i beni (struttura, veicoli, materiale) e in generale di coordinare tutte le attività legate alla logistica, nonché il buon funzionamento del parco veicoli (ambulanze, automediche, veicoli aziendali e natante).

Il 2023 ha rappresentato una sfida impegnativa, in quanto ha garantito all'Associazione una direzione del cantiere per l'ampliamento dello stabile di Pregassona, nel contesto di una ristrutturazione complessa e con l'obiettivo di preservare l'operatività di una struttura soggetta a importanti interventi edili.

Personale

Il team impiegato nell'area è il seguente:

- un quadro capo area;
- un assistente del capo area (20%);
- un meccanico e formatore di autisti (100%);
- un custode (100%);
- un collaboratore LeRT (60%);
- un responsabile manutenzione DAE (40%);
- un civilista (100%);
- un responsabile dell'abbigliamento di sicurezza (SV nella misura del 10%).

Principali attività svolte

- trasloco dell'officina di Pregassona ad un magazzino preso in affitto a pochi minuti dalla sede;
- gestione del progetto per la scelta di 2 nuove automediche e per la loro trasformazione e allestimento;
- sostituzione improvvisa di entrambe le automediche a causa di un problema meccanico non più risolvibile;
- posa container espositivo FCTSA a Melide e a Lugano centro;
- allestimento dei nuovi spazi per formazioni e riunioni presi in affitto in Via Maraini 2 (di fronte alla sede);
- spostamento della canna fumaria del compressore, preludio all'inizio dell'ampliamento;
- eseguito colloqui di Valorizzazione (ValPers) con tutti i collaboratori dell'area;
- posa della gru di cantiere, avvio formale del cantiere per l'ampliamento della sede;
- inizio collaborazione con TPL per lavaggio veicoli presso il loro impianto;
- installazione elettrovalvole, termostati e centraline per una migliore gestione delle serpentine;
- gestione ordinazione e distribuzione della nuova divisa;
- posa delle nuove colonne di ricarica per le future automediche elettriche;
- sostituzione del quadro elettrico principale a potenza maggiorata (da 125 a 200A);
- implementazione del nuovo programma per la gestione del magazzino;

Veicoli in dotazione

- N. 10 ambulanze (Mercedes Sprinter);
- N. 2 automediche (Subaru Forester e VW Tiguan);
- N. 1 veicolo comando (Subaru Forester);
- N. 1 veicolo tecnico (Mercedes Sprinter 4x4);
- N. 4 veicoli di servizio (1 furgone trasporto materiale, 1 furgone trasporto persone 9 posti, una KIA 100% elettrica e un furgoncino di lavoro Peugeot 100% elettrico);
- N. 1 natante (QuickSilver);
- N. 1 scooter (Yamaha);
- N. 3 rescue e-bike (Specialized).

Materiale di consumo e farmaci

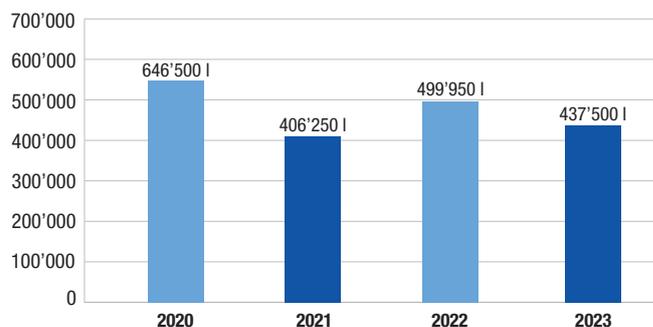
Gli indicatori evidenziano un calo dei costi del materiale di consumo (-6.6%), mentre le spese per la farmacologia rimangono quasi allineati all'anno precedente (+1.6%). Un importante investimento è stato fatto per il nuovo materiale tecnico sanitario (+98%), fortunatamente questa spesa avviene solitamente ogni 5 o 10 anni.

Ossigeno, consumi e impianto

Il consumo di ossigeno medicinale evidenzia un lento ritorno ai quantitativi del periodo pre-pandemico.

Purtroppo i lavori di ampliamento della sede ci hanno costretti all'utilizzo di bombole dell'ossigeno fornite dal nostro rivenditore incrementando notevolmente le spese di gestione dell'ossigeno (+67%), questo dovuto allo spostamento del compressore di ricarica con impossibilità all'utilizzo.

Consumo di ossigeno in litri



Veicoli

Nel 2023 importanti problemi meccanici, che avrebbero potuto compromettere la sicurezza del personale e la garanzia di arrivo tempestivo sul luogo d'intervento, ci hanno portato a mettere definitivamente fuori servizio due automediche Subaru. Le misure urgenti prese sono state l'acquisto di un veicolo prioritario d'occasione e la messa in servizio come automedica di un veicolo comando, già parte della flotta interna. Un gruppo di lavoro è stato attivato per la selezione e l'acquisto di 2 nuove automediche. La scelta è caduta su veicoli completamente elettrici. I mezzi sono in trasformazione presso un allestitore specializzato ed entreranno in servizio nella primavera 2024.

Ambulanze



Automediche



Veicoli comando



Veicolo tecnico



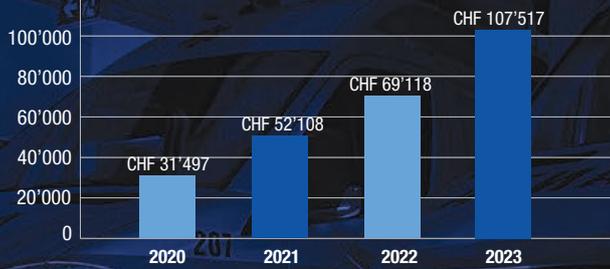
Veicoli di servizio



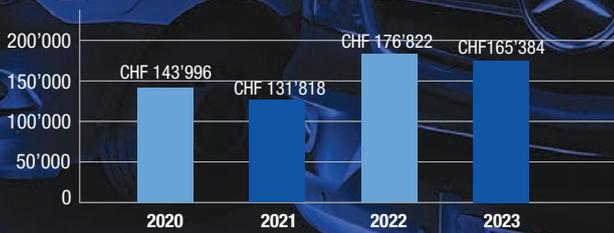
Natante



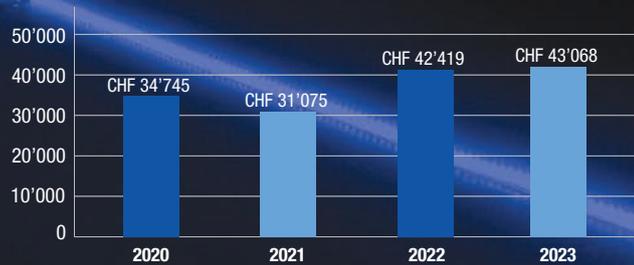
Costi materiale tecnico-sanitario



Costi materiali di consumo



Costi farmacia



Alessandro Rossi
Capo area Logistica
e Risorse Tecniche

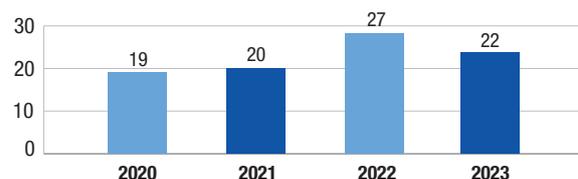


Per quanto riguarda la fornitura delle 5 ambulanze ordinate nel 2022 nell'ambito del concorso FCTSA, nel 2023 i veicoli sono stati acquistati e nel corso dell'estate trasferiti all'estero per la trasformazione da furgone ad ambulanza. I mezzi dovrebbero esserci consegnati nel primo semestre 2024.

Sinistri

In diminuzione ed eterogenea l'origine dei danni cagionati ai veicoli della flotta, la cui quasi totalità non hanno precluso l'operatività del veicolo. Nessun danno ha cagionato un coinvolgimento o ferimento di collaboratori o terzi.

Evoluzione sinistri 2019/2023



Mobilità lenta

L'impegno per la mobilità lenta passa anche da un contributo all'acquisto di un abbonamento "metà prezzo", di un abbonamento Arcobaleno, di una bicicletta (sia muscolare che elettrica), di un monopattino o di uno scooter elettrico. CVL aderisce per il terzo anno al progetto Bikecoin promosso dalla città di Lugano sotto l'egida di Mobalt.

Riorganizzazione degli spazi

I lavori di ampliamento della sede di Pregassona, oltre alla riorganizzazione degli spazi, ci hanno indotti a liberare i locali adiacenti i lavori di cantiere cercando soluzioni temporanee che comunque non hanno influito sul funzionamento del servizio.

Manutenzione defibrillatori sul territorio

Sul territorio Cantonale ci sono attualmente 1650 defibrillatori. Nel territorio CVL sono 637 i defibrillatori che da oltre 15 anni vengono regolarmente controllati con attività di manutenzione ordinaria e straordinaria affidata ad un collaboratore impiegato al 40%. 1658 i km percorsi e 382 le ore svolte per questa attività preventiva. Un ulteriore supporto preventivo per le aziende è la consulenza in ambito formativo che il collaboratore svolge durante le manutenzioni, verificando le certificazioni ed i bisogni specifici in ambito di primo soccorso.



Foto a destra: nel corso del 2023 è stato posato per alcuni mesi un container espositivo della FCTSA a Lugano (foto in alto) e Melide, grazie alla disponibilità dei rispettivi comuni.



Area Amministrazione e Finanze

L'Area Amministrazione e Finanze risulta essere costantemente determinante nella gestione di tutti i servizi amministrativi e finanziari dell'Associazione. La laboriosa attività dei tre servizi operativi si ripercuote in maniera diretta sull'attività amministrativa creando un carico di lavoro ininterrotto per tutto il team.

Per l'esercizio 2023 non vi sono stati avvicendamenti o modifiche delle risorse impiegate, il personale amministrativo risulta quindi ancora essere il seguente:

- un Capo Area, che garantisce la supervisione dello staff amministrativo e fornisce alla Direzione 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 pagamenti;
- due collaboratrici (1.8 unità) per la fatturazione e il recupero crediti;
- una collaboratrice per la gestione dei creditori e le attività amministrative dei corsi alle aziende e alla popolazione;
- una collaboratrice dedicata alla gestione degli oltre 18'000 preziosi donatori che annualmente ci sostengono;
- due collaboratrici (1.8 unità) per le attività di ricezione e amministrazione del Servizio Medico Dentario.

Anche l'assistenza alla Direzione viene sempre svolta da un'unica fedele risorsa che garantisce da anni un lavoro preciso nel gestire le diverse attività fondamentali per l'Associazione.

I risultati del Servizio Ambulanze sono caratterizzati da una serie di importanti progetti che direttamente o indirettamente sono in relazione con l'esercizio finanziario: la messa in cantiere dell'ampliamento della sede di Pregassona, quale misura d'urgenza a un problema logistico che si protrae da oltre un decennio; l'acquisto del primo pacchetto di 5 ambulanze (inizialmente previste per il 2022) che per conseguenze legate alla gara d'appalto internazionale e ad un ricorso ha subito ritardi importanti; la progettazione delle nuove automediche in sostituzione alle due dismesse anzitempo per seri problemi al motore. Per quanto riguarda l'attività si segnala, per il Servizio autoambulanze, una lieve diminuzione degli interventi (-69 rispetto al 2022) che tuttavia si allinea ai risultati degli anni precedenti (il 2022 era stato un anno contraddistinto da un numero di interventi senza precedenti). I corsi territoriali hanno registrato un incremento importante in termini di corsi (+146) e di partecipanti (+996).

Yari Lipp
Capo area
Amministrazione e Finanze




Composizione delle donazioni

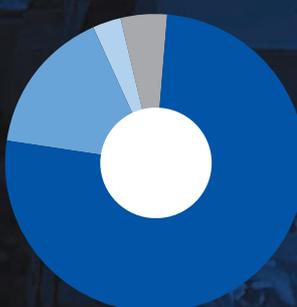
18'593 ↑
NUMERO DI MEMBRI
(TESSERA SINGOLA O FAMIGLIA)

128 ↓
AZIENDE E FONDAZIONI
SOSTENITRICI

3 ↓
DONAZIONI IN MEMORIA

358 ↓
CONTRIBUTI LIBERI

Composizione fatturato interventi Servizio Autoambulanze



Assicuratori malattia **76.3%**
EOC e cliniche private **15.7%**
Pazienti privati **3%**
Assicuratori infortuni **5%**

61'369 ↑
REGISTRAZIONI CONTABILI

10'675 ↑
FATTURE EMESSE PER IL
SERVIZIO AUTOAMBULANZE

7'815 ↑
FATTURE EMESSE PER IL
SERVIZIO MEDICO DENTARIO

Il Servizio Medico Dentario ha registrato un incremento dei pazienti trattati (+163 sedute). Ciò nonostante, malgrado si sia operato in maniera efficiente, sia dal punto di vista dell'impiego delle risorse che nel contenimento delle spese, non si è riusciti a garantire una cifra d'affari sufficiente a coprire tutti i costi di gestione. Il 2023 si è concluso con una maggiore uscita di CHF 13'171.01.

Si ricorda che dal punto di vista finanziario il Servizio Medico Dentario persegue da sempre l'obiettivo dell'autofinanziamento; il disavanzo 2023 non va pertanto a ricadere sul Servizio Autoambulanze. La politica adottata negli ultimi anni mira a creare una riserva a bilancio sufficientemente solida per far fronte a possibili momenti di difficoltà economica, come quello dell'esercizio in questione.

Settore Comunicazione e ricerca fondi

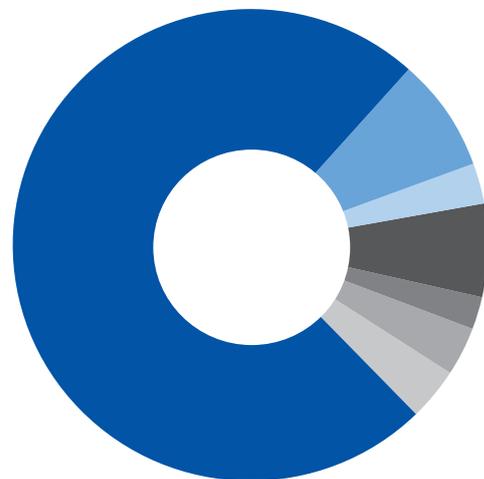
Anche per il 2023 le attività di comunicazione e ricerca fondi sono continuate secondo la consueta formula che prevede di muoversi su più fronti. La sempre apprezzata rivista semestrale Croce Verde Lugano News, distribuita in 83'000 copie a tutti i fuochi del Luganese è arrivata alla sua 35esima edizione e al 18° anno di pubblicazione e continua ad essere il nostro cavallo di battaglia che, nonostante l'avanzamento dell'era digitale, è sempre apprezzata da una buona parte della popolazione. Il nostro obiettivo è di entrare nelle case della gente per farci conoscere meglio e per presentare tutto quanto gira attorno alle nostre attività. Parallelamente alla rivista vengono proposte le due campagne finanziarie per la raccolta di fondi che ha due obiettivi: raccogliere donazioni e offrire in contropartita agevolazioni nel caso in cui la copertura assicurativa dei pazienti non prenda a carico integralmente il costo di un intervento. Le persone affiliate sono oltre 18'000, pari al 12% della popolazione residente nel nostro comprensorio. Questa percentuale di affiliazione sul totale della popolazione residente rimane costante negli anni. Alle due campagne indirizzate alla popolazione, nel mese di dicembre abbiamo inviato, alle oltre 1'200 aziende del Luganese, la nostra campagna annuale indirizzata al finanziamento dell'ampliamento della sede di Pregassona e all'allestimento di un'automedica. Per quanto riguarda la nostra presenza sui social abbiamo continuato la pubblicazione di contenuti su Facebook,

Instagram e LinkedIn, con una 50ina di post pubblicati durante l'anno. Parallelamente sono stati prodotti 4 mini video e pubblicati sul canale Youtube.

In termini generali i risultati finanziari derivanti dalle attività si sono rivelati molto soddisfacenti; un'ulteriore testimonianza della vicinanza della popolazione e delle diverse aziende nel nostro comprensorio.

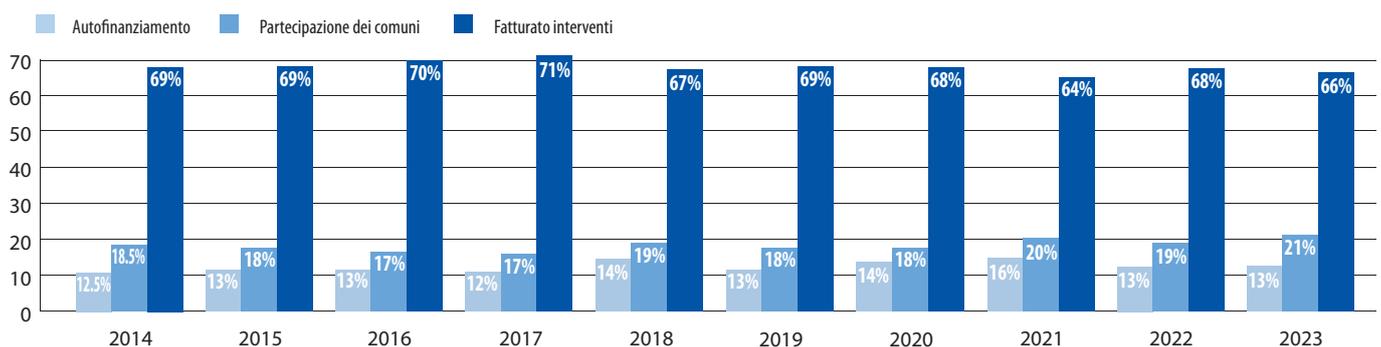
Il settore comunicazione e ricerca fondi è coordinato dal Direttore dell'Associazione, coadiuvato da un'impiegata amministrativa e da un consulente esterno.

Costi 2023



- **Costi del personale 72.3%**
- **Interventi e picchetti sanitari 8%**
- **Costi amministrativi 2.8%**
- **Autoveicoli e utilizzo installazioni 7.3%**
- **Manutenzione e riparazioni 2.8%**
- **Fabbisogno medico 2.1%**
- **Costi energia, acqua, economia domestica, alimentari e altri costi 4.7%**

Evoluzione composizione dei ricavi 2014 - 2023



BILANCIO 2023 CROCE VERDE LUGANO

Attivo	31.12.2023	31.12.2022
Liquidità	1'112'905.39	2'210'153.98
Cassa	6'652.40	7'452.55
Posta	1'000'596.03	969'866.54
Banche	105'656.96	1'232'834.89
Debitori	2'662'478.18	2'355'089.59
Crediti verso terzi	2'939'702.33	2'654'687.59
Delcredere	-350'000.00	-350'000.00
Altri crediti	72'775.85	50'402.00
Prestiti e transitori	120'653.84	86'043.22
Cauzioni	18'330.89	18'263.21
Ratei e risconti attivi	102'322.95	67'780.01
Sostanza fissa	3'988'951.23	1'816'085.83
Installazioni	260'000.00	265'000.00
Mobilio	145'000.00	160'000.00
Attrezzature	565'000.00	375'000.00
Veicoli	1'179'657.83	160'732.73
Immobili	1'839'293.40	751'353.10
Totale attivo	7'884'988.64	6'363'372.62
Passivo		
Capitale dei terzi	2'045'746.95	547'637.19
Debiti per forniture e prestazioni verso terzi	1'054'694.63	261'476.27
Altri debiti	700'139.17	-68'417.68
Accantonamenti	214'000.00	315'000.00
Transitori passivi	76'913.15	39'578.60
Capitale proprio	6'867'946.93	6'700'539.86
Capitale sociale	134'765.12	134'765.12
Riserve	6'733'181.81	6'565'774.74
Anticipi dai comuni	1'858'802.00	1'585'200.00
Risultato d'esercizio	-2'887'507.24	-2'470'004.43
Totale passivo	7'884'988.64	6'363'372.62

CONTO ECONOMICO SERVIZIO AUTOAMBULANZE 2023

Costi

	Consuntivo 2023	Preventivo 2023	Diff. Prev. 2023
Stipendi e indennità personale stipendiato	7'875'005.85	7'701'000.00	174'005.85
Costi personale volontario	93'992.08	110'000.00	-16'007.92
Costi personale pagato a terzi	418'691.70	471'000.00	-52'308.30
Totale salari	8'387'689.63	8'282'000.00	105'689.63
Recupero prestazioni da assicurazioni	-168'028.35	-60'000.00	-108'028.35
Messa a disposizione di personale a terzi	-161'406.00	-168'000.00	6'594.00
Oneri sociali	1'455'956.21	1'446'000.00	9'956.21
Costi reclutamento del personale	1'722.75	5'000.00	-3'277.25
Formazione e perfezionamento	32'358.10	20'000.00	12'358.10
Aggiornamento professionale	80'684.60	60'000.00	20'684.60
Trasferte e pasti	54'367.00	70'000.00	-15'633.00
Altri costi del personale	75'721.76	40'000.00	35'721.76
Totale costi del personale	9'759'065.70	9'695'000.00	64'065.70
Totale fabbisogno medico	279'185.30	302'000.00	-22'814.70
Costi di generi alimentari	84'832.78	60'000.00	24'832.78
Costi di economia domestica	122'890.55	128'000.00	-5'109.75
Manutenzione e riparazioni	383'584.88	234'000.00	149'584.88
Costi autoveicoli e di utilizzo delle installazioni	985'950.87	846'000.00	139'950.87
Costi per energia e acqua	53'108.78	61'000.00	-7'891.22
Interessi passivi	5'316.70	25'000.00	-19'683.30
Costi dell'amministrazione	373'504.52	354'000.00	-19'504.52
Costi gestione interventi e picchetti sanitari	1'072'737.74	1'071'000.00	1'737.54
Altri costi	369'330.65	303'000.00	66'330.65
Totale generale d'esercizio (materiale, prest. terzi,...)	3'730'442.77	3'384'000.00	346'442.77
Totale costi	13'489'508.47	13'079'000.00	410'508.47
Ricavi			
	Consuntivo 2023	Preventivo 2023	Diff. Prev. 2023
Ricavi dal settore ambulanze	8'866'795.46	8'387'000.00	479'795.46
Totale ricavi da altre attività	621'736.80	498'000.00	123'736.80
Totale ricavi finanziari	173.24	3'000.00	-2'826.76
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	206'643.04	125'000.00	81'643.04
Totale contributi e sussidi	919'823.70	968'000.00	-48'176.30
Totale ricavi	10'615'172.24	9'981'000.00	634'172.24
Risultato d'esercizio	-2'874'336.23	-3'098'000.00	223'663.77

CONTO ECONOMICO SERVIZIO MEDICO DENTARIO 2023

Costi

	Consuntivo 2023	Preventivo 2023	Diff. Prev. 2023
Stipendi e indennità personale stipendiato	1'169'725.45	1'142'000.00	27'725.45
Recupero prestazioni da assicurazioni	-5'256.40	00.00	-5'256.40
Messa a disposizione di personale a terzi	-17'550.00	00.00	-17'550.00
Oneri sociali	216'483.79	206'000.00	10'483.79
Costi reclutamento personale	2'046.55	2'000.00	46.55
Formazione e perfezionamento	6'940.00	5'000.00	1'940.00
Aggiornamento professionale	3'585.40	3'000.00	585.40
Trasferte e pasti	150.00	00.00	150.00
Altri costi del personale	3'325.00	3'000.00	325.00
Totale costi del personale	1'379'449.79	1'361'000.00	18'449.79
Totale fabbisogno medico	391'696.61	434'500.00	-42'803.39
Costi di economia domestica	20'290.80	15'000.00	5'290.80
Manutenzioni e riparazioni	33'897.46	55'500.00	-21'602.54
Costi di utilizzo delle installazioni	13'083.52	20'000.00	-6'916.48
Costi per energia e acqua	11'832.72	21'000.00	-9'167.28
Costi dell'amministrazione	11'288.16	24'000.00	-12'711.84
Altri costi	6'533.91	11'000.00	-4'466.09
Totale costi d'esercizio (materiale, prest. terzi...)	488'623.18	581'000.00	-92'376.82
Totale costi	1'868'072.97	1'942'000.00	-73'927.03

Ricavi

	Consuntivo 2023	Preventivo 2023	Diff. Prev. 2023
Diminuzione ricavi	-11'048.19	-28'000.00	16'951.81
Totale ricavi prestazioni SMD	1'811'891.60	1'986'000.00	-174'108.40
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	54'058.55	7'000.00	47'058.55
Totale ricavi	1'854'901.96	1'965'000.00	-110'098.04
Risultato d'esercizio	-13'171.01	23'000.00	-36'171.01

RISULTATO GLOBALE ESERCIZIO 2023

	Consuntivo	Preventivo	Differenza	Diff. %
Servizio Autoambulanze				
Totale costi	13'489'508.47	13'079'000.00	410'508.47	3.14
Totale ricavi	10'615'172.24	9'981'000.00	634'172.24	6.35
Risultato Servizio Autoambulanze	-2'874'336.23	-3'098'000.00	223'663.77	-7.22
Servizio Medico Dentario				
Totale costi	1'868'072.97	1'942'000.00	-73'927.03	-3.81
Totale ricavi	1'854'901.96	1'965'000.00	-110'098.04	-5.60
Risultato Servizio Medico Dentario	-13'171.01	23'000.00	-36'171.01	-157.27
Risultato Globale				
Totale costi	15'357'581.44	15'021'000.00	336'581.44	2.24
Totale ricavi	12'470'074.20	11'946'000.00	524'074.20	4.39
Risultato globale CVL	-2'887'507.24	-3'075'000.00	187'492.76	-6.10
Definizione del pro-capite				
Maggiore uscita a carico dei comuni	2'874'336.23	3'098'000.00	-223'663.77	-7.22
Popolazione residente	148'918.00	148'918.00		
Pro-Capite	19.30	20.80	-1.50	

Risultato del Servizio Autoambulanze

Il consuntivo 2023, allestito in linea con le disposizioni della Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA) e del Dipartimento Cantonale della Sanità e della Solidarietà (DSS), contempla costi per **CHF 13'489'508.47**.

I ricavi ammontano a **CHF 10'615'172.24**.

- Il preventivo 2023 prevedeva una maggiore uscita di **CHF 3'098'000.00** e un pro-capite di **CHF 20.80**.
- Il risultato dell'esercizio 2023 registra una maggiore uscita di **CHF 2'874'336.23**.
- Il pro-capite che ne deriva è CHF **19.30** (- CHF 1.50).

Risultato del Servizio Medico Dentario

Il Servizio Medico Dentario chiude l'esercizio registrando una maggiore uscita di **CHF 13'171.01**.



Chiusura del rapporto d'esercizio

La revisione dei conti per l'esercizio 2023 è stata eseguita dalla S&A Tax & Audit SA.

Nel rapporto redatto in data 13.03.2024, 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 2023.

Pregassona, aprile 2024

Il presidente
avv. Ilario Bernasconi

Il direttore generale
Filippo Tami

Comitato Associazione Croce Verde Lugano



Da sinistra, in alto: avv. Ilario Bernasconi, presidente; Graziano Meli, vice-presidente; Diego Medici, segretario; Gabriella Grassi, rappresentante del comune di Agno, membro; Fausto Ortelli, rappresentante del comune di Lugano, membro; Alessandro Fontana, membro; Dr. med. Dario Vadilonga, membro.

SERVIZIO AUTOAMBULANZE

PROFESSIONISTI

Almieri Ghiggia Raffaella
 Andreoli Adam
 Ardia Kevin
 Asmus Shanti
 Azzaretto Massimo
 Bernasconi Sara
 Bettini Virna
 Biava Alessandro
 Bottinelli Lavinia
 Bucci Claudia
 Calastri Natasha
 Caprani Matteo
 Carcano Martino
 Cattaneo Francesco Paolo
 Cereghetti Giulia
 Chiarello Alessandro
 Cicchillo Sergio
 Citriniti Enrico
 Coan Stefano
 Comazzi Lara
 Corso Meryl
 Cristina Daniela
 Curtet Emanuel Gabriel
 Da Rin Stefano
 D'Angelo Alessandro
 De Luca Alexia
 Del Fabbro Stefano
 Eggenberger Alexandra
 El Abbar Anis
 Feinen Jean-Michel
 Ferracin Andrea
 Flury Sara
 Fraschina Jeannine
 Frattini Moreno
 Frisberg Johan
 Furger Gaja
 Galetta Giada
 Gambino Riccardo
 Gasparini Gianni
 Geiser Nathalie
 Ghiggia Franco
 Guanzioli Chiara
 Guidotti Federica
 Intzes Elena
 Jemini Stefano
 Knecht Lisa
 Lamprecht Ottavia
 Llopart Llorenç
 Lombardini Patrizia
 Lucchiari Danny
 Magnoni Jérôme
 Mariani Alessandro
 Mariotti Sergio
 Matteri Andrea
 Meier Clemens
 Merlini Lorenzo
 Molteni Francesco
 Nessi Andrea
 Ongaro Dario
 Pagnamenta Arnaldo

Parini Alvaro
 Pauli Matteo
 Pensabene Luca
 Perucchi Nicola
 Premoli Sandra
 Regazzoni Prisca
 Riccardi Guya
 Ricetti Christian
 Scazza Marco
 Schiavi Marco
 Schneebeli Sebastiano
 Schulthess Patric
 Soldini Andrea
 Sommaruga Giacomo
 Speciale Daniele
 Taddei Andrea
 Taiana Eva
 Thomas Luciano
 Travaglini Matteo
 Vanini Davide
 Volontè Fabio

Ercolino Antonio
 Fanizza Davide
 Fontana Alessandro
 Gaetani Simone
 Giussani Anna
 Giussani Roberto
 Greco Donatella
 Grignoli Giacomo
 Hampshire Bottini Janine
 Imperiali Mauro
 Lamantia Alessandra
 Limardo Elena
 Loika Arseni
 Longhi Curtet Michela
 Majek Gaia
 Marcacci Valeria
 Martinenghi Elia
 Medici Diego
 Mogliuzzi Tiziana
 Monti Marco
 Olivetti Andrea
 Panzini Michela
 Parini Naomi
 Parma Massimiliano
 Pauli Giorgia
 Pellandini Pierre Alain
 Piccardo Laila
 Piffaretti Vasco
 Postizzi Riccardo
 Regazzoni Graziano
 Rezzonico Igor
 Rezzonico Natasha
 Richner Marti Moira
 Rihs Caroline
 Rinaldi Untersee Erika
 Rossinelli Roberto
 Rovelli Laura
 Sangiorgio Scarpellini Rachele
 Schmid Andrea
 Simona Veronica
 Toscanelli Maja
 Umiker Matteo
 Valcamonica Davide
 Valenti Maria
 Vinciguerra Maria Angela
 Zaugg Seline
 Zussino Christina

VOLONTARI

Al Jundi Zaccaria
 Alberti Géraldine
 Antonietti Debora
 Arigoni Omar
 Bacciarini Stefania
 Bais Marco
 Banchini Fersini Debora
 Bassanini Marion
 Bertoli Marzio
 Betar Kevin
 Blandini Matteo
 Bombelli Barbara
 Borioli Claudia
 Borioli Paolo
 Bracelli Enrico
 Bruschi Roberto
 Brusorio Promutico Nadia
 Calasso Marina
 Canevaro Gianluigi
 Cazzol Nadia
 Cerutti Valentina
 Chaaban Shelly
 Chinellato Simone
 Ciccarelli Sabrina
 Colombo Erica
 Comi Moreno
 Crespi Luigi
 Cristodaro Natascia
 Croci-Maspoli Maruska
 Crudo Davide
 Cuche Timothy
 De Bertoldi Alessandro
 De Gottardi Filippo
 Ender Andrea

COMITATO

Bernasconi Ilario
Fontana Alessandro
Grassi Gabriella
Medici Diego
Meli Graziano
Ortelli Flavio
Vadilonga Dario

DIREZIONE/ QUADRI

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

SERVIZIO MEDICO DENTARIO

Agustoni Mara
Appiani Luigi
Beltrami Melanie
Corazza Jacopo
Cristodaro Natascia
Fraschina-Persoud Patricia
Gregoris Edda
Marini Valentina
Milojevic Suzana
Ottaviani Andrea
Pecorella Sabina
Scilanga Sabrina
Shala Leila
Trifkovic Anastasija
Vitti Mariafrancesca

AMMINISTRAZIONE, SERVIZI E SETTORI

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

SERVIZIO FORMAZIONE TERRITORIALE

Ballerini Céline
Bandecchi Thomas
Bettelini Natascia
Betti Galli Scilla
Buletti Martina
Bulic Gordana
Cittadini Emilie
Cittadini Lisa
De Santis Iva
Eichenberger Sandra
Ghirlanda Keller Corinne
Höhener Jacqueline
Liva Merlini Monica
Portmann Sarah
Sorrentino Remina
Szöke Tamara
Von Büren Audrey



Glossario Raccolta dei termini maggiormente utilizzati nell'ambito del soccorso preospedaliero ticinese

Acronimo	Significato
ACLS	Advanced Cardiovascular Life Support
ALS	Advanced Live Support. Mezzo o misure avanzate per salvare la vita
AMLS	Advanced Medical Life Support
AMD	Atto Medico Delegato
AMUT	Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese
CARS	Conferma Attivazione Risorse Specialistiche
CAS	Certificate of Advanced Studies
CIC	Capo Intervento Cantonale
CIR	Capo Intervento Regionale
CT	Corsi Territoriali di primo soccorso
CVB	Croce Verde Bellinzona
CVL	Croce Verde Lugano
DAS	Diploma of Advanced Studies
DIAS	Da infermiere a soccorritore (Concorso assunzione personale infermieristico FCTSA)
DIM	Dispositivo d'Incidente Maggiore Cantonale
FCTSA	Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze
FMH	Federazione dei medici svizzeri
FoSV	Formazione Soccorritori Volontari
IAS	Interassociazione di Salvataggio
IRATA	Industrial Rope Access Trade Association
L&RT	Area Logistica e Risorse Tecniche
MAS	Master of Advanced Studies
ME	Manifestazioni ed eventi
MEU	Medico d'Urgenza
MIC	Medico Intervento Cantonale
MPDS	Medical Priority Dispatch System
NACA	National Advisory Committee for Aeronautics
OSMC	Organizzazione degli stati maggiori di condotta cantonale
P1	Impiego immediato con segnali prioritari per interventi d'urgenza con probabilità di danno delle funzioni vitali
P2	Impiego immediato senza 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
PALS	Pediatric Advanced Life Support
PHTLS	Prehospital Trauma Life Support
PCi	Organizzazione di Protezione Civile
PS	Pronto Soccorso Ospedaliero
REGA	Guardia aerea Svizzera di Soccorso
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
SA	Servizio Autoambulanze
SAA	Soccorritore Assistente d'Ambulanza
SAM	Servizio Autoambulanza Mendrisiotto
SAM Grigioni	Servizio Ambulanza Moesano
SALVA	Servizio Ambulanza Locarnese e Valli
SAP	Sistema Accompagnamento Paziente
SCT	Servizio Corsi Territoriali
SDI	Soccorritore Diplomato Infermiere
SDP	Soccorritore Diplomato
SDS	Soccorritore Infermiere Specializzato
SEFRI	Segretariato di stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
SMD	Servizio Medico Dentario
SMEPI	Stato maggiore enti primo intervento
SSO	Società svizzera odontoiatri
SSMUS	Società svizzera di medicina d'urgenza e salvataggio
SSU	Servizio Specialistico d'Urgenza (Automedica)
SVB	Soccorritore Volontario
Tecno-DIM	Sezione tecnica del Dispositivo d'Incidente Maggiore
TVS	Tre Valli Soccorso
UIT-S	Unità Intervento tecnico sanitario



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

