



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 2020

Servizio Autoambulanze	18
Il territorio d'intervento	20
L'anno della pandemia in sintesi	28
Settore Sicurezza	32
Servizio Medico Dentario	34
Servizio Formazione Territoriale	36
Area Risorse Umane	38
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 2020	53
Chiusura del Rapporto d'esercizio	55
Comitato direttivo CVL	55
Collaboratori CVL	56
Glossario	58



Editoriale

Carissime lettrici e carissimi lettori,

benvenuti nel nostro rapporto di attività 2020, che quest'anno abbiamo deciso di presentarvi in una veste grafica nuova. La prima parte del rapporto permette, a chi non ci conosce, di approfondire chi siamo e cosa facciamo. La seconda parte presenta l'attività dell'anno in modo più sintetico rispetto alle versioni precedenti. Abbiamo voluto inoltre dare la possibilità, a chi volesse approfondire alcune tematiche, di usare la tecnologia inserendo i codici QR. Insomma, qualche cambiamento in un periodo che possiamo definire simbolo del cambiamento stesso.

A cavallo tra il 2007 e il 2008 avevamo affrontato la problematica di una eventuale pandemia, preparando un piano di azione con una serie di misure da mettere in atto. Fortunatamente la documentazione è rimasta chiusa in un cassetto per oltre 12 anni fino ai primi giorni del 2020 quando, allarmati da notizie poco rassicuranti che giungevano dall'altra parte del mondo, abbiamo rispolverato il dossier. Da subito, ed è uno degli aspetti importanti di questa esperienza, siamo stati coinvolti in modo attivo nei principali gremi preposti dal medico cantonale e dalle autorità per la gestione dell'emergenza sanitaria.

Gli eventi che tutti noi conosciamo si sono susseguiti a ritmo incalzante, inizialmente con grande e comprensibile reticenza. Man mano che passavano i giorni e la nuova malattia si avvicinava alla nostra realtà si iniziava a prendere consapevolezza che questa volta, a differenza del 2008, le cose sarebbero andate in modo diverso. E così è stato. In poche settimane siamo stati catapultati in una pandemia globale che ha sconvolto le nostre vite e ha creato incertezza e paura laddove da anni eravamo abituati a vivere nel più totale comfort e sicurezza.

I primi mesi sono stati un susseguirsi di cambiamenti di abitudini personali e professionali. Come Associazione ci siamo adoperati per riuscire a portare avanti le nostre missioni, garantendo l'attività del Servizio Autoambulanze, sollecitato in modo molto importante nel corso delle due ondate. Siamo riusciti a mantenere aperto uno studio dentario su cinque a garanzia dei trattamenti e delle urgenze, e a sviluppare dei moduli di formazione per la popolazione o specialisti legati alla situazione pandemica. Abbiamo inoltre potuto sperimentare un'importante sinergia tra i diversi servizi appartenenti alla nostra Federazione. Da subito abbiamo affrontato i problemi quotidiani (decisioni importanti e uniche come l'interruzione dell'attività del volontariato, rispettivamente i problemi relativi all'approvvigionamento del materiale di protezione) in modo coeso e coordinato rafforzando il senso di collaborazione e responsabilità a beneficio di tutta la popolazione del Cantone. Questa coesione ha pure permesso di assumere

come servizi autoambulanza della FCTSA un ruolo importante nella gestione dell'emergenza pandemica nel contesto sanitario cantonale. Ne sono un esempio il mandato per la gestione della hotline come pure la messa a disposizione del personale per la gestione dei centri cantonali di vaccinazione. Particolare attenzione nel corso dell'esperienza vissuta, che malauguratamente stiamo ancora vivendo seppur in forma diversa, è stata data ai nostri collaboratori, cercando di sostenerli nella loro vita quotidiana creando le migliori condizioni di lavoro possibili. Fortunatamente, nella prima ondata siamo stati risparmiati dai contagi; cosa che non si è però verificata nel corso dell'autunno, durante il quale il personale è stato sollecitato in modo importante a causa di malattie e quarantene di molti colleghi.

Nel mezzo di questa esperienza abbiamo comunque cercato di portare avanti i principali progetti che avevamo definito. E con orgoglio e soddisfazione, in questa fase di bilancio e di chiusura del 2020, possiamo affermare di essere riusciti a realizzare la maggior parte di quanto avevamo pianificato. Questo è stato possibile grazie al grande lavoro di ogni singolo componente di CVL, professionista e volontario, al sostegno finanziario e morale da parte della popolazione o di gruppi di interesse, come pure delle autorità politiche comunali e cantonali. Possiamo lasciarci alle spalle un 2020 che doveva contraddistinguersi per i festeggiamenti di un importante traguardo. Non abbiamo avuto modo di festeggiarlo così come avevamo immaginato ma rimarrà nelle nostre menti come il 110° anniversario nell'anno della Pandemia. Un grande grazie a tutti coloro che in qualsiasi forma, direttamente o indirettamente, hanno collaborato con noi o ci hanno comunque sostenuto nelle forme più disparate e che hanno reso possibile tutto quanto riportato in questo rapporto

Buona lettura.



avv. Ilario Bernasconi

Presidente
Croce Verde Lugano



Filippo Tami

Direttore generale
Croce Verde Lugano

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:

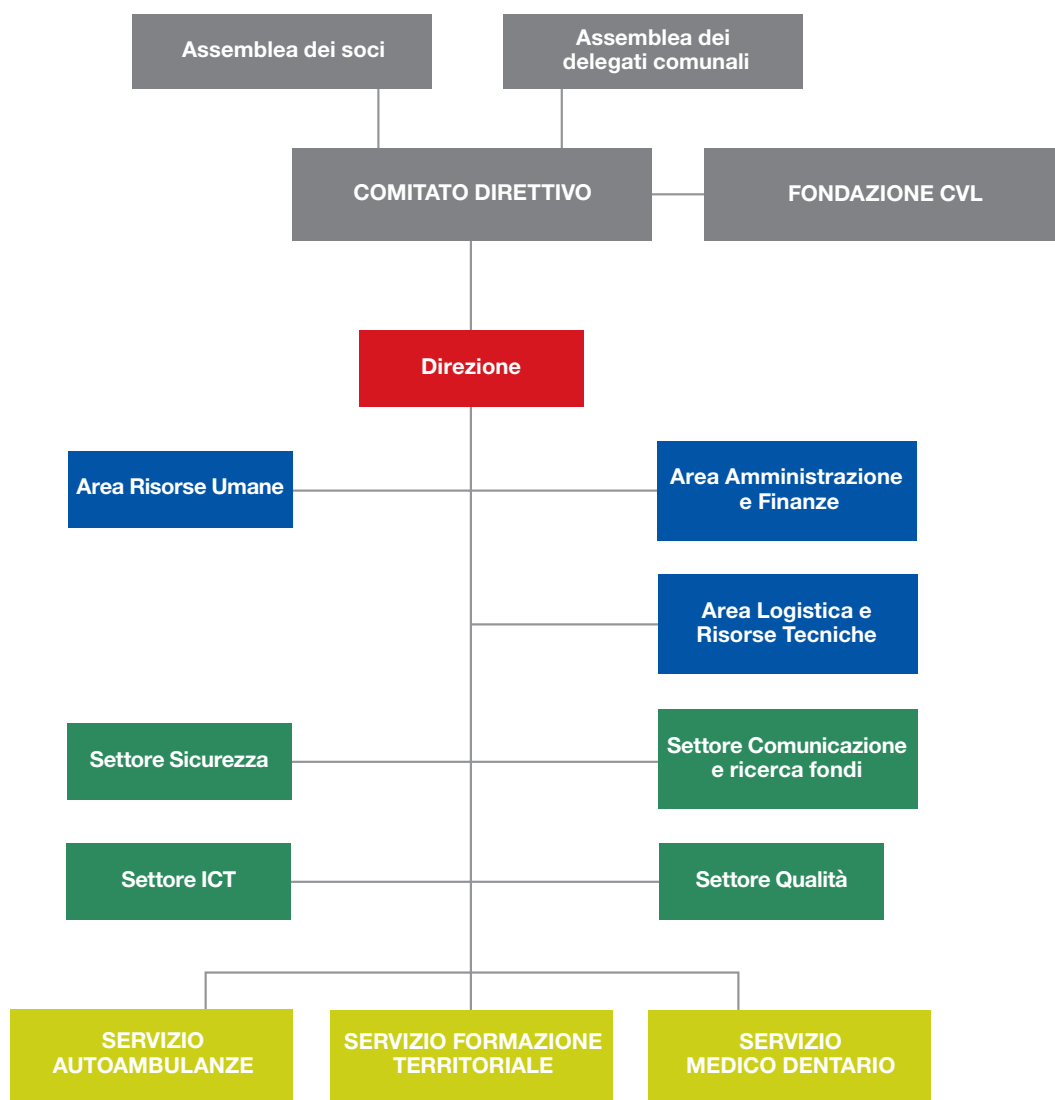
- L'assemblea dei soci, organo supremo dell'Associazione, è composta da soccorritori volontari attivi o da ex soccorritori volontari che terminata l'attività vengono nominati soci onorari.
- L'assemblea dei Delegati Comunali, in cui sono rappresentati tutti i comuni che hanno dato mandato alla CVL di 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.

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.

La quasi totalità, oltre alla formazione specifica necessaria ad occupare il proprio ambito di responsabilità professionale, ha conseguito, o è in fase di conseguimento, un master in economia sanitaria e gestione sanitaria o sociosanitaria 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 (DAS, MAS, CAS 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;
- Rispetto ed educazione;
- 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 Autoambulanze) è ispirato alle seguenti linee guida:

- Le disposizioni IAS sull'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 della Interassociazione di Salvataggio (IAS). L'IAS è l'organizzazione mantello dei servizi di soccorso medico della Svizzera, incaricata dai 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.

Croce Verde Lugano non prevede la presenza a contratto di questa figura. Si avvale sporadicamente dei SAA per coperture in caso di assenze o trasferimenti con un livello di criticità dei pazienti basso (coerentemente con le direttive IAS).

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 cantonali e federali che regolano il soccorso di cui una delle caratteristiche principali risulta essere: l'intervallo senza terapia medica deve rimanere il più corto possibile.

Gli AMD permettono al 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 (Stato Maggiore Enti di Primo Intervento).

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 che porta alla definizione di: un codice di sospetta diagnosi, un livello di priorità di intervento e definisce quali mezzi di soccorso e quali partner debbano essere mobilitati. Il protocollo viene inviato in tempo reale alla Croce Verde Lugano 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. 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 l'Ospedale Italiano a Viganello e 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 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 Posto Medico Avanzato 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 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 della Scuola medico tecnica per assistenti dentali. 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 rilevata regolarmente 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.

Aree 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 FCT-SA. 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 RU 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 e un archivio, oltre che diversi posteggi sia a Pregassona che ad Agno.

L'area occupa un ufficio presso la sede di Pregassona, alcuni



magazzini interni, un piccolo laboratorio e l'officina meccanica comprensiva di un lavaggio.

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).

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:

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

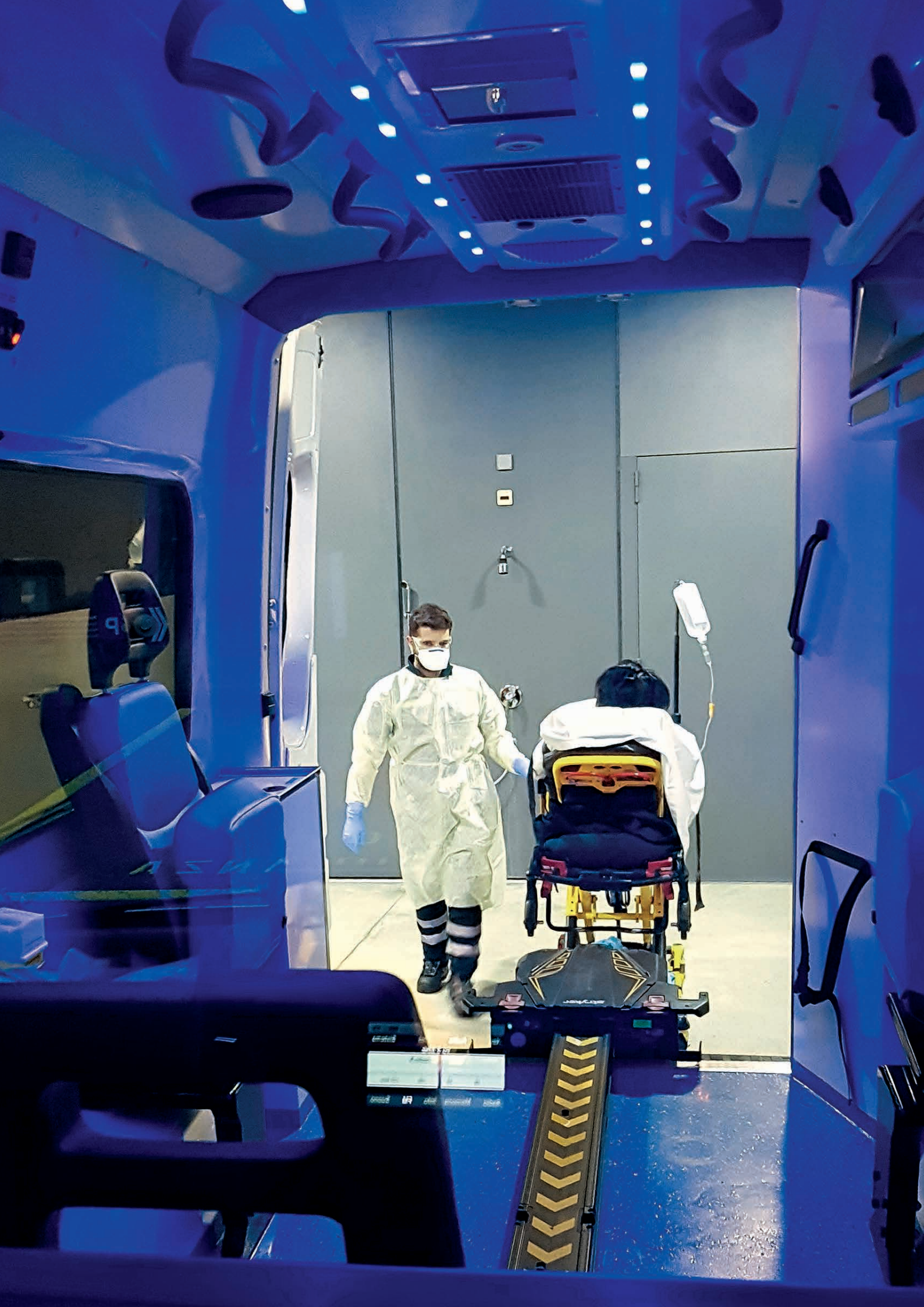


FONDAZIONE CROCE VERDE LUGANO

La Fondazione Croce Verde di Lugano

La «Fondazione Croce Verde di 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. 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, presieduto dall'avv. Emilio Bianchi e composto dal sig. Giacomo Morellini, vice-presidente, dalle signore Patrizia Peter-Pedevilla e Marie Céline Valenta-Steinhoudt, dall'avv. Ilario Bernasconi (presidente CVL), dai signori Michele Bertini e Paolo Rovelli, si augura che con il prezioso contributo della popolazione, delle istituzioni e delle aziende del Luganese sia possibile continuare a sostenere l'attività di CVL, in particolare al momento di concretizzare il progetto della nuova sede.



Rapporto d'attività 2020

Servizio Autoambulanze

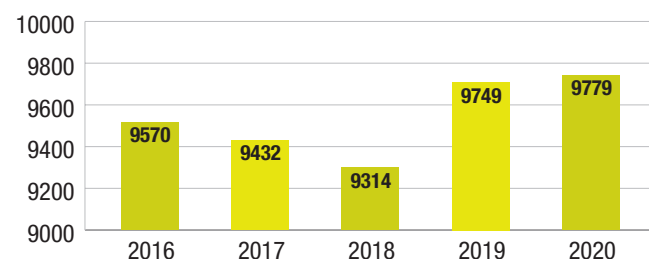
Premessa

L'anno trascorso è stato caratterizzato dall'arrivo della pandemia SARS-COV19 che ci ha visto coinvolti in prima linea nel soccorrere, trasportare e trasferire i pazienti affetti da questa malattia. La pandemia ha modificato l'andamento consueto dei nostri interventi in rapporto agli anni precedenti. I dati statistici di questo rapporto, rispetto agli ultimi anni, mostrano nuove tendenze a causa delle casistiche create dalle misure prese a livello Cantonale e Federale, che con confinamenti e lockdown hanno modificato la vita quotidiana di tutta la popolazione, limitando le attività commerciali e di svago. Queste misure hanno determinato, in una prima fase, un'importante diminuzione degli interventi di soccorso. La lettura dei dati deve essere fatta confrontando l'andamento della pandemia nel corso di tutto l'anno poiché è l'elemento che ha, nostro malgrado, influenzato tutta l'attività operativa del Servizio Autoambulanze.

Dati operativi

Anno	Interventi	Missioni Ambulanza	Missioni Automedica	Pazienti trattati
2018	10'110	9'956	3'250	9'314
2019	10'411	10'307	3'285	9'749
2020	10'472	10'272	2'992	9'779
Diff. 2019/2020	+61	-35	-293	+30

Numero pazienti per anno

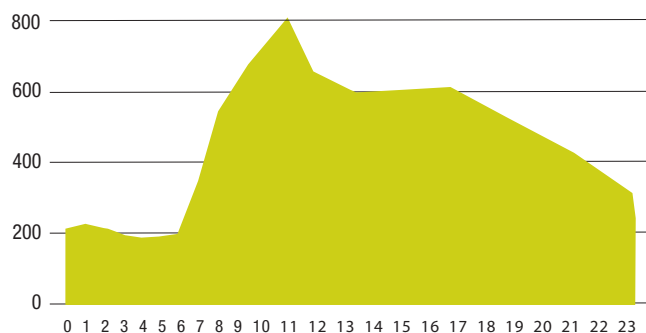


Ripartizione degli interventi per giorno della settimana e giornata più impegnativa

La media giornaliera di interventi è stata di 28.6. Il giorno della settimana più intenso il venerdì. Il giorno dell'anno di maggior attività è stato il 6 novembre con 53 interventi. Il giorno con meno interventi (7) è stato il 3 settembre.

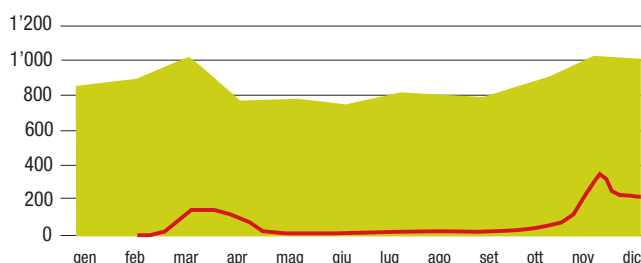
Ripartizione degli interventi per fascia oraria

L'attività risulta essere intensa a partire dalle ore 08:00, riconfermando i dati degli anni precedenti e, come il 2019, prosegue stabilmente sino alle ore 19:00 ca., senza cali significativi dalle ore 14:00 in poi.



Ripartizione degli interventi per mesi dell'anno

Interessante notare, nel grafico che segue, come l'andamento della pandemia in Ticino (in rosso) abbia influenzato l'andamento dei nostri interventi.



Luogo d'intervento

Questa tabella raggruppa i luoghi principali dove siamo intervenuti. Alcuni scostamenti dei dati sono dovuti all'eccezionalità dell'anno vissuto e dalle misure di contenimento (lockdown totale e parziale).

Luogo intervento	2019	2020	Δ
Abitazioni	4'584	4'849	265
Ospedali EOC	1'778	1'906	128
Strade e autostrade	1'119	962	-157
Case per anziani	567	554	-13
Uffici ed esercizi pubblici	411	257	-154
Cardiocentro	271	271	0
Cliniche	221	304	83
Studi medici	171	216	45
Impianti lavorativi	161	140	-21
Alberghi/campeggi	96	52	-44
Foyer/Istituti	89	93	4
Polizia/Carceri/Dogana/Asilanti	61	69	8
Impianti sportivi	79	52	-27
Scuole	45	33	-12
Aeroporti	27	22	-5
Trasporti pubblici	23	37	14
Sentieri montagna	24	27	3
Sede ambulanza	12	8	-4
Fiumi/Laghi	9	4	-5

10'472

INTERVENTI AMBULANZA

2'992

INTERVENTI AUTOMEDICA

9'779

PAZIENTI TRATTATI

28.6

MEDIA GIORNALIERA
INTERVENTI

4'849

INTERVENTI IN ABITAZIONI

962

INTERVENTI SU
STRADE /AUTOSTRADE

53

RECORD GIORNALIERO
IL 6 NOVEMBRE

7

RECORD MINIMO
IL 3 SETTEMBRE

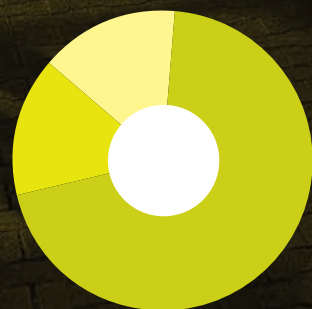
Comparazione priorità interventi 2018-2020

Anno	P1	P2	P3	S1	S2	S3
2018	4'742	590	2'520	329	45	1'883
2019	4'859	885	2'528	142	84	1'914
2020	4'517	800	2'977	111	31	2'036
Diff. 2019/2020	-342	-85	+449	-31	-53	+122

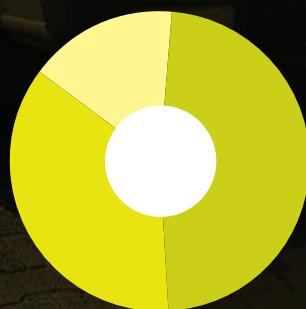
Ripartizione interventi per giorno della settimana

Priorità	Totale	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
	10'472	1'556	1'587	1'535	1'541	1'673	1'375	1'202
P1	4'517	669	668	680	624	701	634	541
P2	800	122	117	110	104	141	101	105
P3	2'977	421	441	425	436	479	406	367
S1	111	18	13	20	26	21	5	7
S2	31	9	7	1	5	2	4	3
S3	2'036	317	341	299	345	329	225	179

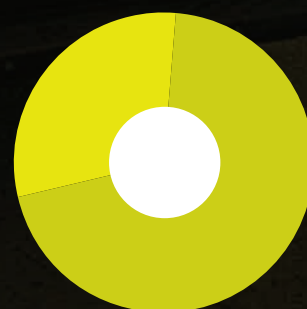
Ripartizione interventi per fascia oraria



■ 07:00 - 19:00 **70%**
 ■ 19:00 - 23:00 **15%**
 ■ 23:00 - 07:00 **15%**



■ 07:00 - 15:00 **48%**
 ■ 15:00 - 23:00 **36%**
 ■ 23:00 - 07:00 **16%**



■ 07:00 - 19:00 **70%**
 ■ 19:00 - 07:00 **30%**

Il territorio d'intervento

La cartina illustra il territorio d'intervento di Croce Verde Lugano, con rappresentati i comuni e le principali località e/o quartieri. Sono indicati il numero di interventi svolti nel territorio di nostra competenza (10'077) e la popolazione residente. I rimanenti 395 sono stati fatti prevalentemente nel resto del Cantone. La concentrazione dei luoghi in cui avvengono sono nell'area urbana del Luganese, nel comune della Capriasca e nella valle del Vedeggio.

Legenda:

-  Comune o località
-  Numero interventi nel 2020
-  Popolazione al 31.12.2020



 Bidogno, Corticiasca 23
Cagiallo 49
Odogno, Campestro 16
Lopagno, Roveredo 13
Lugaggia, Sureggio 19
Sala, Bigorio 33
Tesserete 70
Vaglio 29

 Arosio 28
Breno 9
Frescoggia 6
Mugena 13
Vežio 5

 **Gravesano**
 70
 1375

 **Novaggio**
 91
 832

 **Migliaglia**
 29
 317

 **Vežia**
 92
 1877

 **Astano**
 14
 299

 **Bedigliora**
 19
 611

 **Sessa**
 26
 685

 **Monteggio**
 45
 849

 **Curio**
 14
 565

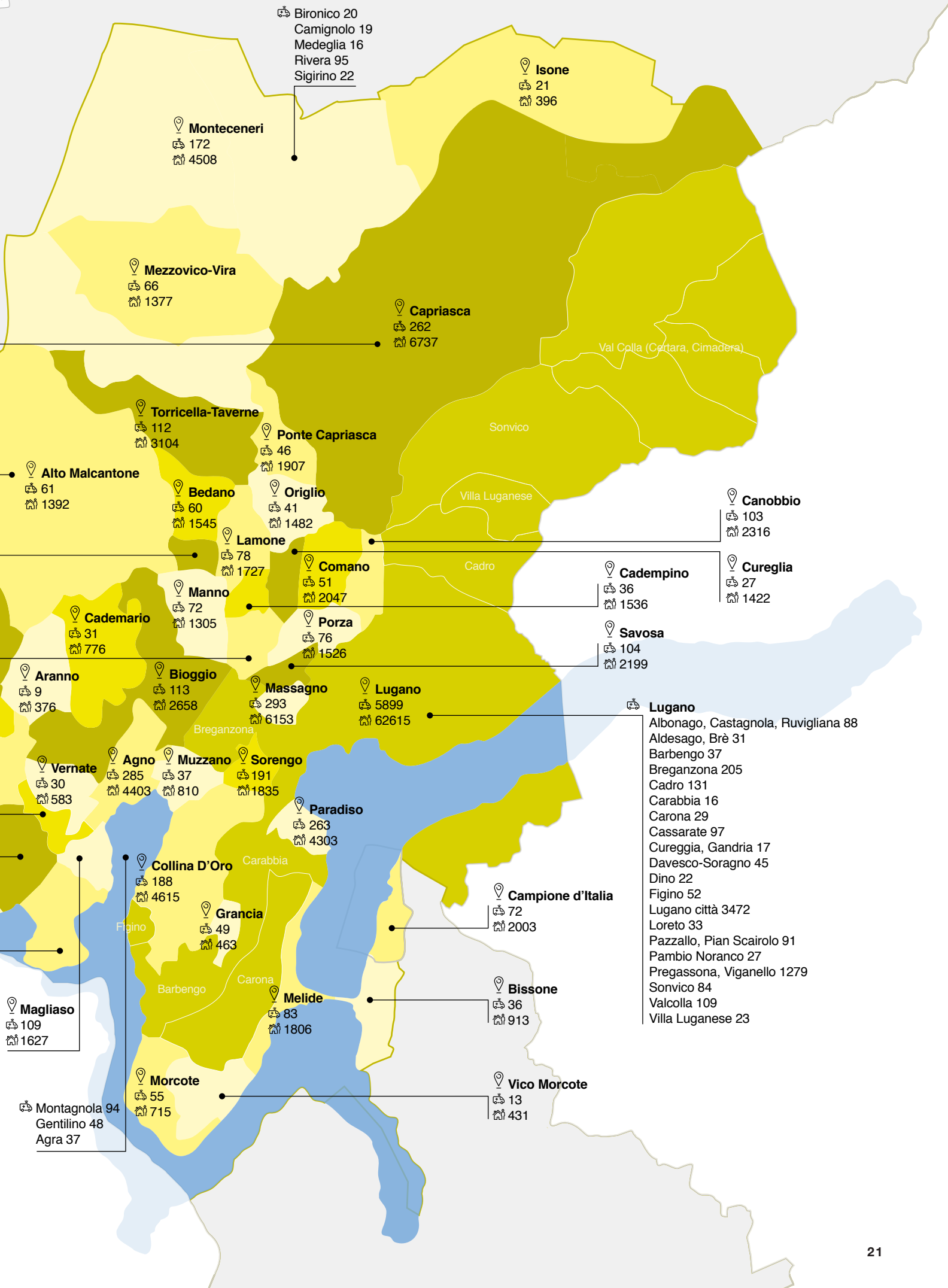
 **Neggio**
 17
 324

 **Croglio**
 145
 858

 **Pura**
 58
 1348

 **Ponte Tresa**
 67
 773

 **Caslano**
 246
 4304



Tempo d'intervento

Il monitoraggio dei tempi d'intervento viene effettuato tenendo in considerazione il tempo di soccorso, vale a dire l'intervallo tra il momento in cui il servizio riceve la missione da parte dell'114, al momento in cui l'equipaggio giunge sul luogo dell'evento. Nel 2020 abbiamo rispettato l'indicatore stabilito a livello nazionale che prevede di raggiungere nel 90% qualsiasi luogo del comprensorio entro i 15 minuti, attestandoci sul 93.5%.

CVL monitorizza anche i tempi di attivazione (arrivo dell'allarme - partenza dell'ambulanza). Nel 2020, a causa del tempo necessario per indossare i dispositivi di protezione, gli equipaggi hanno rispettato lo standard massimo di 2 minuti nell'81% dei casi contro i 91% dell'anno precedente.

Coperture e interventi in altri comprensori

Come per gli interventi ordinari, anche le coperture sono state influenzate dall'andamento delle curve pandemiche come risulta nel grafico della pagina a fianco. Tutti i servizi ambulanza del Cantone, nei periodi di forte sollecitazione, hanno necessitato dell'appoggio degli enti ambulanza limitrofi per garantire la copertura del proprio territorio di competenza, in attesa che i propri mezzi fossero nuovamente disponibili considerando i tempi necessari alla sanificazione delle ambulanze a fine intervento.

Si denota un aumento significativo del numero di coperture eseguite da CVL: 409 nel 2020 vs. 355 nel 2019, prevalentemente per il territorio del Mendrisiotto.

In lieve aumento il dato delle coperture ricevute (171 contro le 152 del 2019), vale a dire delle situazioni in cui CVL non è stata in grado di garantire la prontezza in modo autonomo poiché tutti gli equipaggi disponibili erano già ingaggiati in un intervento.

Stabili gli interventi svolti da altri servizi per CVL durante il periodo in cui un'ambulanza di un altro ente è in copertura per rispondere ad eventuali richieste di soccorso. In aumento il numero di coperture svolte e di conseguenza anche il numero di interventi effettuati in altri comprensori (da 22 a 28). Il tempo totale di copertura impiegato nei 409 ingaggi è stato di 170 ore circa.

Pazienti per sesso e motivo di intervento

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

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

Luogo di destinazione

Nella tabella della pagina a fianco vengono riportate le principali destinazioni dei nostri pazienti.

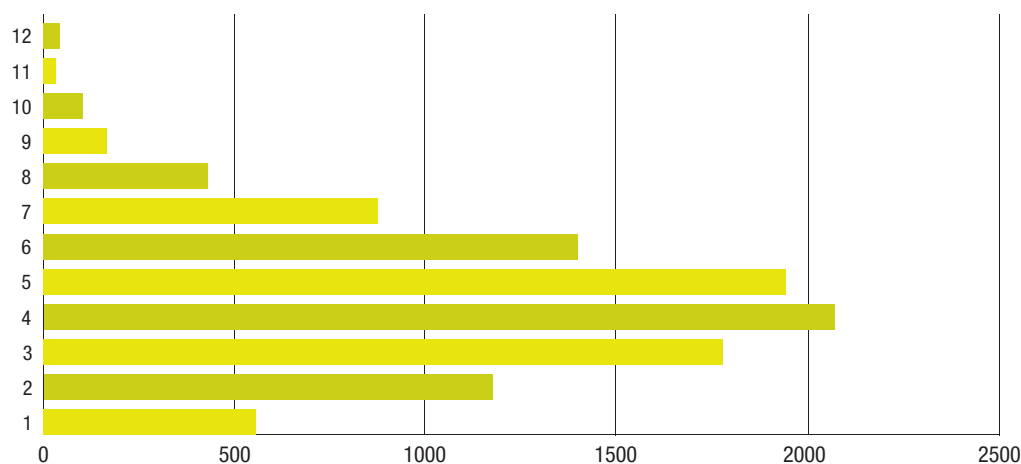
Si evidenzia una contrazione importante dei pazienti con destinazione Ospedale Italiano Lugano, a seguito della momentanea chiusura del Pronto Soccorso. Un incremento verso i due ospedali di riferimento COVID (Moncucco e la Carità Locarno) e una leggera decrescita dei pazienti trasportati alla Clinica Psichiatrica Cantonale di Mendrisio.

In calo anche i pazienti con destinazione Cardiocentro, in quanto nel corso delle due ondate pandemiche i pazienti sono stati portati all'Ospedale Civico per eseguire lo screening infettivologico.



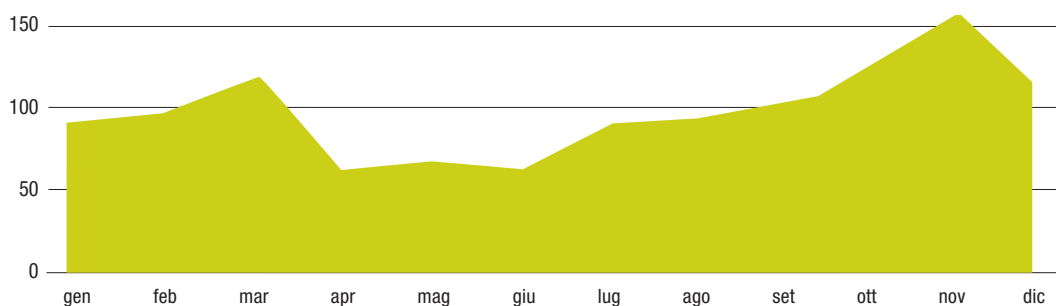
Paolo Ziella
Capo servizio
Servizio Autoambulanze

Numero ambulanze impiegate simultaneamente

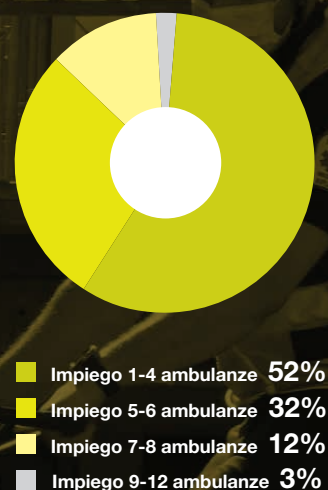


Il grafico a fianco riporta il numero delle missioni svolte in simultanea. Si tratta della situazione in cui sono presenti sia gli interventi primari sia gli interventi secondari. Non vi sono particolari scostamenti rispetto all'anno precedente. Da evidenziare che CVL, nel 79.7% delle missioni totali è ingaggiata con un numero variabile che va da 2 fino a 6 veicoli contemporaneamente.

Coperture per altri comprensori



Missioni simultanee



Luogo di destinazione	2019	2020	Δ
Ospedale Civico Lugano	4'704	5'120	416
Clinica Luganese Moncucco	937	1'287	350
Non trasportato	940	941	1
Ospedale Italiano Viganello	1'424	536	-888
Clinica Psichiatrica Cantonale	467	443	-24
Ospedale San Giovanni Bellinzona	256	269	13
Ospedale Beata Vergine Mendrisio	233	240	7
Ospedale La Carità Locarno	105	210	105
Cardiocentro Ticino	211	152	-59
Casa per anziani	89	130	41
Ospedali e Cliniche in Svizzera	86	71	-15
Clinica Ars Medica Gravesano	21	68	47
Domicilio	23	67	44
Clinica Hildebrand Brissago	53	63	10
Clinica Sant'Anna Sorengo	53	41	-12
Clinica Malcantone Castelrotto	20	32	12
Consegnato Rega	19	23	4
Clinica Santa Croce Orselina	20	21	1
Clinica Riabilitazione Novaggio	3	15	12
Clinica Viarnetto Pregassona	14	14	0

Patrik Conte
Vice capo servizio
Servizio Autoambulanze

Diagnosi pazienti	Interventi	%
Politrauma	44	0.4%
Trauma cranio-cerebrale	573	5.9%
Trauma della colonna	151	1.5%
Trauma delle estremità	935	9.6%
Arresto cardio respiratorio	131	1.3%
Malore di origine cardiaco	689	7.0%
Disturbi o insufficienza respiratoria	879	9.0%
Casi psichiatrici	876	9.0%
Dolori addominali o lombari non traumatici	633	6.5%
Stato febbrile-infettivo senza shock	1'120	11.5%
Deperimento generale, astenia, debolezza	465	4.8%
Neoplasia senza shock	131	1.3%
Deficit neurologico senza coma né trauma	408	4.2%
Intossicazione senza coma	390	4.0%
Perdita di conoscenza breve, malore non cardiaco	340	3.5%

Diagnosi pazienti

Sostanzialmente invariate le diagnosi sia traumatiche sia non traumatiche considerando la casistica normale.

Riscontriamo una riduzione dei casi psichiatrici con 876 pazienti nel 2020 rispetto ai 958 nel 2019.

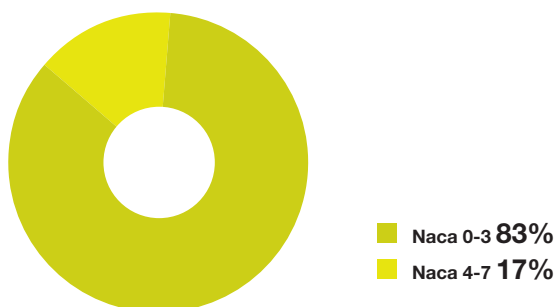
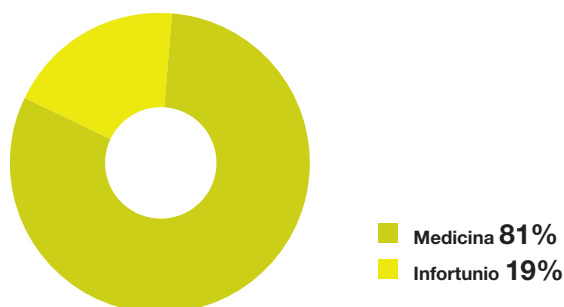
Da notare un importante aumento dei pazienti con diagnosi legate al Covid19. Evidente l'aumento di stati febbrili-infettivi senza shock che passano dal 6% delle diagnosi del 2019 all'11.5%. Leggero incremento anche dei pazienti affetti da deperimento generale, astenia e debolezza che si attestano sul 4.8% della casistica totale.

Categorizzazione secondo indice di gravità NACA

Nel 2020, il 17% degli interventi hanno avuto un indice di gravità elevato ≥ 4 , rispetto al 17.6% del 2019.

	2019		2020		Δ
NACA 0	250	2.6%	223	2.3%	-27
NACA 1	267	2.7%	305	3.1%	38
NACA 2	1'187	12.2%	1'159	11.8%	-30
NACA 3	6'334	65.0%	6'438	65.8%	104
NACA 4	1'267	13.0%	1'168	11.9%	-99
NACA 5	308	3.2%	338	3.5%	30
NACA 6	36	0.4%	30	0.3%	-6
NACA 7	97	1.0%	120	1.2%	23

Motivo d'intervento



246'512

KM PERCORSI DAI VEICOLI DI SOCCORSO

941

PAZIENTI SOCCORSI
MA NON TRASPORTATI

53

PAZIENTI NON PRESENTI

29

ASSISTENZE A PARTNER

3

IMPIEGHI NATANTE AMBULANZA

82

PATOLOGICI

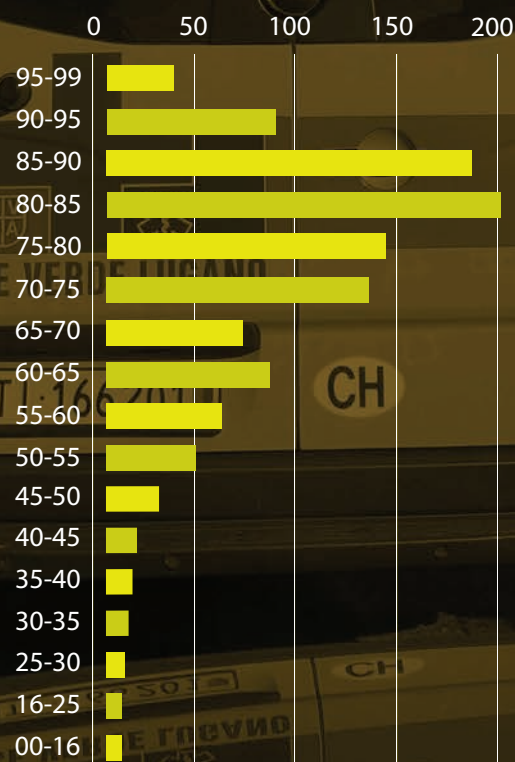
105

IMPIEGHI DEL CAPO
INTERVENTO REGIONALE (CIR)

13

INTERVENTI UNITÀ
INTERVENTO TECNICO-SANITARIA

Fascia di età al momento dell'intervento

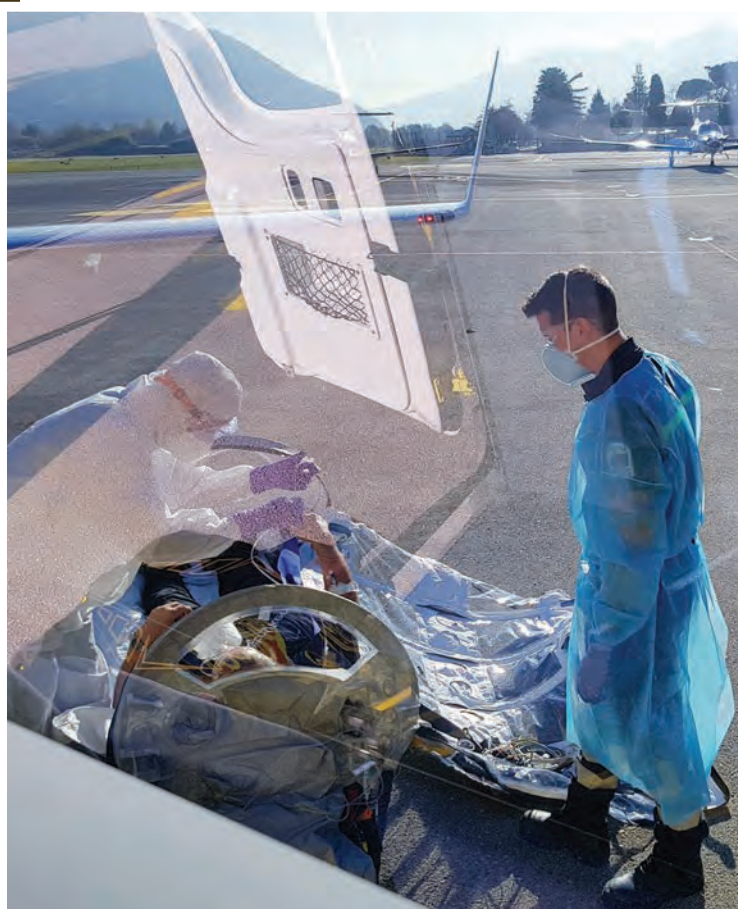


Particolarità dei casi Covid-19

Di seguito alcuni dati epidemiologici generali relativi ai pazienti affetti o sospetti da Covid con cui ci siamo confrontati durante interventi di soccorso o trasferimento.

- 551 pazienti positivi (confermati da un tampone molecolare);
- 564 pazienti sospetti (sintomatici ma non ancora confermati).

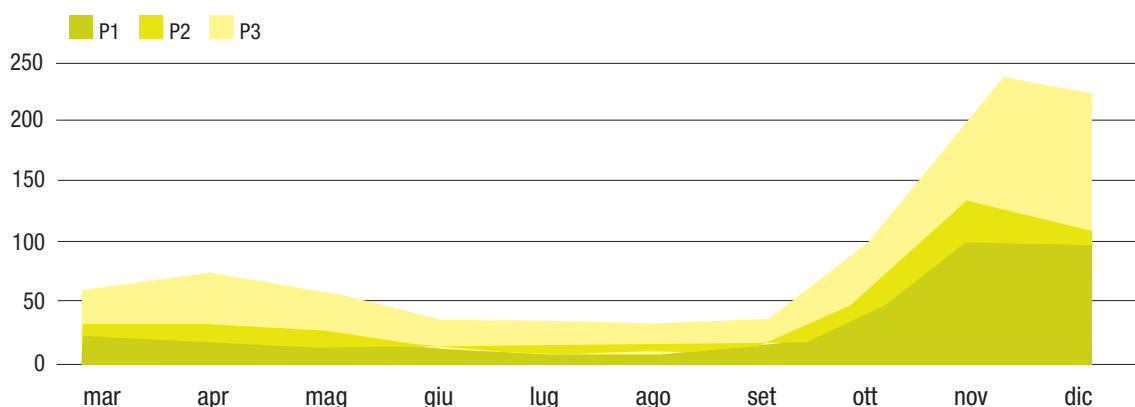
Dei 1'114 pazienti totali, il 15.3% avevano un indice di gravità importante, > o = a Naca 4.



Dr. med. Alessandro Motti
Direttore sanitario
Servizio Autoambulanze

Interventi primari per pazienti COVID

Di seguito l'andamento dei pazienti soccorsi dal mese di marzo secondo l'indice di gravità.



Priorità	P1	P2	P3	Totale
Febbraio	non rilevati			
Marzo	35	3	22	60
Aprile	29	12	28	69
Maggio	27	2	22	51
Giugno	16	2	8	26
Luglio	8	1	15	24
Agosto	8	2	10	20
Settembre	14	5	9	28
Ottobre	45	10	41	96
Novembre	112	41	85	238
Dicembre	95	20	91	206
Totale	389	98	331	818

La maggioranza delle richieste di soccorso provenivano dalle abitazioni. Da notare, per i luoghi di ospedalizzazione, i 416 pazienti trasportati presso l'Ospedale Civico. Quasi la totalità erano pazienti non confermati Covid benché avessero la sintomatologia tipica. La procedura in atto concordata a livello cantonale prevedeva per questi pazienti una prima valutazione presso l'Ospedale Civico mentre la Clinica Luganese Moncucco, struttura di riferimento Covid per il Sottoceneri, era adibita a ricevere unicamente i pazienti confermati. In Clinica Moncucco sono stati direttamente ospedalizzati 333 pazienti.

Interventi secondari per pazienti Covid

Di seguito l'andamento dei pazienti trasferiti dal mese di marzo. La tabella evidenzia molto bene che i mesi più intensi per i trasferimenti di pazienti Covid da ospedali o cliniche verso i due centri di riferimento, sono stati marzo e aprile per la prima ondata, e da ottobre fino a fine anno per la seconda ondata.

La maggior parte degli interventi secondari sono avvenuti presso l'Ospedale Civico (190), conformemente a quanto previsto. Sono pazienti che per la maggior parte dei casi sono stati trasferiti presso la Clinica Luganese Moncucco (riferimento Covid). Nel corso della seconda ondata, 82 volte i pazienti hanno dovuto essere ospedalizzati direttamente a Locarno a causa della mancanza di posti letto a Lugano. I 45 pazienti destinati all'Ospedale italiano sono pazienti provenienti dall'ospedale Civico, trasferiti nella fase post acuta per un periodo di riabilitazione.

Priorità	S1	S2	S3	Totale
Febbraio	0	0	2	2
Marzo	1	0	17	18
Aprile	0	2	24	26
Maggio	1	0	8	9
Giugno	0	0	1	1
Agosto	0	0	1	1
Settembre	0	0	0	0
Ottobre	1	1	24	26
Novembre	1	1	120	122
Dicembre	1	0	99	100
Totale	5	4	296	296

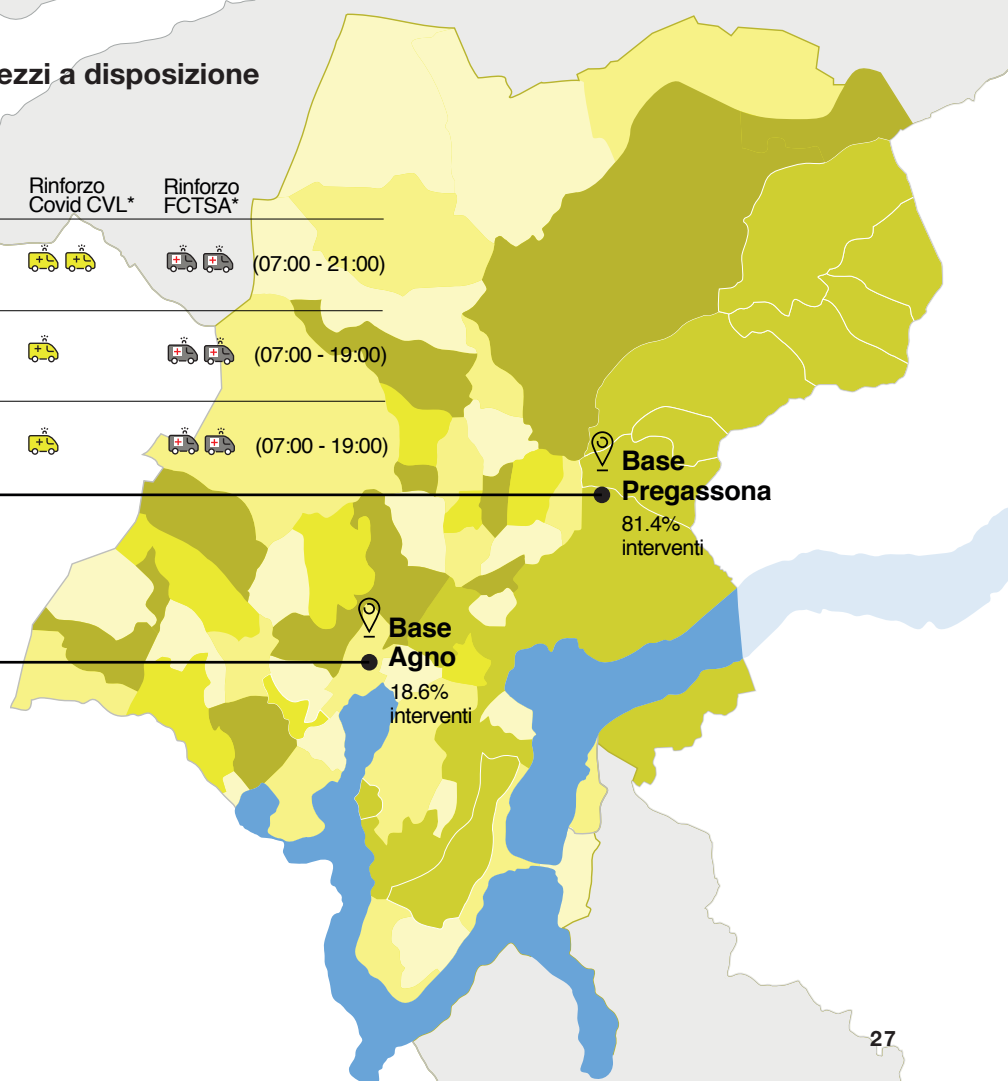


Assetto operativo: personale e mezzi a disposizione

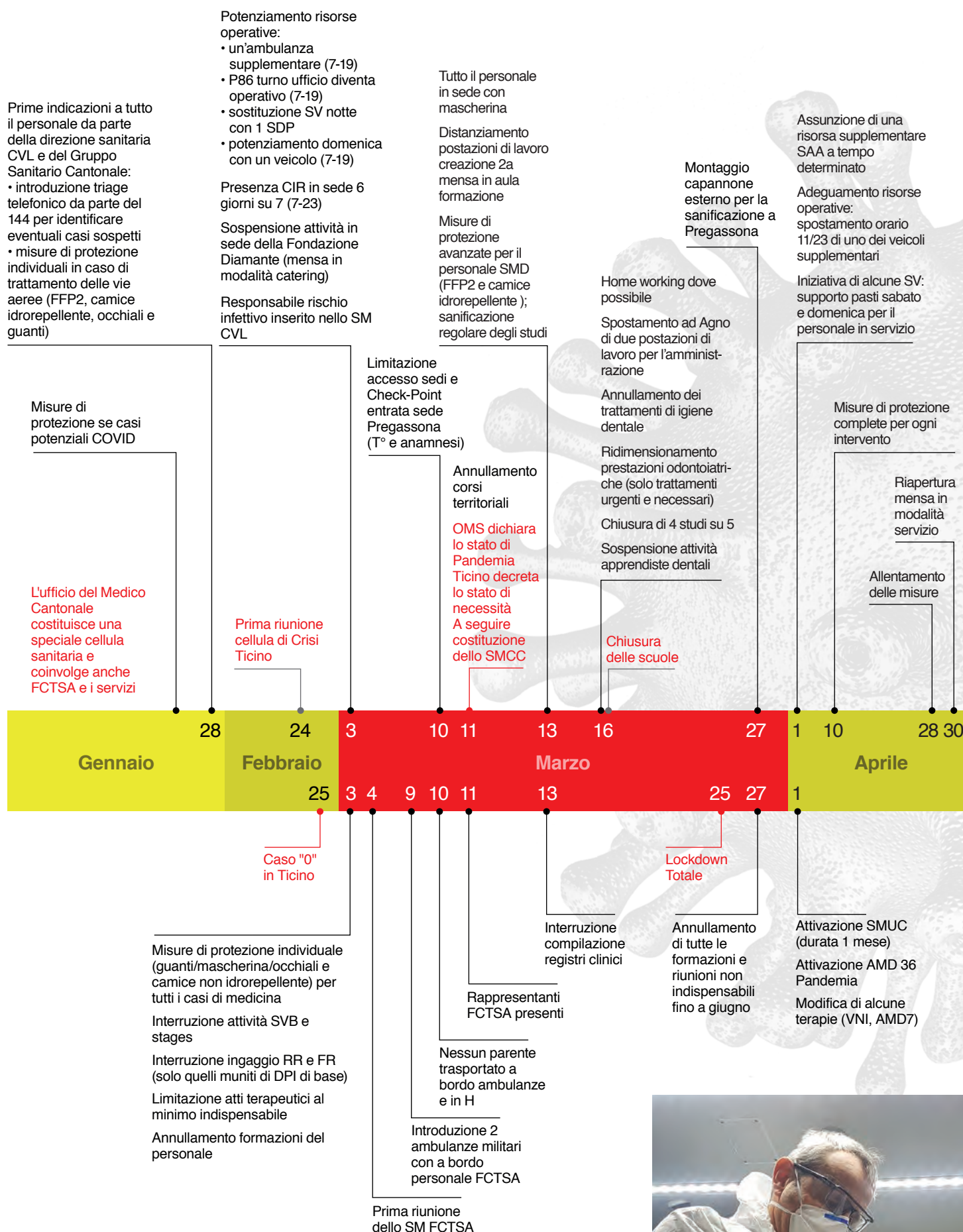
	Ambulanze	SSU	CIR	Rinforzo Covid CVL*	Rinforzo FCTSA*	
feriali						
07:00 - 23:00	  	 		 	 	(07:00 - 21:00)
23:00 - 07:00	 	 				
sabato						
07:00 - 19:00	  	 			 	(07:00 - 19:00)
19:00 - 07:00	 					
dom. e festivi						
07:00 - 19:00	 	 			 	(07:00 - 19:00)
19:00 - 07:00	 	 				

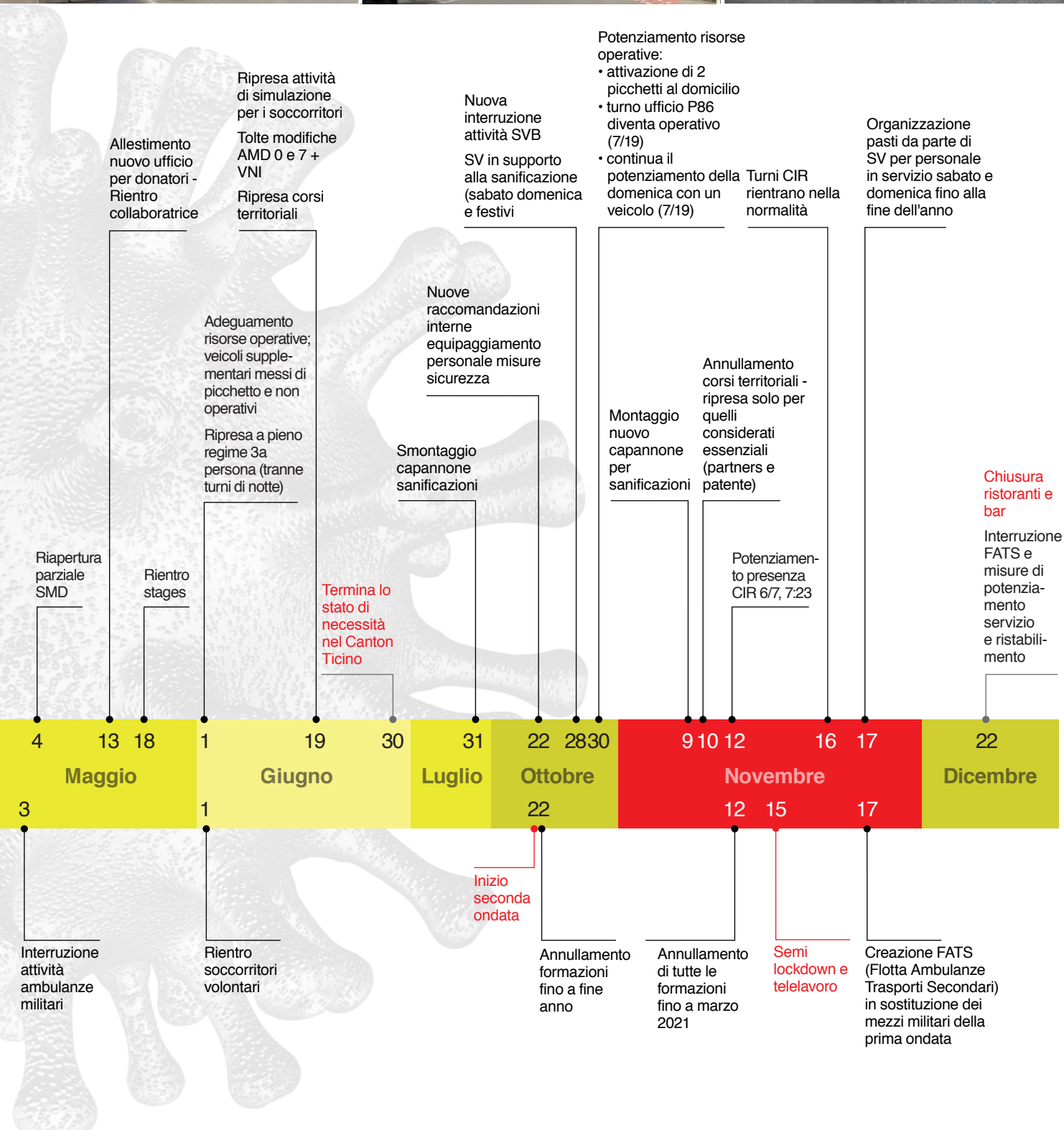
	Ambulanze
feriali	
07:00 - 23:00	 +  (09:00 - 19:00)
23:00 - 07:00	
sabato	
dom. e festivi	
07:00 - 19:00	
19:00 - 07:00	

*solo durante le due ondate pandemiche



L'anno della pandemia in sintesi





Principali misure anti-Covid messe in atto con lo Stato Maggiore FTCSA

In considerazione dell'emergenza è stato costituito lo Stato Maggiore (SM) FCTSA per gestire tutti gli aspetti operativi e sanitari legati alla pandemia in modo omogeneo e coordinato sul territorio cantonale. Lo SM è stato attivo nel corso di tutta la prima ondata fino alla fine di giugno, con la partecipazione dei direttori dei servizi, dei capi servizio e dei direttori sanitari. È stato riattivato alla fine di ottobre, su mandato del comitato della FCTSA, in forma più ridotta ma con rappresentanti di tutti i servizi. Le decisioni principali prese a questo livello e attività svolte sono state:

a) La centralizzazione del magazzino per i dispositivi di protezione individuale

Vista la difficoltà nel reperire i giusti presidi da utilizzare, è stato dato incarico all'area LeRT di CVL di garantire la fornitura di tutti i presidi di protezione ai diversi servizi del cantone centralizzandone le scorte e gestendo la parte amministrativa.

b) La costituzione dello SMUC (Servizio Medico d'Urgenza Cantonale)

Nel corso della prima ondata si è deciso di centralizzare le risorse specialistiche solitamente presenti nei singoli servizi FCTSA (medici e infermieri specialisti) in modo da razionalizzarne l'impiego e liberare risorse qualificate da cedere alle strutture ospedaliere, sollecitate dai numerosi ricoveri e a rischio di assenze per malattia del personale sanitario stesso. Il dispositivo è stato pianificato per due mesi (aprile e maggio). In considerazione del calo di attività il dispositivo è stato sciolto dopo il primo mese. La centralizzazione in due basi strategiche (Bissone per il Sottoceneri e Bellinzona per il Sopraceneri) di una unità "Mike" (medico e autista) e di una seconda unità "India" (infermiere specialista), ha permesso di coprire il fabbisogno delle chiamate d'emergenza con un livello di criticità alto in modo efficace.

c) La costituzione della FATS (Flotta Ambulanze Trasporti Secondari)

Nel corso della prima ondata i servizi dell'EOC hanno messo a disposizione della FCTSA due ambulanze militari, il cui effettivo dei militi sanitari è stato completato con soccorritori diplomati che hanno eseguito, tra il 9 marzo e la fine di maggio, i trasferimenti intra-ospedalieri di pazienti Covid nel cantone. Nel corso della seconda fase, da inizio novembre a fine dicembre, lo stesso rinforzo è stato garantito da due ambulanze dei servizi FCTSA, stazionate a Rivera presso il centro TCS, con l'obiettivo di sgravare i trasferimenti secondari dall'assetto ordinario.

d) La collaborazione con la Protezione Civile (PCi)

Lo SM è stato il catalizzatore delle richieste di rinforzo per le basi operative dei servizi che sono in seguito state trasmesse alla PCi. In particolar modo abbiamo potuto avere a disposizione personale Pci per la sanificazione delle ambulanze, il



montaggio/smontaggio della tensostruttura installata a Pregassona e per eseguire le attività di pulizia e sanificazione. La loro presenza è stata modulata a dipendenza dei bisogni.

e) *La gestione del personale*

Anche a livello di gestione del personale, al fine di mantenere una linea comune in tutti i servizi le principali decisioni sono state prese dallo SM. Tra queste, l'interruzione dell'attività del volontariato e del personale in stage. Inoltre si è analizzata la situazione dei collaboratori mediante 3 attività:

- Il monitoraggio settimanale delle assenze del personale, con l'obiettivo di sostenersi e collaborare nel caso che in una determinata regione del Cantone si raggiungesse un livello di criticità. L'aspetto delle assenze per malattia fortunatamente è stato irrisorio nella prima ondata. Netamente diversa la situazione nel corso della seconda, tra ottobre e novembre, in cui i contagi e le quarantene sono stati frequenti, ma senza mettere mai in crisi il sistema sia a livello locale che Cantonale.
- La valutazione del livello di soddisfazione sui DPI e sulle procedure operative Covid. Sul finire della prima ondata è stato realizzato un questionario che permettesse di valutare il livello di soddisfazione del personale sulla gestione dell'emergenza sanitaria (procedure, comunicazione) e sui DPI messi a disposizione.
- Lo studio sull'impatto psicologico. Prima dell'estate è stato inviato un questionario che ha permesso di verificare l'impatto psicologico dell'emergenza sanitaria sul personale dei servizi.

f) *Studio prelievi sierologici*

L'esposizione del personale dei servizi ambulanza in corso di pandemia è stata ridotta grazie all'impiego dei dispositivi di protezione individuale (DPI), oltre che all'implementazione di procedure mirate al contenimento del rischio. Non essendo possibile sapere con certezza quante persone siano realmente positive, in quanto nella maggior parte dei pazienti giovani e sani (campione rappresentativo dei sanitari operanti nei servizi FCTSA) il virus si manifesta con sintomi lievi simili a quello influenzale o parainfluenzale, abbiamo deciso di effettuare uno studio sull'evoluzione della sieroprevalenza del virus SARS-Cov2 nel personale dei servizi del Canton Ticino (FCTSA).

Gli obiettivi erano i seguenti:

- determinare la sieroprevalenza del virus SARS-Cov2 nel personale dei servizi ambulanza;
- determinare la percentuale di soccorritori che presentano anticorpi senza aver mai manifestato nessun sintomo;
- seguire l'evoluzione della sieroprevalenza contro il virus SARS-Cov2;
- verificare l'efficacia delle misure preventive e di protezione personale messe in atto in tutti i servizi della FCTSA.

Nel mese di settembre 2020 abbiamo eseguito un test sierologico a tutti i duecento collaboratori attivi dei servizi ambulanza e i positivi sono risultati il 5.7%. Una percentuale

inferiore rispetto a quella della popolazione ticinese che è venuta in contatto con il virus.

Modifiche assetto operativo

Sia nel corso della prima ondata che nella seconda, l'assetto operativo è stato più volte modificato e adeguato alle necessità del momento (vedi schema a pagina 27). Potenziamento dei picchetti di reperibilità al domicilio, messa a disposizione di 2 ambulanze supplementari nei giorni feriali, potenziamento della domenica con una ambulanza supplementare, sostituzione dei volontari nel turno notturno. Queste sono solo alcune delle misure messe in atto, per le quali è stato determinante il lavoro di pianificazione. Il tutto è stato possibile grazie alla grande flessibilità del personale.

Attività caratterizzanti il 2020

Oltre alle attività legate all'emergenza sanitaria la direzione operativa ha individuato un nuovo programma che viene utilizzato per il trattamento delle informazioni relative alla gestione dei problemi viari sul territorio. Lo strumento permette di mantenere costantemente aggiornata la situazione di cantieri e sbarramenti permettendo al personale di accedere ovunque ci si trovi, per mezzo di tablet presenti sui mezzi di soccorso.

Analisi conformità cartelle sanitarie

Tra le diverse attività di valutazione degli aspetti clinici è stata affinata l'analisi delle cartelle cliniche, strumento indispensabile a disposizione del personale di soccorso. I dati che seguono dimostrano come un monitoraggio regolare abbia permesso, nel corso degli anni, di identificare delle non conformità (o informazioni cliniche e terapeutiche mancanti). Sulla base dei risultati di tali controlli, mediante una adeguata informazione e formazione, sono stati modificati i comportamenti del personale in modo da raggiungere gli standard definiti in termini di presa a carico sanitaria dei pazienti. Nel corso degli anni, il numero dei controlli si era stabilizzato intorno al 65% con una flessione nel 2020 al 46%. Calo imputabile alle modifiche organizzative imposte dalla pandemia. Alcune delle risorse preposte a questi controlli sono state utilizzate "al fronte" in rinforzo agli equipaggi operativi. Nel corso di tre anni la percentuale delle cartelle giudicate complete è passata dall'87% del 2018 al 94% del 2020.



Scansiona il codice QR
e leggi ulteriori dati clinici
dell'attività 2020 di CVL

Settore Sicurezza

L'attività principale del settore è stata indirizzata alla collaborazione con la direzione, nelle attività legate alla gestione dell'emergenza sanitaria.

In particolare agli aspetti legati alla divulgazione delle misure di contenimento e a verifiche puntuali sui comportamenti adottati dal personale in sede. Il capo settore ha pure collaborato con il responsabile dell'igiene e il capo area LeRT nella gestione degli aspetti logistici e organizzativi interni.

Attività svolte in ambito di sicurezza:

- **Detettori del gas CO sulle automediche e veicoli comando.** L'apparecchio attivava l'allarme sonoro in situazione apparentemente non critica. È stata eseguita una procedura di identificazione del pericolo in base alle normative svizzere in materia di sicurezza sul lavoro, in base alle direttive CFSL 6508 e messa in atto di accorgimenti risolutivi.
- **Audit della SUVA riguardo la sicurezza nelle sedi.** Nel mese di agosto un esperto di sicurezza e tutela della salute della SUVA ha eseguito un'ispezione in ambito strutturale e preventivo. Non sono emersi particolari elementi di criticità. Alcuni elementi migliorabili in ambito organizzativo, formativo e strutturale sono stati presi a carico.
- **Antincendio.** È stata eseguita la funzionalità operativa delle installazioni tecniche di protezione antincendio, garantendone la manutenzione ordinaria con la realizzazione di un rapporto.
- **Strade sicure.** Da un'iniziativa del settore sicurezza sul tema della velocità dei veicoli prioritari degli enti ambulanza, la FCTSA ha emanato una nuova direttiva.

Manifestazioni ed Eventi, valutazione del rischio sanitario

In ambito di sicurezza sanitaria per manifestazioni ed eventi, l'attività generale è stata fortemente influenzata dall'arrivo della Pandemia Covid-19 che ha generato una netta flessione degli impieghi. Poche le attività autorizzate tra cui il calcio e l'hockey, ma a porte chiuse e senza spettatori.

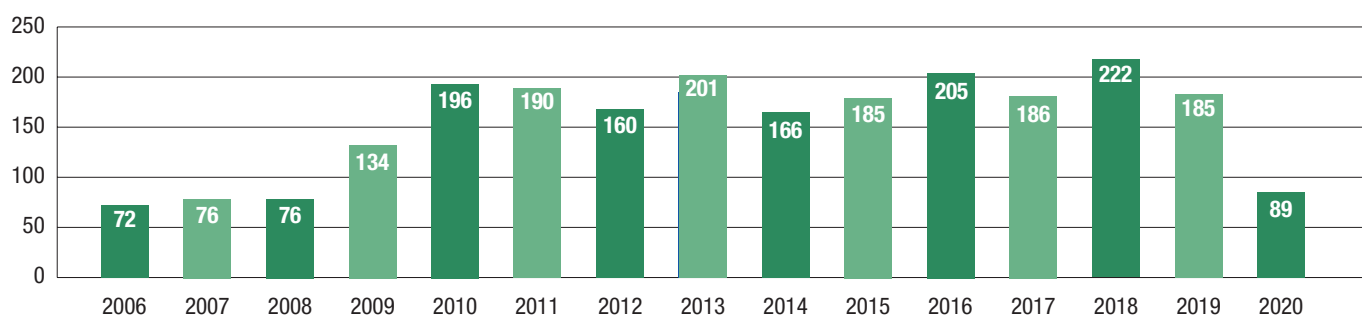
Nel corso dell'autunno, il Consiglio di Stato ha istituito il "Gruppo di lavoro per grandi eventi" con lo scopo di autorizzare e coordinare il controllo dei grandi eventi in collaborazione con le autorità competenti. La manifestazione di maggior consistenza è stato il campionato europeo di mountain bike. Quest'ultimo si è svolto sulle pendici del Monte Tamaro il mese di ottobre ed è stato l'evento più importante organizzato nel 2020 a livello cantonale. Una copertura sanitaria adeguata ha richiesto l'organizzazione e una pianificazione accurata.

In particolare si sono create le premesse per evitare qualsiasi contatto tra pubblico, concorrenti e organizzatori. Tre le tende sanitarie a disposizione: una riservata ai ciclisti, una per eventuali pazienti con Covid-19 e una per pubblico e organizzatori senza sintomi riconducibili al Covid-19. Nel rispetto di tutte le direttive e dei regolamenti, ogni giornata della manifestazione erano a disposizione:

- 1 capo impiego sanitario;
- 1 medico d'urgenza;
- 2 ambulanze di soccorso con soccorritori professionisti e volontari;
- personale sanitario misto presso il Posto Medico Avanzato;
- 1 soccorritore al check-point, con funzioni di filtro e di controllo Covid-19 all'entrata dell'area sanitaria;
- 2 gruppi di soccorritori con funzione di Rapid Responder sul terreno.

Fortunatamente non si sono quasi registrati interventi di rilievo.

Il grafico mostra l'evoluzione degli impieghi
Manifestazioni ed Eventi dal 2006 al 2020



89

IMPIEGHI TOTALI

117

ORE IMPIEGO
PERSONALE CIR

42

ORE IMPIEGO
PERSONALE MEU

262

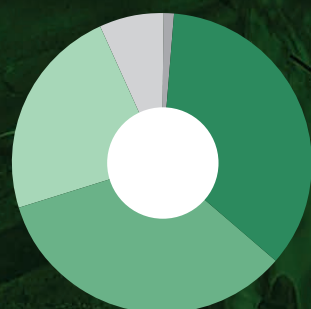
ORE IMPIEGO
PERSONALE SDP/SDS/SAA

393

ORE IMPIEGO
PERSONALE SV

Tipologia d'impieghi nel 2020

Evento	N. impieghi
Ciclismo	6
Lido di Lugano	20
Calcio	30
Hockey su ghiaccio	31
Sport acqua	1
Sport podismo	1
Totale impieghi	89



- Hockey su ghiaccio **35%**
- Calcio **34%**
- Lido di Lugano **23%**
- Ciclismo **7%**
- Sport acqua e podismo **1%**



Foto sopra e sotto: sicurezza sanitaria ai Campionati europei di mountain bike, svoltisi al Monte Tamaro dal 15 al 18 ottobre 2020.



Massimiliano Palma
Capo Settore Sicurezza
Croce Verde Lugano

Massimiliano Palma

Servizio Medico Dentario

L'attività del SMD nel corso del 2020 ha subito un'importante rallentamento imputabile a due fattori:

- Le direttive sanitarie Covid-19 che hanno portato ad interrompere le sedute di igiene e le cure dentarie ritenute non indispensabili, dal 16 marzo all'inizio di maggio. L'attività è ripresa a pieno regime solo verso la fine di giugno.
- La cessazione dell'attività di uno dei medici dentisti nella seconda metà dell'anno.

Per quanto riguarda l'emergenza pandemica, parte del primo semestre abbiamo lavorato a regime ridotto, garantendo l'operatività di uno studio su cinque. L'attività predominante durante la chiusura parziale è stata quella di accogliere pazienti per le urgenze.

Nella maggior parte dei casi si è trattato di persone che solitamente facevano capo a medici dentisti esteri, non più raggiungibili durante il periodo di confinamento e chiusura delle frontiere. Tale riduzione di appuntamenti ha avuto ripercussioni sull'andamento economico del servizio, che si autofinanzia e per la seconda volta dalla sua esistenza (nato nel 1915), ha registrato un disavanzo che verrà commentato nella presentazione dei conti.

Le dimissioni di uno dei quattro medici dentisti, attivo nella misura del 70%, ha comportato un'ulteriore diminuzione della capacità di accoglienza dei pazienti nel secondo semestre, non permettendo al servizio di funzionare a pieno regime. In considerazione del periodo estremamente incerto dettato dall'emergenza pandemica, oltre che alla difficoltà di reperire un medico dentista, abbiamo deciso di non sostituire il medico uscente ma di monitorare la situazione relativa al movimento dei pazienti a cavallo tra la fine del 2020 e i primi mesi del 2021.

Tale decisione ha purtroppo portato a dover riorganizzare l'organico del personale, rinunciando alla fine dell'anno alla collaborazione di un'assistente dentale.

Attività in cifre

La tabella della pagina a fianco riporta la situazione degli ultimi 3 anni. Oltre alle prestazioni garantite presso la struttura di Pregassona, sono presenti quelle erogate presso le strutture carcerarie cantonali. In questo ambito i pazienti curati sono stati 264 (contro i 425 dell'anno precedente). Le sedute di igiene dentale sono state 47 (44 nel 2019).

Per quanto riguarda le sedute fuori orario, con l'inizio del 2020 l'Ordine dei medici dentisti, su sollecitazione del DSS, ha organizzato un nuovo servizio di picchetto cantonale fuori orario, attivo 365 giorni all'anno h/24. Questo servizio, che finalmente dà una risposta organizzata a livello cantonale per i pazienti che necessitano di una presa a carico urgente, ha modificato la nostra organizzazione.

Dal 1° febbraio abbiamo interrotto il picchetto di reperibilità fuori orario la sera, e durante il fine settimana e i festivi.

Continua la disponibilità per accogliere i nostri pazienti in regime d'emergenza durante i normali orari di apertura. Il numero totale delle sedute nel 2020 è stato 6'385, 990 in meno rispetto all'esercizio precedente.

Particolarità legate all'emergenza sanitaria

Per garantire le necessarie misure di protezione per la sicurezza dei pazienti e del personale curante, è stata installata una postazione di accoglienza (check-point) all'entrata della sede con l'obiettivo di svolgere un primo triage (domande di rito inerenti sintomi o contatti con persone a rischio, misurazione della temperatura) e di contingentare il numero di persone all'interno della struttura.

Per essere più efficaci abbiamo altresì ridotto gli orari di apertura limitandola tra le 08:00 e le 12:00 e le 13:00 e le 17:00. Anche la tempistica tra un appuntamento e l'altro è stata adattata alle misure di sanificazione gestendoli in modo diverso (inserendo 15 minuti per la sanificazione ed evitando appuntamenti allo stesso orario per non sovraccaricare la sala d'attesa e gli spazi comuni). Queste misure hanno avuto un influsso sulla capacità ricettiva del servizio.

Formazioni eseguite

La maggior parte delle formazioni previste sono state annullate. Il totale delle ore di formazione eseguite risulta pertanto essere di 67 ore (rispetto alle 270 dell'anno precedente).

Da segnalare l'ottenimento del Master di implantologia protetica dell'Università degli Studi di Torino, ottenuto dal responsabile sanitario del Servizio.

Personale

Oltre a quanto già descritto, non vi sono stati particolari cambiamenti nell'organico. Vorremmo qui riconoscere al personale del SMD le difficili condizioni di lavoro sopportate. Le normative igieniche sanitarie, considerato l'alto rischio di contagio legato al contatto diretto con il cavo orale e le vie respiratorie dei pazienti, hanno avuto implicazioni importanti nell'impiego dei dispositivi di protezione. Il personale ha sempre lavorato con il massimo livello di protezione, che implica una riduzione del comfort sulle 8 ore di attività negli studi.

6'385

SEDUTE DENTISTA

1'791

SEDUTE D'IGIENE

418

PROTESI MOBILI

50

INTERVENTI DI
IMPLANTOLOGIA

75

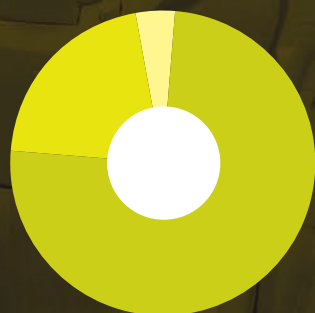
PROTESI FISSE
(CORONE)

2

INTERVENTI IN
NARCOSI

Evoluzione numero sedute 2018-2020

	2018	2019	2020
Sedute Medico dentista	7'626	7'375	6'385
Sedute igienista	2'685	2'559	1'791
Urgenze Fuori Orario	84	102	0
Sedute Med. Dent. Penitenziario	345	425	264
Sedute Igiene Penitenziario	37	44	47
Totale	10'777	10'505	8'487



- Sedute Medico dentista **75%**
- Sedute Igienista **21%**
- Sedute Penitenziario **4%**



Sopra e sotto: Rigide misure di protezione individuale hanno caratterizzato il lavoro del personale del Servizio Medico Dentario durante tutto il corso dell'anno.



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

Servizio Formazione Territoriale

L'attività del servizio è stata fortemente condizionata dall'emergenza sanitaria. Il numero dei corsi erogati è nettamente diminuito per rispettare le direttive emanate a livello Federale, da parte della IAS, della FCTSA e delle disposizioni dell'Ufficio del medico cantonale. Non da ultimo abbiamo dovuto recuperare il personale dedicato alla formazione per impieghi a supporto del Servizio Autoambulanze, notevolmente sollecitato dal numero degli interventi e dalle assenze del personale. Concretamente l'erogazione nei mesi dell'anno è stata così organizzata:

- Pianificazione secondo programma nei mesi di gennaio e febbraio.
- Interruzione completa dei corsi nel periodo marzo-giugno.
- Ripresa dei corsi, periodo luglio-settembre con nuove direttive legate al numero di partecipanti per corso, oltre alle misure di igiene e prevenzione, tra cui l'interruzione dell'insegnamento pratico della ventilazione.
- Interruzione parziale e riduzione numero di partecipanti per corso tra ottobre e dicembre; in questo periodo abbiamo eseguito esclusivamente corsi per istituti sanitari o enti partner, come pure i corsi USTRA per gli allievi conducenti.

Conseguentemente abbiamo ridotto in modo rilevante il numero di corsi erogati e di partecipanti formati.

Particolarità:

- Nel corso dell'anno 2020 sono state comunicate da parte di *Swiss Resuscitation Council* le nuove direttive che verranno implementate nei corsi 2021 dopo puntuale aggiornamento degli istruttori.
- AMUT, su richiesta dei servizi, ha sviluppato un corso BLS-DAE SRC "e-learning", con una parte teorica a distanza e una breve parte in presenza per la pratica.
- Nell'autunno 2020 il corso Emergenze pediatriche è stato sostituito dall'introduzione del corso cantonale unico denominato Urgenze pediatriche. A causa delle nuove restrizioni legate alla seconda ondata nessun corso è stato pianificato fino alla fine dell'anno.

Fra le diverse attività nell'ambito della gestione corrente del servizio, particolare attenzione è stata indirizzata verso la ricerca di insegnanti qualificati per la gestione dei corsi di urgenze pediatriche.

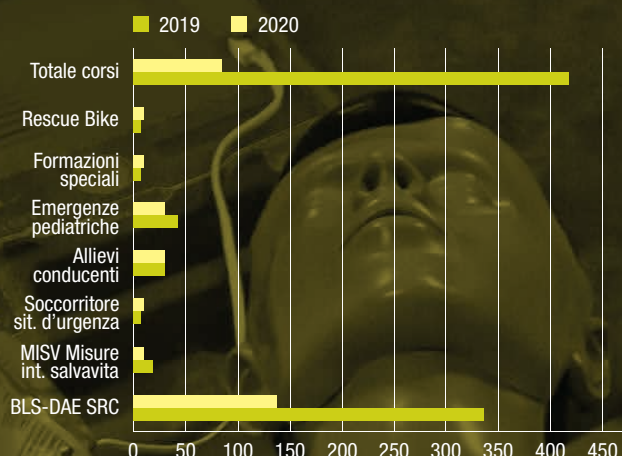
Vincenzo Gianini
Responsabile operativo
Referente pedagogico didattico

V. Gianini

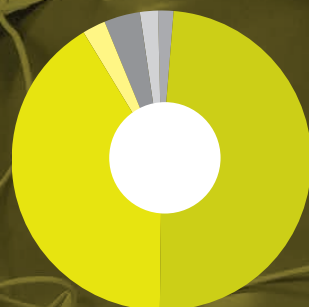
342
TOTALE CORSI
ESEGUITI

1'004
TOTALE PARTECIPANTI

Dettaglio corsi svolti negli ultimi due anni



Dettaglio corsi svolti nel 2020



MISV misure salvavita	49%
BLS-DAE SRC	41%
Allievi conducenti USTRA	4%
Emergenza pediatrica	2.5%
Socc.in situazione d'urgenza	2%
Formazioni speciali	1.5%

Il progetto della Fondazione Ticino Cuore

Interessante rilevare quanto il 2020 abbia dimostrato l'interesse da parte di aziende e privati di proseguire con l'apprendimento o l'aggiornamento delle tecniche di rianimazione cardio polmonare di base (BLS) e della defibrillazione precoce.

Nonostante le restrizioni e la riorganizzazione delle formazioni (*setting*, numero partecipanti, regole d'igiene), le richieste di eseguire corsi sono state molto importanti, in alcuni momenti superiori alle nostre capacità di organizzazione. Una ulteriore dimostrazione di quanto il progetto condotto dalla Fondazione Ticino Cuore nel nostro cantone sia radicato e considerato di grande importanza.



Area Risorse Umane

Il 2020 è stato fortemente condizionato dall'instabilità dettata dalla pandemia. L'imprevedibilità degli eventi e il veloce susseguirsi di novità, modifiche operative, regole e necessità, ha portato l'intera area delle Risorse Umane a doversi adattare costantemente, sia dal punto di vista della pianificazione del lavoro sia per far fronte alle esigenze dei nostri collaboratori. Soprattutto nel corso della prima ondata il focus dell'attività è stato indirizzato a garantire l'operatività dei servizi essenziali (SA e SMD).

Nonostante il clima d'incertezza è rimasta forte la volontà di non perdere di vista i progetti più importanti. Di seguito le attività più significative svolte nel corso dell'anno:

- Valpers '20. Tutti i collaboratori dell'Associazione hanno partecipato all'intero processo di valutazione e valorizzazione condotto dai rispettivi responsabili. Sono stati valutati i collaboratori professionisti e a tutti è stato fornito un feedback strutturato sulla propria situazione.
- Valutazione della soddisfazione. Nel mese di settembre è stato sottoposto il questionario sulla soddisfazione a tutti i collaboratori professionisti e volontari.
- Conclusione dossier sui valori aziendali. Il progetto è stato portato a termine e la Carta dei Valori è in fase di stampa per poi essere distribuita ai collaboratori professionisti e volontari nel corso del 2021.
- Definizione della convenzione con la Clinica Luganese Moncucco per la creazione di un programma di condivisione di risorse mediche.
- Termine delle revisioni dei regolamenti aziendali. A fine 2020 tutti i regolamenti di CVL risultano aggiornati e completi.
- Gestione della nuova postazione Info-Point e relative risorse dedicate all'accoglienza e allo screening delle persone che entrano in CVL. Per questa nuova attività ci siamo avvalsi della collaborazione di soccorritori volontari e civilisti.
- Coordinamento e organizzazione delle attività di supporto al SA durante i turni operativi.

L'aspetto più rilevante del 2020 ha riguardato l'interruzione dell'attività dei soccorritori volontari (in concomitanza con il 110° compleanno di CVL il 3 marzo 2020), decisa a livello federativo per limitare i rischi di contagio e far fronte alla mancanza di materiale di protezione verificatasi nella prima ondata. Un numeroso gruppo ha ripreso i turni nel mese di giugno, per poi subire un nuovo stop durante la seconda ondata pandemica nel mese di novembre. A fine 2020 l'attività del volontariato risultava ancora sospesa con la speranza di poterla riattivare nel corso della primavera 2021.

114

COLLABORATORI
ASSOCIAZIONE

81

COLLABORATORI
SERVIZIO AUTOAMBULANZA

82

SOCCORRITORI
VOLONTARI

153'252

ORE DI LAVORO SVOLTE

Servizio Autoambulanze - professionisti

	Uomini	Donne	Unità	Persone
Medici d'urgenza	8	3	4.13	11
Infermieri specialisti	8	3	6.85	11
Soccorritori diplomati	36	16	39.54	52
Capo intervento regionale	6	0	1.70	6
Totale unità operative	38.36	13.27	51.63	80
Unità gest. operative e san.	4.99	1.75	6.74	13

La pandemia in cifre

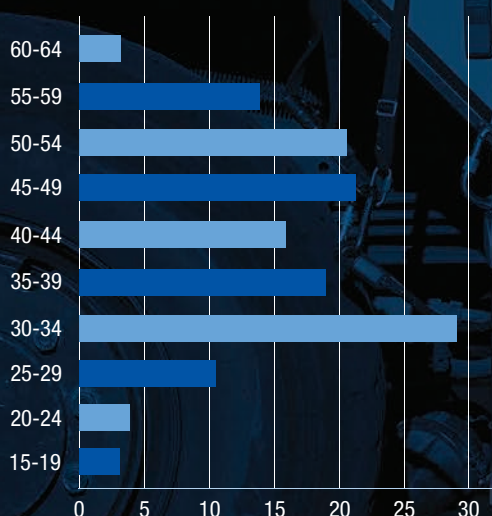
700

GIORNATE DI ASSENZA
CAUSA COVID (POSITIVI
E QUARANTENE),
SUL TOTALE DI 1'781

24

CASI POSITIVI ACCERTATI
TRA IL PERSONALE

Fascia di età collaboratori professionisti



15

COLLABORATORI
SERVIZIO MEDICO DENTARIO

9

COLLABORATORI
CORSI TERRITORIALI

1'781

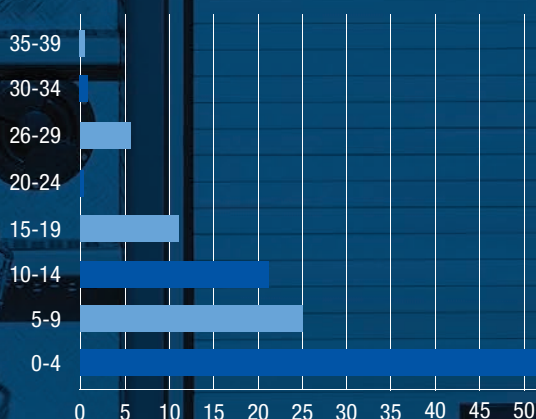
GIORNATE DI ASSENZA

3

PERSONE
SERVIZIO CIVILE**Servizio Autoambulanze - soccorritori volontari**

	2020	2019
SV al 31.12.2020	82	98
Di cui nuovi SV	0	17
SV uomini	41	46
SV donne	41	52
Soci attivi	42	39
Media numero turni	37	40
Media ore svolte	147	258
Dimissioni	20	15
Totale ore di formazione per SV	732.5	3'709
Media ore di formazione per SV	8	33

154

GIORNI DI SOSPENSIONE
DEL VOLONTARIATO**Anni di servizio dei collaboratori****Rilevamento soddisfazione dei collaboratori**

Nel corso del 2020 abbiamo realizzato un sondaggio per indagare il livello di soddisfazione del personale, attività che da anni viene svolta a cadenza regolare ogni 5 anni. Per la prima volta abbiamo indagato nello stesso periodo tutto il personale, professionista e volontario.

I risultati mostrano una situazione che possiamo giudicare molto positiva e permettono di identificare ambiti di attività dove poter porre correttivi negli anni a venire.

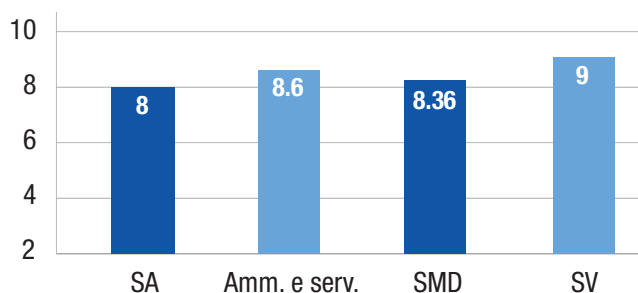
Le criticità emerse dalla valutazione sono state le seguenti:
Associazione: spazi e infrastrutture; gestione riunioni/comunicazione con i collaboratori.

Servizio Autoambulanze: relazione tra le diverse figure professionali; divisa; programma di sviluppo e trasversalità professionale; informatica.

Servizio Medico Dentario: gestione riunioni/comunicazione con i collaboratori; gestione della ricezione pazienti.

Amministrazione: gestione riunioni/comunicazione con i collaboratori.

Alla richiesta di indicare il livello di soddisfazione generale (1=totalmente insoddisfatto, 10=completamente soddisfatto), il personale ha risposto con le seguenti medie:



Scansiona il codice QR
e leggi il documento sulla
soddisfazione dei collaboratori

Valentina Ziella
Capo area
Risorse Umane

Formazione interna

Nel corso del 2020, oltre il 90% delle attività di formazione previste, sia in CVL sia a livello cantonale, sono state annullate. Sono state mantenute esclusivamente le formazioni essenziali legate all'introduzione di nuovi presidi sanitari. Laddove possibile si sono mantenute le formazioni teoriche (*case report* o istruzioni particolari) sviluppandole su piattaforme online o mediante videoconferenze.

Quattro persone di riferimento hanno abbandonato il ruolo di formatori, per questo sono state formate 3 nuove unità, ora impiegate nel seguire le persone in stage e nell'introduzione di nuovo personale professionista e volontario.

A livello nazionale e cantonale, le istanze preposte (IAS e FCTSA) hanno condonato per il 2020 le ore di formazione minime richieste per il personale dei Servizi Autoambulanza.

Formazione permanente professionisti

Nel secondo semestre si è svolta la formazione all'utilizzo del nuovo monitor Zoll X series. L'introduzione a livello cantonale a inizio ottobre del nuovo monitor ha richiesto, durante il periodo estivo, una formazione intensiva di tutto il personale professionista.

La formazione è stata sviluppata in 3 fasi:

- e-learning su piattaforma Zoll: visione di video e breve test finale (durata 1 ora);
- formazione in presenza: istruzione teorico-pratica a piccoli gruppi sulla conoscenza e utilizzo di tutte le funzioni del monitor (durata 3 ore);
- test scritto finale su piattaforma eMoodle AMUT.
- tutto il personale ha partecipato alla formazione Rea Drill organizzata in modo da esercitare in Team la rianimazione cardio-polmonare di base (qualità del massaggio) ed avanzata, utilizzando inoltre il nuovo monitor Zoll.

Inoltre ha avuto luogo una formazione per la lettura e interpretazione dell'elettrocardiogramma (lettura ECG). Sulla piattaforma eMoodle di AMUT è stata allestita una formazione e-learning di *refresh* sulla conoscenza e interpretazione dei tracciati elettrocardiografici. Le consuete formazioni *Faculties*, che fanno parte della formazione continua proposta al personale tramite i corsi ACLS, AMLS, PALS e PHTLS, non hanno potuto essere svolte come da programma.

Formazione permanente soccorritori volontari

Il programma di formazione permanente è stato completamente cancellato, fatta eccezione per:

- 1 serata di formazione pratica con 16 partecipanti.
- 1 conferenza online (Zoom) sul tema "Micologia e intossicazioni".
- La formazione legata alla FLP (Ferrovia Lugano-Ponte Tresa) è stata tramutata da formazione teorico-pratica in

presenza a formazione videoregistrata sulla piattaforma Moodle.

- Formazione rientro post-Covid. Per permettere il rientro nei turni post prima ondata AMUT ha preparato una formazione e-learning con lo scopo di informarli e formarli sulle varie tecniche di sicurezza e igiene introdotte conseguentemente allo sviluppo della pandemia. Tutti i soccorritori volontari della CVL hanno seguito la formazione della durata di 2 ore.

I 14 candidati soccorritori volontari hanno interrotto il percorso di formazione base alla fine di febbraio e sono in attesa di riprendere la formazione nel 2021.

Altre attività di formazione

Formazione SSSCI (infermieri che diventano soccorritori)

Abbiamo avuto una collaboratrice per il periodo gennaio/agosto (diploma ottenuto); 3 collaboratori nel periodo settembre-dicembre (attualmente in formazione).

Accompagnamento allievi e stage

Come consuetudine CVL accoglie in stage gli allievi che svolgono il percorso di formazione per diventare soccorritori. Oltre ciò è data la possibilità ad altri interessati di eseguire delle giornate di stage come riportato nella tabella a pagina 41.

Formazione ai pompieri

5 giornate di formazione della durata di 8 ore per preparare alcuni pompieri di Lugano nell'esame di pompieri professionista.

Introduzione di nuovo personale professionista

Accompagnamento e introduzione di 1 SDP assunta il mese di gennaio, proveniente dalla Svizzera francese.

Accompagnamento e introduzione di 1 SDP assunto nel mese di ottobre, proveniente dalla scuola SSSCI.

Introduzione di un medico d'urgenza con contratto su chiamata, autunno 2020.

Autisti autoambulanze

Sono stati formati 10 soccorritori (3 volontari e 7 professionisti o allievi della scuola) per un totale di circa 200 ore (formazione di base per conseguimento patente C1 e abilitazione guida ambulanze CVL).

Tecno-DIM

Partecipazione all'esercizio SMPP Lucomagno (5.5 ore per 8 persone), esercizio ATG per apertura galleria di base del Monte Ceneri (5 ore 7 persone) e allestimento Posto Medico Avanzato per gli Europei MTB al Monte Ceneri (3 ore per 6 persone).

UIT-S

Sono state eseguite 3 giornate di formazione pratica della durata complessiva di 23 ore di formazione.

Natante

In occasione della messa in esercizio del nuovo natante tutti i piloti hanno svolto l'abilitazione all'impiego. Durata di 2 ore per 16 persone.

204

ORE TOTALI FORMAZIONE
NUOVI MONITOR

480

ORE TOTALI FORMAZIONE
INTERPRETAZIONE ECG

200

ORE TOTALI FORMAZIONE
NUOVI AUTISTI

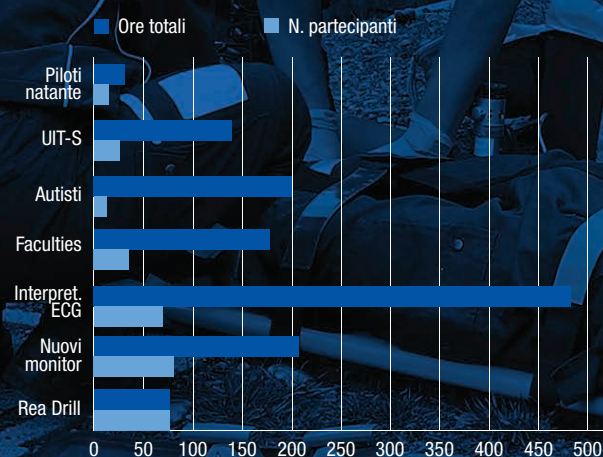
135

ORE TOTALI FORMAZIONE
SOCCORRITORI UIT-S

Accompagnamento allievi e stage

	2020
Allievi scuola soccorritori 1° anno	4
Allievi scuola soccorritori 2° anno	9
Allievi scuola soccorritori 3° anno	5
Stage osservativi diversi	4
Candidati medici, coll. con Clinica Luganese	4
Allievi corso integrativo	1
Allievi formazioni cure urgenti	2
Allievi Master area critica Bologna	0
Infermieri PS Clinica Luganese	1
Totale Stage	30

Altre formazioni



Sopra: una delle numerose situazioni in cui si è dovuto ricorrere alla formazione a distanza, nel corso del 2020.

Sotto: formazione con la realtà virtuale. Un nuovo sistema che affianca i moduli formativi tradizionali per le maxi emergenze.



Settore Qualità

Il settore è attivo in modo trasversale nei diversi servizi e nelle aree presentate sino ad ora.

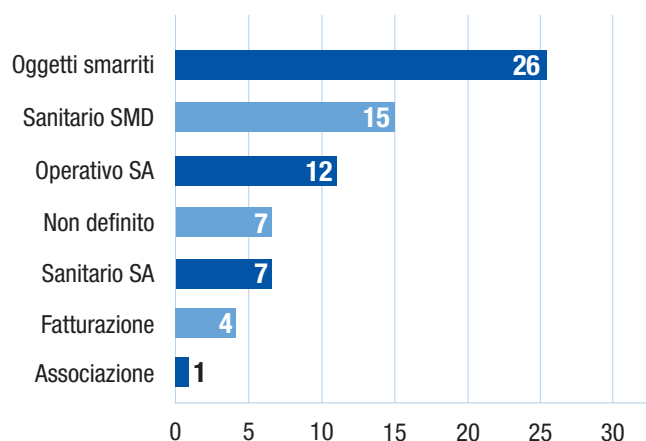
In questa parte presentiamo esclusivamente la gestione dei reclami dell'Associazione gestiti dall'assistente di direzione, in collaborazione con i responsabili dei servizi e delle aree. Il settore qualità è coordinato dal direttore sanitario del Servizio Autoambulanze.

Il raddoppio del numero di reclami è presumibilmente da ricondursi al raddoppio della gestione degli oggetti smarriti (+14) nel corso dell'autunno, in concomitanza con l'aumento importante dell'attività del SA in occasione della seconda ondata pandemica.

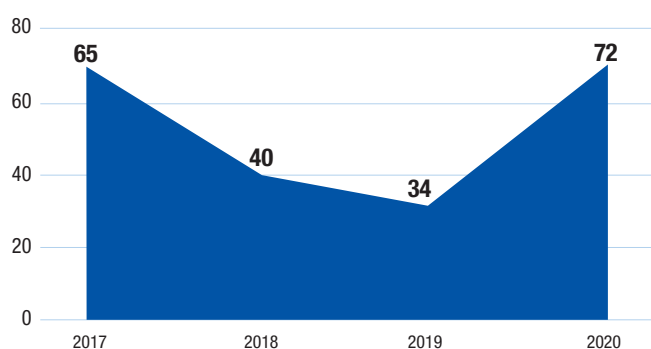
L'incremento dei reclami per il SMD (+12) è probabilmente legato ad una maggior attenzione e precisione da parte del personale nel rilevare e prendere a carico alcune delle segnalazioni dei pazienti. L'esiguo numero legato alla fatturazione è legato al fatto che non vi è ancora una presa a carico strutturata delle diverse segnalazioni ricevute.

Un allineamento è previsto nel corso del prossimo anno per meglio definire una procedura snella che permetta di gestire anche questa tipologia di segnalazione, al fine di identificare eventuali misure correttive.

Tipologia reclami



Reclami trattati 2017-2020



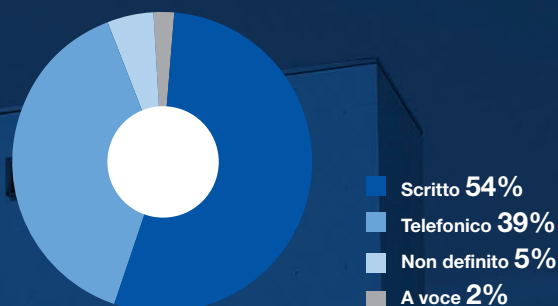
72

RECLAMI TRATTATI

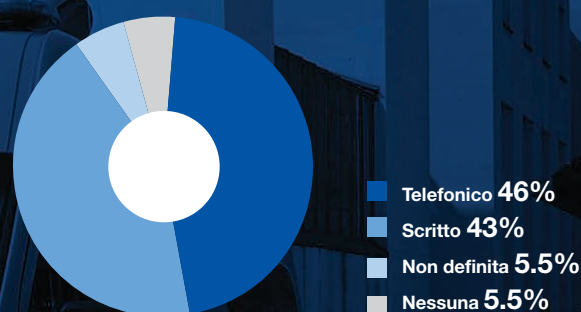
32

MINUTI, TEMPO
MEDIO DI TRATTAMENTO

Modalità di ricezione del reclamo



Modalità di risposta



Settore ICT

Per il settore ICT (*Information and Communication Technology*) il 2020 è stato l'anno del telelavoro e delle videoconferenze. Croce Verde era già attrezzata per la connessione da remoto di alcuni collaboratori, ma durante il primo lockdown e successivamente in base alle raccomandazioni del Consiglio Federale molti collaboratori hanno lavorato da casa. Alcuni impiegati amministrativi che per questioni logistiche dovevano essere presenti, sono stati spostati negli spazi disponibili nella sottosede di Agno, dove si è resa necessaria la riconfigurazione della rete, delle apparecchiature informatiche e di alcuni software in funzione delle loro necessità.

Si è trattato anche di scegliere il prodotto ideale per le videoconferenze e quindi di implementarlo, ma la sfida più grande è stata quella di trovare le webcam, diventate improvvisamente un bene prezioso il cui prezzo era cresciuto in maniera inversamente proporzionale alla disponibilità.

All'inizio dell'anno è stato inoltre introdotto un prodotto di *business intelligence* per l'analisi dei dati relativi alle risorse umane e dei donatori; durante il 2021 l'analisi sarà estesa alle altre aree.

Il progetto di introduzione del nuovo dossier sanitario elettronico (cartella sanitaria) è stato posticipato di un anno in funzione dell'impossibilità di organizzare la formazione del personale.

Pablo Pianta
Capo Settore ICT
Croce Verde Lugano

Area Logistica e Risorse Tecniche

L'attività dell'area è stata fondamentale per supportare l'Associazione e i suoi servizi nella gestione dell'emergenza pandemica. Parallelamente si è cercato di portare avanti i progetti e le attività pianificate in precedenza. Soprattutto all'inizio e durante tutta la primavera, l'area è stata particolarmente sollecitata per garantire l'approvvigionamento del materiale di protezione per il Servizio Autoambulanze e per il Servizio Medico Dentario. Il tema dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale), in particolar modo mascherine e camici, è stato il vero problema da affrontare inizialmente. Vista la difficoltà e il proliferare di nuovi e improvvisati fornitori, su decisione dello Stato Maggiore della FCTSA, il nostro servizio ha assunto il coordinamento delle ordinazioni e dello stoccaggio per tutti i enti del Cantone. Tale attività ha necessitato il reperimento di spazi adeguati per lo stoccaggio e la creazione di nuove procedure gestionali e amministrative.

Personale

Il team impiegato nell'area è il seguente:

- 1 quadro responsabile;
- 1 assistente del capo area, (40%);
- 1 meccanico e formatore degli autisti (100%);
- 1 custode (100%);
- 1 responsabile manutenzione DAE (40%);
- 1 responsabile dell'abbigliamento di sicurezza (SV nella misura di un 10%).

In considerazione della mole di lavoro e delle esigenze legate alla gestione dei magazzini, delle sanificazioni e della messa a disposizione di risorse per collaborare nelle fasi di ristabilimento, come pure a copertura della ricezione, nel corso dell'anno l'area ha potuto beneficiare di:

- 1 aiuto tuttofare con un contratto a tempo determinato nella misura del 50%.
- 1 servizio civile; risorsa presente da un paio d'anni in modo regolare nella nostra area.
- Militi della Protezione Civile Lugano città; quest'ultima risorsa è stata presente nel corso delle due ondate pandemiche sull'arco di 13 ore al giorno, 7/7, ed ha contribuito in modo importante alla sanificazione delle ambulanze.

Ristrutturazione aula formazione

Sistemazione completa dell'aula per renderla più compatibile alla sua funzione attuale; gestione di riunioni e piccola aula di formazione. I lavori principali sono stati: installazione di uno schermo interattivo da 85", adeguamento del mobilio, sostituzione illuminazione con plafoniere a Led. Dopo aver terminato i lavori, a seguito dell'emergenza pandemica e della necessità di creare nuovi spazi per il personale, l'aula è diventata un secondo locale pausa/mensa ed è stata attrezzata con macchina del caffè, distributore d'acqua e microondata per accogliere il personale durante la pausa pranzo.

Manutenzione ordinaria SMD

A fine giugno sono stati realizzati alcuni lavori di miglioria presso il Servizio Medico Dentario. Sostituiti i plafoni ribassati e l'illuminazione con nuovi pannelli Led, nelle parti comuni e in particolar modo sulle poltrone di lavoro dei medici dentisti. È stato inoltre eseguito il tinteggio totale dei locali, analogamente ad altri spazi dell'intera struttura. Infine, si è proceduto ad automatizzare i lucernari in modo da assicurare la chiusura in caso di pioggia o vento. Gli stessi sono inoltre stati collegati ad un'apertura comandata dal piano terreno nell'eventualità di emergenza fumo, per essere utilizzati dai pompieri in caso di incendio.

Riorganizzazione spazi – uffici

L'area si è adoperata per organizzare e gestire alcuni cambiamenti relativi all'occupazione degli uffici. Alcuni di questi cambiamenti erano pianificati, altri sono stati effettuati al fine di risolvere problemi di spazio legati alle direttive sul distanziamento sociale imposte dalla pandemia.

Di seguito le principali modifiche:

- L'ufficio dell'area Logistica e Risorse Tecniche è stato dedicato completamente al personale operante all'interno dell'area stessa. Il capo Settore sicurezza è stato spostato per affinità di attività al Piano Terreno in un ufficio condiviso con un quadro del Servizio autoambulanze.
- Dopo due mesi di "lavoro da casa", la responsabile della gestione dei donatori è rientrata nel nuovo ufficio ricavato da una camera che la notte ospitava il personale medico e paramedico del servizio SSU.
- Installazione di una ricezione temporanea quale check-point per l'accesso delle persone (pazienti, utenti e personale) all'entrata della sede di Pregassona.
- Attivazione degli uffici ad Agno e trasferimento di due collaboratrici dell'amministrazione (fatturazione e gestione debitori).
- Allestimento a uso di refettorio della rinnovata sala riunioni, al primo piano della sede di Pregassona.
- Allestimento di una tensostruttura (capannone) sul piazzale della sede di Pregassona per la gestione delle sanificazioni per i mezzi di tutti i servizi del Cantone e riorganizzazione dello spazio lavaggio veicoli, in modo da accogliere tutti gli aspetti derivanti dalle misure di igiene per contrastare la pandemia.

Gestione danni autoambulanze

Generalmente i danni riportati dai veicoli hanno origini diverse, tra le quali si ritrovano puntualmente le manovre di parcheggio nel garage della sede di Pregassona, i cui numerosi pilastri sono una minaccia costante e irrisolvibile. La statistica dello scorso anno vede purtroppo un peggioramento rispetto agli anni precedenti, imputabile al carico di lavoro particolare. I danni principali vengono analizzati in modo da identificare eventuali correttivi o strategie affinché possano non ripetersi.

456

BOTTIGLIE DI PEROSSIDO

2'700

LITRI DI DISINFETTANTE

52'000

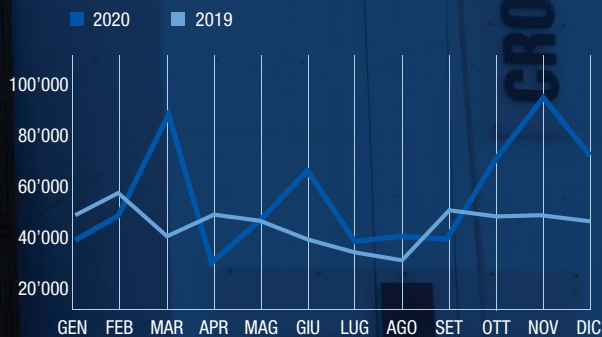
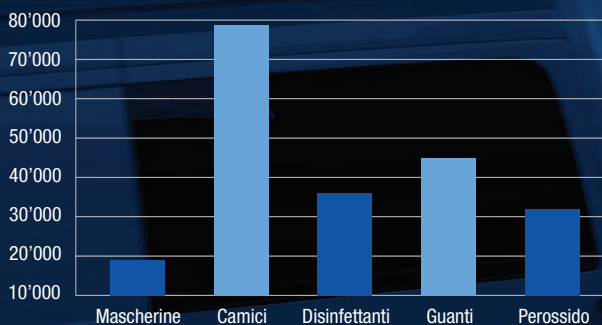
CAMICI MONOUSO,
IDROREPELLENTI E NON

86'000

MASCHERINE DIVERSE

459'000

GUANTI IN LATTICE

Tendenza generale consumo ossigeno in litri**Acquisti Dispositivi di Protezione Individuali in CHF nel 2020****Manutenzione defibrillatori sul territorio**

L'attività comporta la manutenzione ordinaria e straordinaria di 548 defibrillatori distribuiti nel comprensorio di CVL. 367 sono di proprietà di aziende o privati, i rimanenti 181 sono pubblici; si sommano ulteriori 77 apparecchi in uso alla polizia e 8 ai pompieri.

Gli apparecchi del comprensorio sono stati utilizzati 36 volte nel corso del 2020, 5 volte direttamente da una persona sul posto, ben 31 volte invece da un First Responder.

I controlli realizzati su ogni apparecchio sono il test di funzionamento, l'eventuale scadenza degli elettrodi (la cui durata può variare da 2 a 4 anni) e lo stato della batteria.

Nel 2020 il responsabile CVL ha dedicato circa 400 ore, (di cui 80% sul territorio) percorrendo indicativamente 2'000 Km.

CVL dispone di 25 defibrillatori semiautomatici, per metà (13) sono in uso ai nostri Rapid Responder, 6 sono destinati alle Manifestazioni ed Eventi, 3 su veicoli di servizio; i rimanenti 3 apparecchi sono ubicati all'interno delle strutture CVL.

Consumo di ossigeno

Logica conseguenza dei disturbi causati dal Covid-19 è l'aumento di consumo di ossigeno medicinale, cresciuto del 22% rispetto al 2019. Una correlazione palesata dai dati dei mesi di marzo e novembre, picco nelle due ondate pandemiche. Da segnalare l'aumento del costo dell'ossigeno del 40%, già sopraggiunto nel novembre 2019.

Nuovi monitor defibrillatori multifunzionali

Nel corso della seconda parte dell'anno, l'area ha collaborato con la direzione sanitaria e operativa del SA per la messa in servizio dei nuovi monitor defibrillatori selezionati nell'ambito di un concorso gestito a livello della FCTSA. I 13 apparecchi marca Zoll, sono stati messi in servizio dopo un importante programma di formazione gestito e coordinato a livello Cantonale da AMUT e FCTSA.

Alessandro Rossi
Capo area Logistica
e Risorse Tecniche



Progetto nuovo natante

Il principale progetto gestito dall'area è stato la realizzazione del nuovo natante ambulanza. Risultato di un gruppo di lavoro interno che ha coinvolto, oltre alla direzione operativa, altri collaboratori. Il nuovo natante ha sostituito un motoscafo datato 40 anni, da 16 attivo in CVL e prima della Società Salvataggio di Lugano. Il progetto è stato realizzato grazie ad una speciale donazione che ha permesso di coprire la quasi totalità dell'investimento, acquistando un motoscafo di seconda mano marca Quicksilver 755 PH con motore fuori bordo Mercury Verado 250cv e 3'000 ore di attività. "Breva", il nome scelto e votato a maggioranza dal personale, è stata varata il 6 agosto a Bissone nel corso di una piccola cerimonia alla quale sono stati invitati i collaboratori CVL con funzione di piloti. Presenti il personale del cantiere che ha realizzato le modifiche per trasformare la barca in una vera e propria idro-ambulanza, e una rappresentante dello studio legale che ha trattato la donazione.

Attività particolari legate all'emergenza pandemica

Per quanto riguarda il supporto fornito nell'ambito dell'emergenza sanitaria riportiamo un elenco delle principali attività:

- Gestione della segnaletica degli spazi privati e spazi aperti al pubblico nelle due sedi di Pregassona e Agno.
- Adeguamento secondo le direttive federali degli spazi comuni; modificato locali ristoro, uffici, sale d'attesa, locali

formazione, diminuendo i posti a sedere e aumentando le distanze tra quelli rimanenti.

- Posa di nuovi distributori di disinfettante per le mani in entrambe le sedi (uffici, locali a uso comune e zone di accesso). Distribuzione nei veicoli e negli uffici di flaconi di disinfettante per mani e/o superfici.
- Acquisto di un ulteriore apparecchio per la sanificazione dei veicoli.
- Monitoraggio settimanale per il controllo dei consumi dei DPI della pandemia per tutti i servizi FCTSA. Gestione delle riserve e approvvigionamento in funzione dei consumi. A tale proposito nella fase iniziale si sono dovute affrontare problematiche importanti relative alla miriade di fornitori improvvisati e prodotti da valutare. Essenziale è stata la collaborazione con il responsabile dell'igiene per la verifica delle diverse certificazioni dei prodotti proposti.
- Supervisione al montaggio e allestimento di un capannone per accogliere lo SMUC a Bissone; installazione della struttura presso un albergo ristorante quale base di attesa per medici e infermieri specialisti (postazioni di lavoro e collegamento con 144).
- Gestione dello stoccaggio del materiale di riserva presso il centro cantonale di raccolta e presso il nostro magazzino esterno di Pregassona.



Area Amministrazione e Finanze

Il 2020 è stato caratterizzato da un ottimo lavoro svolto dal team dell'area Amministrazione e Finanze che ha permesso all'Associazione di disporre di un'adeguata liquidità finanziaria per far fronte ai propri impegni.

Questo risultato si è potuto raggiungere grazie al consolidato e tempestivo processo di fatturazione delle prestazioni offerte, una gestione quotidiana dei debitori, il pagamento regolare delle fatture dei fornitori e un aggiornamento preciso della contabilità analitica.

Nel corso dell'anno non vi sono stati avvicendamenti o modifiche delle risorse impiegate. A causa della pandemia è stato necessario apportare delle modifiche sul piano logistico per quanto riguarda le postazioni di lavoro e di telelavoro, in modo da garantire una continuità delle attività nel rispetto delle norme anti Covid.

Come lo scorso anno le risorse impiegate sono state le seguenti:

- Un capo area, che garantisce la supervisione dello staff amministrativo e fornisce alla direzione tutte le informazioni e il supporto decisionale e strategico per le attività amministrative e finanziarie dell'Associazione.
- Una contabile che si occupa di tutta la gestione finanziaria e dei creditori.
- Due collaboratrici (1.8 unità) per la fatturazione e il recupero crediti.
- Una collaboratrice per attività amministrative generiche (centralino, segretariato, archiviazione).
- Una collaboratrice dedicata alla gestione degli oltre dodicimila preziosi donatori che annualmente sostengono Croce Verde Lugano.
- Tre collaboratrici (1.4 unità) per le attività di ricezione e amministrazione del Servizio Medico Dentario.

Le attività di supporto amministrativo alla direzione, come l'organizzazione e la gestione delle agende, la redazione dei verbali delle riunioni, la preparazione delle assemblee e la gestione elettronica per la conservazione dei documenti, vengono svolte da una risorsa con funzione di assistente di direzione.

L'attività dei servizi ha avuto un impatto importante sulle finanze dell'Associazione.

La contrazione dell'attività del Servizio Medico Dentario e la mancanza di un dentista nella seconda parte dell'anno hanno determinato un calo di fatturato che non permette di coprire i costi. Il servizio chiude pertanto con un disavanzo d'esercizio.

Yari Lipp
Capo area
Amministrazione e Finanze



Composizione delle donazioni

17'507

NUMERO DI MEMBRI
(TESSERA SINGOLA O FAMIGLIA)

136

AZIENDE E FONDAZIONI
SOSTENITRICI

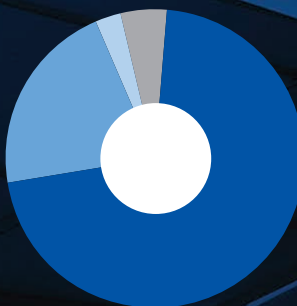
26

DONAZIONI IN MEMORIA

332

CONTRIBUTI LIBERI

Composizione fatturato interventi Servizio Autoambulanze



- Assicuratori malattia **71.3%**
- EOC e cliniche private **21%**
- Pazienti privati **2.7%**
- Assicuratori infortuni **5%**

55'035

REGISTRAZIONI CONTABILI

10'362

FATTURE EMESSE (SA, SMD, CT)

I risultati del Servizio Autoambulanze (comprensivi dei risultati finanziari dei Corsi territoriali), sono caratterizzati da scostamenti significativi all'interno di alcune voci del conto economico. Gli scostamenti sono riconducibili in particolare a dei maggiori costi legati al materiale di protezione, a una serie di misure strutturali messe in atto, al rinforzo di personale, come pure da minori ricavi per l'interruzione parziale delle formazioni territoriali e al quasi annullamento di tutte le manifestazioni ed eventi, alle quali veniva garantita la sicurezza sanitaria. Tali maggiori costi e minori ricavi sono stati compensati da un incremento del fatturato legato agli interventi, da donazioni "speciali" legate al Covid e da un contributo straordinario da parte del Cantone nel prendersi a carico i costi diretti causati dalla Pandemia.

Il risultato d'esercizio è inferiore rispetto al preventivo. Tra le particolarità da segnalare nel 2020 è stato redatto un regolamento interno per la gestione dei fondi il cui risultato è visibile nella parte del bilancio, capitale proprio in cui sono presenti modifiche legate al raggruppamento e alla nuova nomenclatura dei fondi esistenti.

Settore Comunicazione e ricerca fondi

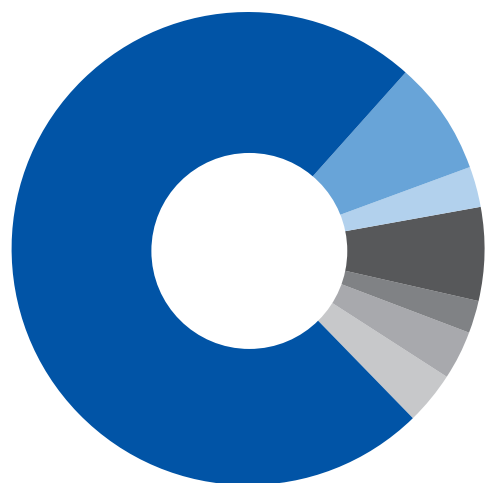
Le attività di comunicazione e ricerca fondi sono continuate durante tutto l'anno secondo la formula ormai collaudata della rivista semestrale (CVL News), distribuita in 83'000 copie a tutti i fuochi del Luganese e delle due campagne raccolta fondi e donatori. Numerosi sono stati i post pubblicati sui nostri profili Facebook e Instagram. Inoltre abbiamo realizzato e pubblicato 4 video sul nostro canale YouTube.

A seguito dell'emergenza pandemica vi è stata l'interruzione dei momenti di incontro, organizzati nei comuni del comprensorio ("CVL si presenta"), come pure delle numerose visite guidate che solitamente riceviamo nella nostra struttura di Pregassona. Per quanto riguarda l'emergenza sanitaria si è manifestata una grande solidarietà spontanea che, grazie ad iniziative da parte di persone, gruppi di interesse, Associazioni e Fondazioni, ha permesso di raccogliere in poco tempo quasi CHF 200'000.--. Questa cifra è stata utilizzata per compensare i maggiori costi legati all'acquisto dei dispositivi di protezione e per finanziare il rinforzo di personale per far fronte alle nuove esigenze organizzative legate alla pandemia.

Sempre nel contesto pandemico, CVL è stata promotrice di due campagne di comunicazione con affissione sui propri veicoli di adesivi molto visibili, con l'intenzione di sensibilizzare la popolazione al rispetto delle direttive dell'Ufficio del medico cantonale, campagna adottata poi da tutti i servizi FCTSA e dai corpi di polizia cantonale e comunale (vedi foto a pag. 2).

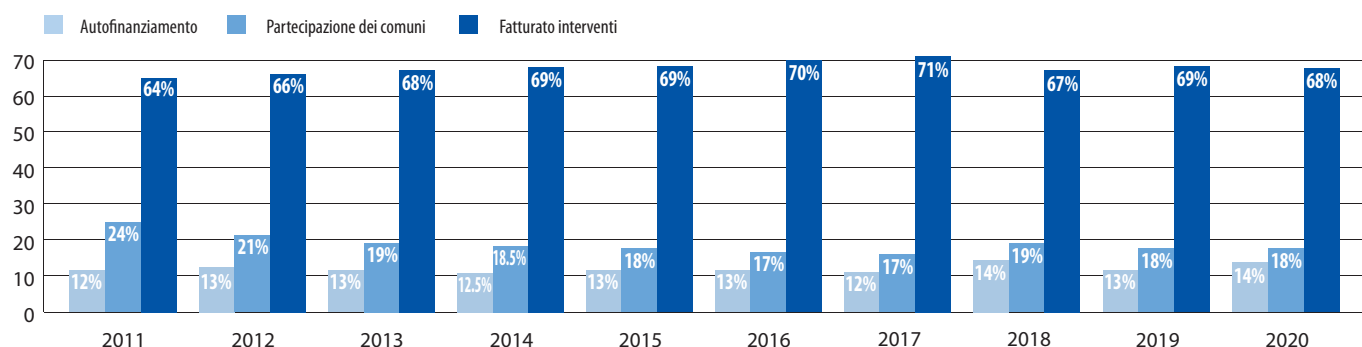
Il settore è coordinato dal Direttore dell'Associazione, coadiuvato da una impiegata amministrativa e da un consulente esterno.

Composizione dei costi 2020



- **Costi del personale 73.9%**
- **Interventi e picchetti sanitari 8%**
- **Costi amministrativi 2.7%**
- **Autoveicoli e utilizzo installazioni 6.3%**
- **Manutenzione e riparazioni 2.2%**
- **Fabbisogno medico 3.5%**
- **Costi energia, acqua, economia domestica, alimentari e altri costi 3.4%**

Evoluzione composizione dei ricavi 2011 - 2020



BILANCIO 2020 CROCE VERDE LUGANO

Attivo	31.12.2020	31.12.2019
Liquidità	950'896.94	2'032'455.62
Cassa	4'405.35	7'533.85
Posta	778'204.92	1'135'970.24
Banca	168'286.67	888'951.53
Debitori	2'216'766.85	1'576'215.95
Crediti verso terzi	2'403'844.85	1'823'790.70
Delcredere	-280'000.00	-280'000.00
Altri crediti	92'922.00	32'425.25
Prestiti e transitori	470'749.54	132'997.81
Cauzioni	4'263.06	4'262.91
Ratei e risconti attivi	466'486.48	128'734.90
Sostanza fissa	2'007'956.80	1'881'126.57
Installazioni	320'000.00	285'000.00
Mobilio	140'000.00	140'000.00
Attrezzature	335'000.00	115'000.00
Veicoli	412'956.80	581'126.57
Immobili	800'000.00	760'000.00
Totale attivo	5'646'370.13	5'622'795.95
Passivo		
Capitale dei terzi	301'690.67	192'588.03
Debiti per forniture e prestazioni verso terzi	144'410.39	178'353.50
Altri debiti	-359'543.97	-611'212.62
Ipoteca	0.00	0.00
Accantonamenti	440'000.00	475'000.00
Transitori passivi	76'824.25	150'447.15
Capitale proprio	6'117'502.97	6'001'754.89
Capitale sociale	134'765.12	134'765.12
Riserve	5'982'737.85	5'866'989.77
Anticipi dai comuni	1'588'200.00	1'588'200.00
Risultato d'esercizio	-2'361'023.51	-2'159'746.97
Totale passivo	5'646'370.13	5'622'795.95

CONTO ECONOMICO

SERVIZIO AUTOAMBULANZE 2020

Costi

	Consuntivo 2020	Preventivo 2020	Diff. Prev. 2020
Stipendi e indennità personale stipendiato	7'404'190.60	7'414'000.00	-9'809.40
Costi personale volontario	105'680.70	130'000.00	-24'319.30
Costi personale pagato a terzi	360'755.50	271'700.00	89'055.50
Totale salari	7'870'626.80	7'815'700.00	54'926.80
Recupero prestazioni da assicurazioni	-126'112.26	-60'000.00	-66'112.26
Messa a disposizione di personale a terzi	-174'426.60	-164'400.00	-10'026.60
Oneri sociali	1'398'399.35	1'315'200.00	83'199.35
Costi reclutamento del personale	0.00	5'000.00	-5'000.00
Formazione e perfezionamento	35'393.20	30'000.00	5'393.20
Aggiornamento professionale	16'197.20	105'000.00	-88'802.80
Trasferte e pasti	74'244.82	70'000.00	4'244.82
Altri costi del personale	84'161.87	40'000.00	44'161.87
Totale costi del personale	9'178'484.38	9'156'500.00	21'984.38
Totale fabbisogno medico	436'348.94	257'500.00	178'848.94
Costi di generi alimentari	66'563.19	60'000.00	6'563.19
Costi di economia domestica	113'233.55	113'000.00	233.55
Manutenzione e riparazioni	271'644.30	219'000.00	52'644.30
Costi autoveicoli e di utilizzo delle installazioni	781'563.17	779'000.00	2'563.17
Costi per energia e acqua	38'510.44	44'000.00	-5'489.56
Interessi passivi	384.24	1'000.00	-615.76
Costi dell'amministrazione	338'227.93	357'000.00	-18'772.07
Costi gestione interventi e picchetti sanitari	992'575.70	991'000.00	1'575.70
Altri costi	210'490.76	300'000.00	-89'509.24
Totale generale costi d'esercizio	12'428'026.60	12'278'000.00	150'026.60
Ricavi			
	Consuntivo 2020	Preventivo 2020	Diff. Prev. 2020
Ricavi dal settore ambulanze	8'452'051.45	8'137'000.00	315'051.45
Totale ricavi da altre attività	219'828.00	518'000.00	-298'172.00
Totale ricavi finanziari	91.63	3'000.00	-2'908.37
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	158'412.49	125'000.00	33'412.49
Totale contributi e sussidi	1'301'794.23	848'000.00	453'794.23
Totale ricavi	10'132'177.80	9'631'000.00	501'177.80
Risultato d'esercizio	-2'295'848.80	-2'647'000.00	351'151.20

CONTO ECONOMICO

SERVIZIO MEDICO DENTARIO 2020

Costi

	Consuntivo 2020	Preventivo 2020	Diff. Prev. 2020
Stipendi e indennità personale stipendiato	985'414.60	1'026'000.00	-40'585.40
Costi personale pagato a terzi	75'712.00	110'000.00	-34'288.00
Recupero prestazioni da assicurazioni	-74'056.94	0.00	-74'056.94
Messa a disposizione di personale a terzi	-7'950.00	0.00	-7'950.00
Oneri sociali	181'440.25	185'000.00	-3'559.75
Costi reclutamento personale	0.00	2'000.00	-2'000.00
Formazione e perfezionamento	3'400.00	2'000.00	1'400.00
Aggiornamento professionale	2'412.60	3'000.00	-587.40
Altri costi del personale	1'003.20	3'000.00	-1'996.80
Totale costi del personale	1'167'375.71	1'331'000.00	-163'624.29
Totale fabbisogno medico	346'384.18	424'500.00	-78'115.82
Costi di economia domestica	14'560.45	15'000.00	-439.55
Manutenzioni e riparazioni	48'174.72	60'500.00	-12'325.28
Costi di utilizzo delle installazioni	10'166.77	15'000.00	-4'833.23
Costi per energia e acqua	8'812.26	17'000.00	-8'187.74
Costi dell'amministrazione	28'509.15	26'000.00	2'509.15
Altri costi	4'482.54	11'000.00	-6'517.46
Totale generale costi d'esercizio	1'628'465.78	1'900'000.00	-271'534.22
Ricavi			
	Consuntivo 2020	Preventivo 2020	Diff. Prev. 2020
Diminuzione ricavi	-26'943.56	-27'000.00	56.44
Totale ricavi prestazioni SMD	1'582'238.55	1'957'000.00	-374'761.45
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	7'996.08	7'000.00	996.08
Totale ricavi	1'563'291.07	1'937'000.00	-373'708.93
Risultato d'esercizio	-65'174.71	37'000.00	-102'174.71

RISULTATO GLOBALE ESERCIZIO 2020

	Consuntivo	Preventivo	Differenza	Diff. %
Servizio Autoambulanze				
Totale costi	12'428'026.60	12'278'000.00	150'026.60	1.22
Totale ricavi	10'132'177.80	9'631'000.00	501'177.80	5.20
Maggiore uscita Servizio Autoambulanze	-2'295'848.80	-2'647'000.00	351'151.20	-13.27
Servizio Medico Dentario				
Totale costi	1'628'465.78	1'900'000.00	-271'534.22	-14.29
Totale ricavi	1'563'291.07	1'937'000.00	-373'708.93	-19.29
Risultato Servizio Medico Dentario	-65'174.71	37'000.00	-102'174.71	-276.15
Risultato Globale				
Totale costi	14'056'492.38	14'178'000.00	-121'507.62	-0.86
Totale ricavi	11'695'468.87	11'568'000.00	127'468.87	1.10
Risultato globale CVL	-2'361'023.51	-2'610'000.00	248'976.49	-9.54
Definizione del pro-capite				
Maggiore uscita a carico dei comuni	2'295'848.80	2'647'000.00	-351'151.20	-13.27
Popolazione residente	149'535.00	149'535.00		
Pro-Capite	15.35	17.70	-2.35	

Risultato del Servizio Autoambulanze

Il consuntivo 2020, 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 12'428'026.60**.

I ricavi ammontano a **CHF 10'132'177.80**.

- Il preventivo 2020 prevedeva una maggiore uscita di **CHF 2'647'000.00** e un pro-capite di **CHF 17.70**.
- Il risultato dell'esercizio 2020 registra una maggiore uscita di **CHF 2'295'848.80**.
- Il pro-capite che ne deriva è CHF **15.35** (- CHF 2.35).

Risultato del Servizio Medico Dentario

Il Servizio Medico Dentario chiude l'esercizio registrando una maggiore uscita di **CHF 65'174.71**.



PRONTO SOCCORSO



Chiusura del rapporto d'esercizio

La revisione dei conti per l'esercizio 2020 è stata eseguita dalla S&A Tax & Audit SA.

Nel rapporto redatto in data 22.03.2021, 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 2020.

Pregassona, maggio 2021

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; Stefano Zocchi, membro; Dr. med. Dario Vadilonga, membro.

SOCORRITORI VOLONTARI

Arigoni Omar
Balmelli Biava Sara
Banchini Fersini Debora
Bassanini Marion
Berguglia Christel
Berti Aron
Bertoglio Jean André
Bertoli Filippo
Bertoli Marzio
Betti Galli Scilla
Borioli Claudia
Borioli Paolo
Bracelli Enrico
Brenn Chiara
Bruschi Roberto
Brusorio Promutico Nadia
Camplani-Sarinelli Tatiana
Carta Nicolò
Casartelli Demis
Cerutti Valentina
Ciccarelli Sabrina
Colombo Mihaela
Comi Moreno
Crespi Luigi
Cristodaro Natascia
Croc-Maspoli Maruska
Dalla Valle Roberto
De Bertoldi Alessandro
De Gottardi Filippo
De Santis Iva
Del Grosso Chiara
Ender Andrea
Ercolino Antonio
Feinen Jean-Michel
Fontana Alessandro
Fumasoli Nicla
Gaetani Simone
Greco Donatella
Grignoli Giacomo
Guebeli Dominique Sonja
Hampshire Bottini Janine
Iacobitti Antonio
Imperiali Mauro
Lamantia Alessandra
Lamprecht Ottavia
Limardo Elena
Lombardini Paola
Lombardini Patrizia
Longhi Curtet Michela
Magnoni Jérôme
Marcacci Valeria
Medici Diego
Modica Roberto
Mogliuzzi Tiziana
Orsini Elena
Panzini Michela
Parma Massimiliano
Pauli Giorgia
Pellandini Pierre Alain
Piccardo Laila
Piffaretti Vasco
Portmann Sarah
Portolani Maher
Presti Marco
Regazzoni Graziano
Rezzonico Igor
Rihs Caroline
Rinaldi Milena
Rinaldi Untersee Erika
Rossinelli Roberto

Sangiorgio Scarpellini Rachele
Santos Pereira Joel
Scalia Salvatore
Schmid Andrea
Schneebeli Sebastiano
Simona Veronica
Toscanelli Maja
Umiker Matteo
Valenti Maria
Vinciguerra Maria Angela
Wintgen Klaus
Zocchi Stefano

PERSONALE SERVIZIO AUTOAMBULANZE

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

COMITATO

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

DIREZIONE/ QUADRI

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

PERSONALE SERVIZIO MEDICO DENTARIO

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

AMMINISTRAZIONE, SERVIZI E SETTORI

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

ALTRE COLLABORAZIONI

Bettelini Natascia
Haeberli Caterina
Hochstrasser Micaela
Höhener Jacqueline
Mauri Cristina
Rosso-Oggioni Paola
Szöke Tamara



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	Advanced Live Support. Mezzo o misure avanzate per salvare la vita
AMUT	Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese
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
DIM	Dispositivo d'Incidente Maggiore Cantonale
FCTSA	Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze
IAS	Interassociazione di Salvataggio
IRATA	Industrial Rope Access Trade Association
LeRT	Area Logistica e Risorse Tecniche
MAS	Master of Advanced Studies
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
SMUC	Servizio Medico d'Urgenza Cantonale
SSO	Società svizzera odontoiatri
SSMUS	Società svizzera di medicina d'urgenza e salvataggio
SSU	Servizio Specialistico d'Urgenza (Automedica)





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

