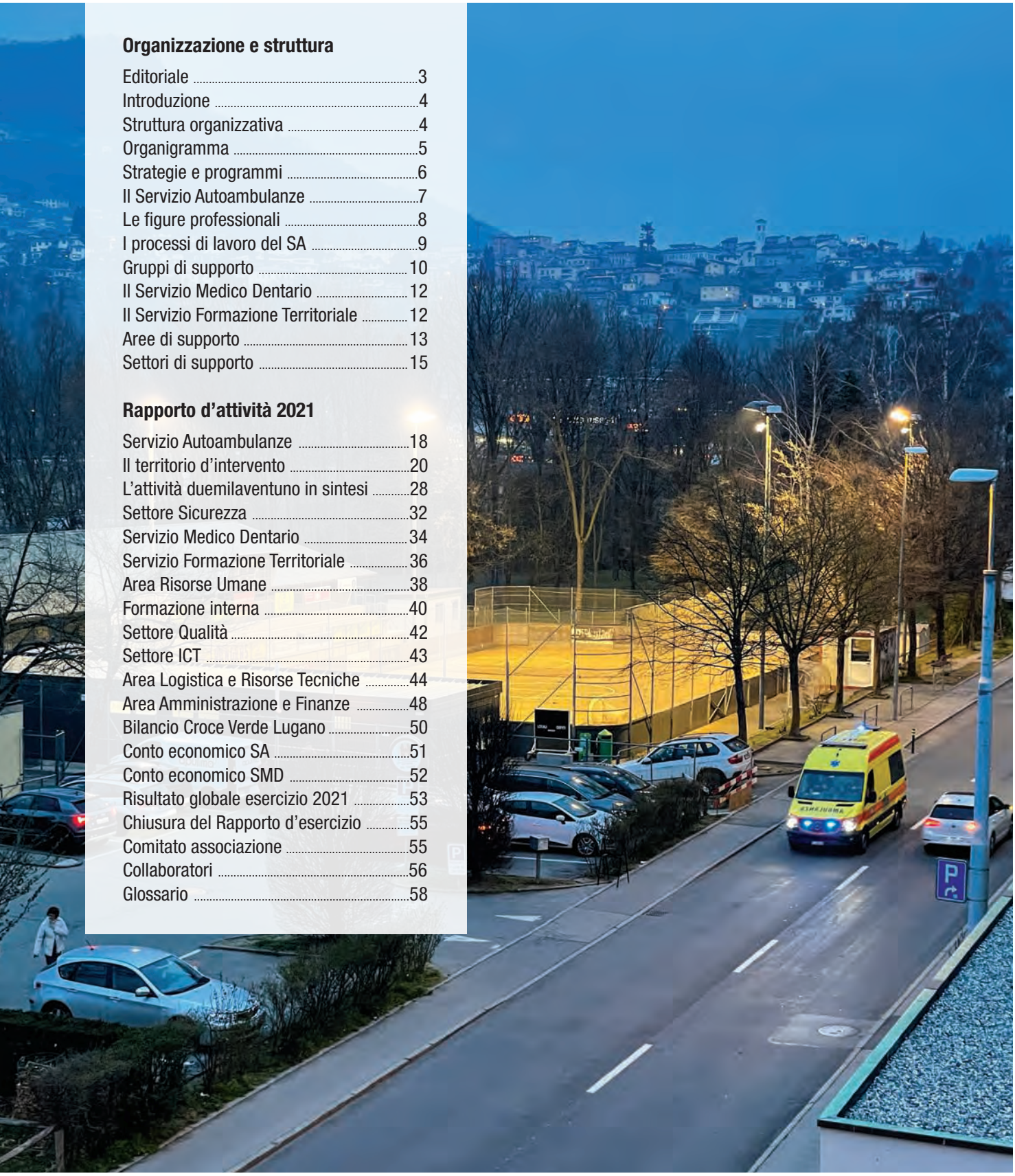
CROCE VERDE LUGANO

RAPPORTO D'ATTIVITÀ 2021

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 2021

Servizio Autoambulanze 18
Il territorio d'intervento 20
L'attività duemilaventuno in sintesi 28
Settore Sicurezza 32
Servizio Medico Dentario 34
Servizio Formazione Territoriale 36
Area Risorse Umane 38
Formazione interna 40
Settore Qualità 42
Settore ICT 43
Area Logistica e Risorse Tecniche 44
Area Amministrazione e Finanze 48
Bilancio Croce Verde Lugano 50
Conto economico SA 51
Conto economico SMD 52
Risultato globale esercizio 2021 53
Chiusura del Rapporto d'esercizio 55
Comitato associazione 55
Collaboratori 56
Glossario 58

Editoriale

Carissime lettrici e carissimi lettori,

Con piacere vi accogliamo nel nostro rapporto di attività del 2021. Anche per questa edizione riproponiamo la struttura e la forma grafica del rapporto precedente. Il documento che vi apprestate a leggere è costituito da due parti. La prima è dedicata prevalentemente a coloro che meno ci conoscono e che desiderano approfondire chi siamo e cosa facciamo. La seconda presenta le principali attività e i risultati del 2021. Nel rapporto troverete inoltre dei codici QR che vi permetteranno di accedere ad alcuni documenti complementari.

Il 2021 è stato il secondo anno nel quale abbiamo dovuto convivere con la pandemia e con gli effetti diretti ed indiretti che ha causato alla nostra attività. La terza e quarta ondata hanno scandito i 12 mesi, ma rispetto all'anno precedente nel 2021 le attività dei 3 servizi hanno potuto continuare con regolarità e senza le importanti implicazioni date dalle regole sanitarie applicate in precedenza.

Il personale dell'Associazione, vero motore di ciò che siamo e facciamo, ha nuovamente dato prova di grande professionalità, flessibilità e resistenza. Considerando il periodo che abbiamo affrontato possiamo senza ombra di dubbio parlare di comprovata resilienza. Coloro che quotidianamente si occupano dei pazienti, sul territorio o presso il nostro Servizio Medico Dentario, hanno oramai imparato a lavorare in condizioni diverse e ad adattarsi senza grandi problemi.
Lo stesso vale per chi quotidianamente si occupa di trasmettere le competenze sanitarie nei nostri corsi alle aziende e alla popolazione. Anche loro hanno imparato a convivere nelle aule con i dispositivi di protezione e adattando alcuni contenuti formativi alle normative sanitarie (un esempio è l'omettere l'insegnamento della ventilazione bocca-naso nei corsi di rianimazione). Ciò detto potrebbe sembrare che l'impatto di quanto sopra non abbia avuto effetto alcuno sul nostro personale. Ma così non è; ogni singolo componente del gruppo ha dovuto impiegare importanti risorse per non lasciarsi trascinare nel baratro dello sconforto al momento in cui, dopo un periodo di relativa tranquillità e pace, i numeri dei contagi iniziavano a salire e le misure di protezione tornavano ad intensificarsi. Anche tra di noi, così come in tutta la comunità globale, abbiamo avuto modo di dibattere sulla questione delle vaccinazioni e sull'effetto che i diversi punti di vista, accentuati dai media, hanno avuto sull'unione del team. Ma al di là di un sano dibattito non abbiamo vissuto lo scollamento tra fautori o meno della vaccinazione. Va altresì detto che abbiamo avuto un alto tasso di vaccinazione del personale (95%).

Ma il 2021 non è stato solo pandemia. Nei 12 mesi sono stati portati a termine alcuni progetti sospesi nel 2020. Per il Servizio autoambulanza sono state preparate le basi formative e tecniche per l'introduzione della nuova cartella sanitaria del paziente (denominata Ambulance-PAD). Quest'ultima è attiva dal 1° gennaio del 2022 in tutti i servizi del Cantone.
Sono stati inoltre terminati i lavori preparatori della documentazione per il riaccreditamento IAS. La maggior parte delle attività di formazione per professionisti e volontari in presenza, federative e locali, sono state posticipate privilegiando formazioni a distanza o in piccoli gruppi con un livello di protezione elevato.

Il Servizio Medico Dentario ha ripreso la sua attività a pieno regime nonostante per i primi 11 mesi si sia lavorato con un dentista in meno rispetto a quanto previsto dall'organico. La riorganizzazione del personale, con il completamento dell'organico a partire da dicembre, e l'ottimizzazione dei 5 studi dentistici a disposizione, hanno permesso di chiudere l'anno con una struttura finalmente pronta per affrontare il 2022 in condizioni ottimali.

Il Servizio della formazione territoriale ha registrato un importante incremento di corsi raggiungendo un numero record. Complice il fatto che persone singole e aziende hanno dovuto recuperare corsi annullati o posticipati l'anno precedente, i nostri istruttori sono stati sollecitati in modo importante e regolare. Da segnalare il costante aumento dei corsi di emergenza pediatrica per i quali, anche nel 2022, il nostro servizio è riuscito ad ottenere un importante finanziamento da parte di una Fondazione privata che permette di offrire ai nostri clienti (mamme, papà, docenti di scuole) la formazione a una condizione di prezzo molto agevolata. Tale condizione è stata proposta dalla fine del 2020 a tutti i servizi affiliati alla FCTSA.

Vogliamo chiudere questo editoriale ringraziando tutti coloro che in forme diverse ci hanno sostenuto nell'essere ciò che siamo e nel fare ciò che quotidianamente ci impegniamo a fare. Le autorità Comunali e Cantonali, la FCTSA e i servizi che ne fanno parte, i partner del soccorso e delle strutture sanitarie, tutti i fornitori (di materiale e di servizi) e tutti coloro che in forme diverse ci sostengono finanziariamente.

Ma permetteteci di esprimere un ringraziamento particolare ai nostri quadri e a tutti i nostri collaboratori che mai come negli ultimi due anni hanno dimostrato grande senso di responsabilità e attaccamento all'Associazione svolgendo, con con instancabile passione, un importante lavoro a beneficio dei nostri pazienti.

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

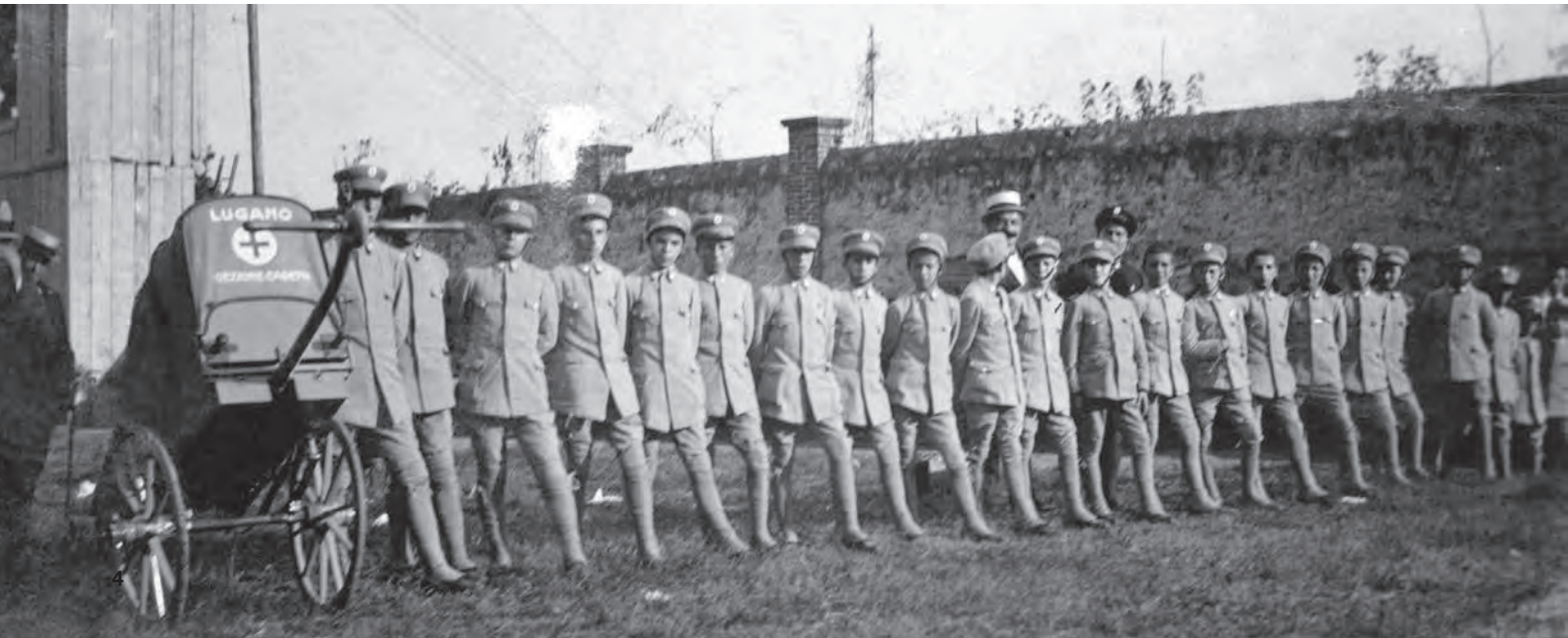
Struttura organizzativa, funzionamento dell'Associazione

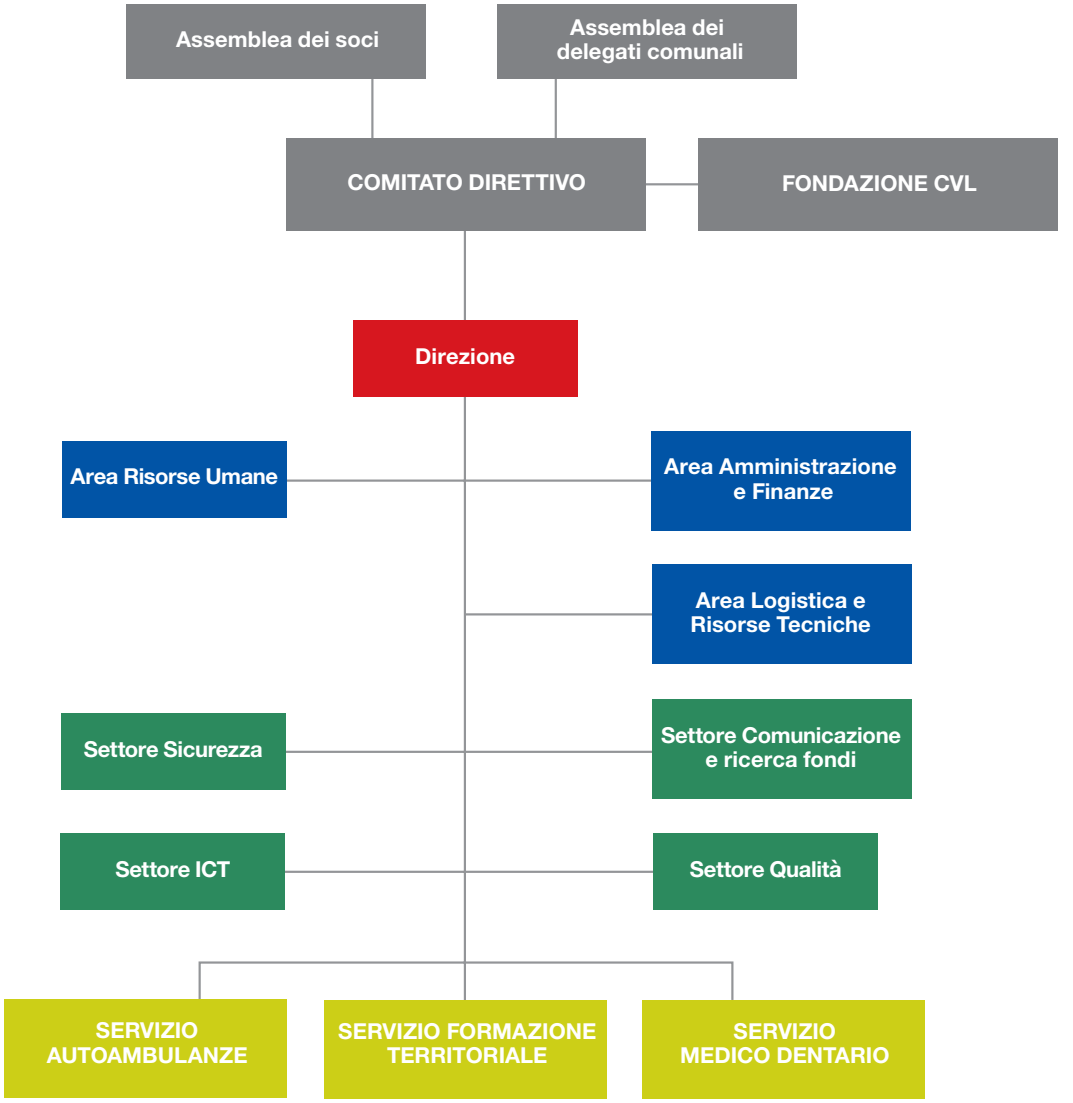
Gli organi dell'Associazione sono i seguenti:

- 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 (CAS, DAS, MAS o analoghe).

La CVL dispone di due commissioni del personale (professionista e volontario) in cui siedono rappresentanti che svolgono un ruolo consultivo per la direzione e fungono da interlocutore tra il personale e la direzione per aspetti d'interesse comune.
CVL dispone inoltre di un gruppo ricreativo responsabile dell'organizzazione di momenti di condivisione (ricreativi, culturali o sportivi) destinati al personale e alle proprie famiglie.

Strategie e programmi dell'Associazione

Principi di base e obiettivi a medio termine

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

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

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

I valori

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

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

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

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

La missione del Servizio Autoambulanze

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

Contesto nazionale

Croce Verde Lugano è membro 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 anestesiologia 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.

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 intervenite al momento in cui viene attivato il processo soccorso.
La copertura del servizio, in termini di risorse e numero di equipaggi da tenere in prontezza sulle 24 ore, viene calcolata sulla base delle statistiche e, nel caso, viene aggiornata qualora i dati dimostrino dei cambiamenti di tendenza. Il concetto prevede che il servizio debba essere in grado di raggiungere nel 90% dei casi il luogo d'intervento entro 15 minuti, con obiettivi di miglioramento che vanno nella direzione dei 10 minuti.
Oltre il 70% degli interventi viene svolto nei giorni feriali, compreso il sabato, nella fascia diurna. La copertura del servizio risulta pertanto essere maggiore rispetto alla domenica, ai festivi e alle notti. L'assetto può variare ed è presentato nel rapporto annuale d'attività.
Le ambulanze della CVL rientrano nella categoria dei servizi di soccorso avanzati (ALS) in quanto hanno a bordo personale professionista.

I processi soccorso e trasporto

Nel presente paragrafo descriviamo insieme i due processi in quanto si differenziano esclusivamente per le figure professionali che prendono a carico la differente tipologia di intervento e di paziente.
La Centrale d'allarme e coordinamento sanitario Ticino Soccorso 144 raccoglie le indicazioni dell'utente che necessita dell'intervento di soccorso / trasporto e tratta le informazioni utilizzando un protocollo chiamato MPDS *(Medical Priority Dispatch System),* che permette di guidare l'operatore in una raccolta di informazioni strutturata per definire un codice di presunta diagnosi, un livello di priorità d'intervento e i mezzi di soccorso e i partner che devono essere mobilizzati. Il protocollo viene inviato in tempo reale alla CVL tramite sistema informatico. Quest'ultima riceve la richiesta d'intervento e attiva, a dipendenza della situazione, uno o più equipaggi. Pertanto ogni intervento può generare una o più missioni, a dipendenza del numero di equipaggi/mezzi che sono attivati. Solitamente a un evento corrisponde un equipaggio autoambulanza e, a dipendenza del livello di urgenza/priorità definito dall'144, l'avvicinamento al luogo dell'automedica (con o senza segnali prioritari). A ogni missione possono corrispondere uno o più pazienti. Il condizionale è d'obbligo giacché può avvenire che giunti sul luogo non vi sia alcun paziente da trattare (pazienti non presenti, scappati o scherzi), oppure ve ne sia più di uno (situazioni in cui siamo chiamati in prevenzione, come ad esempio l'assistenza ai pompieri).

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

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

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

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

Categorizzazione secondo indice di gravità NACA
Al momento dell'arrivo sul paziente, dopo la valutazione clinica, il personale definisce il reale livello di gravità, attribuendo un codice NACA.
Quest'ultimo è stato creato dalla *National Advisory Committee for Aeronautics* per incidenti dell'aviazione e permette in modo abbastanza semplice di definire le condizioni di gravità del paziente da comunicare con immediatezza alla Centrale 144 e in seguito al Pronto Soccorso.
L'indice di gravità clinica NACA va da 0 (paziente illeso) a 7 (deceduto). A partire dal livello 4 il paziente è considerato potenzialmente in pericolo di vita.

Ospedalizzazione
Vale il principio che il paziente è libero di decidere l'ospedale di destinazione. È fatta eccezione per tutte le casistiche che necessitano prese a carico particolari e che dipendono dalla pianificazione ospedaliera cantonale. L'ospedale di riferimento per le patologie principali (cardiologiche, traumatiche, cerebrali…) è l'Ospedale Regionale di Lugano, sede Ospedale Civico, che accoglie il maggior numero di pazienti. A seguire il pronto soccorso presso 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 mobilizza 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 FCTSA. Le tariffe del SA sono definite per il tramite della FCTSA, con gli assicuratori malattia e con gli ospedali o le cliniche private. Le tariffe per il SMD sono definite dal tariffario della SSO, rispettivamente dagli assicuratori infortuni o dagli istituti sociali che prendono a carico alcuni pazienti.

L'area dispone di personale qualificato allo svolgimento dei diversi compiti quali impiegati di commercio e contabili. È coordinata da un capo area, con funzione di quadro, con formazione di specialista in finanza e contabilità e formazione in ambito di economia e gestione socio-sanitaria.
Il personale è operativo in alcuni uffici presso la sede di Pregassona e Agno.

Area Risorse Umane

L'area della gestione del capitale umano è stata sviluppata in modo molto importante nell'ultimo decennio, consapevoli del grande valore, non solo economico, che il personale riveste all'interno dell'Associazione. CVL, in considerazione delle diverse attività svolte, racchiude una decina di profili professionali diversi, sanitari e non, senza contare i profili professionali dei propri volontari. L'eterogeneità delle figure professionali, i diversi contesti professionali e la quantità di collaboratori, necessitano di una gestione strutturata, coordinata e organizzata, volta a rendere il team compatto e improntato non solo al mantenimento delle competenze, ma anche al loro costante sviluppo.
La formazione permanente del personale ricopre un ruolo estremamente importante. Ogni anno vengono preparati programmi interni ed esterni atti al mantenimento e al continuo aggiornamento delle competenze del personale, in modo da permettere una qualità impeccabile delle prestazioni fornite. Parallelamente alla formazione continua vengono preparati dei piani di sviluppo che accompagnano i nostri collaboratori e sfociano nell'ottenimento di diplomi di diverso livello, sino a quello universitario.

Il principio per cui "il collaboratore è il vero motore dell'Associazione e come tale interagisce e viene valorizzato" è nato dalla consapevolezza che un'Associazione di servizio deve curare a 360° il benessere del proprio personale per rendere migliore la prestazione al beneficiario finale (paziente, cliente, utente). Ogni giorno l'impegno di chi lavora in questa area è volto a cercare di assicurare ai nostri collaboratori delle condizioni di lavoro favorevoli e sostenibili non solo dal punto di vista professionale ma anche personale e privato. Il buon connubio della vita professionale con quella privata permette a chi lavora nella nostra Associazione di affrontare le sfide quotidiane con fiducia e competenza, in un clima di lavoro che mira a fidelizzare le persone e a sentirsi parte integrata della struttura.
L'impegno profuso dai diversi quadri e responsabili è quello di promuovere una cultura orientata a una comunicazione trasversale che legittimi il personale a esternare il proprio vissuto al fine di risolvere in modo congiunto i problemi e le difficoltà che possono naturalmente presentarsi in organizzazioni complesse come la nostra.
Le attività svolte da chi si occupa di risorse umane ripercorrono tutto il processo di gestione del collaboratore. Parallelamente alle comuni procedure di gestione del capitale umano (reclutamento, selezione, introduzione, gestione della vita in azienda e dell'uscita) stiamo sviluppando dei programmi che hanno una forte impronta della responsabilità sociale di impresa. Ci riferiamo in particolar modo alla medicina del personale, alla promozione della salute, all'accompagnamento al (pre)pensionamento così come alla continua collaborazione con altre organizzazioni sanitarie al fine di promuovere la trasversalità professionale.

Le attività dell'area 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:

- CVL News, rivista semestrale che viene distribuita a tutti i fuochi del comprensorio (ca. 83'000 di tiratura);
- Un sito internet;
- La presenza su Facebook, Instagram 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-Steenhoudt, 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 2021

Servizio Autoambulanze

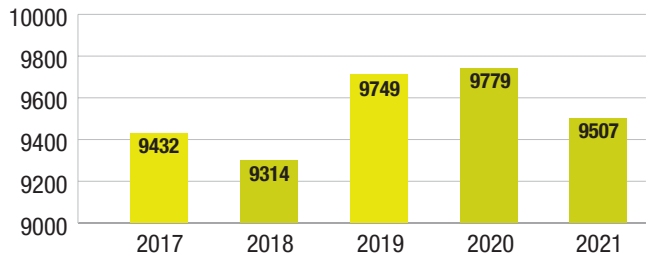
Premessa

Il 2021 è stato influenzato, per il secondo anno consecutivo, dalla pandemia. A differenza dei periodi iniziali in cui regnava una forte incertezza con un numero importante di ricoveri di pazienti affetti da questa malattia, quest'anno abbiamo avuto periodi altalenanti dovuti ad allentamenti o restrizioni decise a livello federale e cantonale.

Dati operativi

Anno	Interventi	Missioni Ambulanza	Missioni Automedica	Pazienti trattati
2019	10'411	10'307	3'285	9'749
2020	10'472	10'272	2'992	9'779
2021	**10'331**	**10'197**	**2'923**	**9'507**
Diff. 2020/2021	-141	-75	-69	-272

Numero pazienti per anno

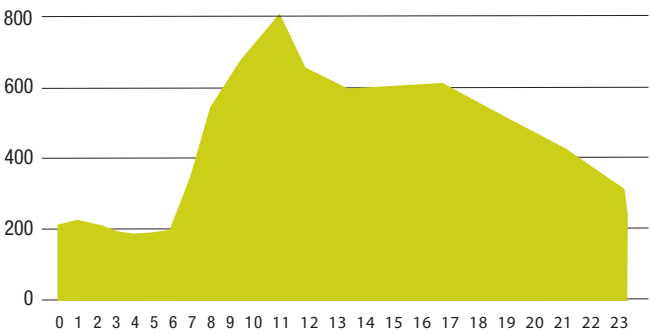


Ripartizione degli interventi per giorno della settimana e giornata più impegnativa

La media giornaliera è stata di 28 interventi. Il giorno della settimana più intenso il venerdì. Il giorno dell'anno di maggior attività è stato il 14 luglio con 45 interventi. Il giorno con meno interventi (10) è stato il 18 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 nel 2020, prosegue stabilmente sino alle ore 19:00 ca., senza cali significativi dalle ore 14:00 in poi.



Ripartizione degli interventi per mesi dell'anno

I mesi dell'anno con più interventi sono stati dicembre, agosto, ottobre e luglio, rispettivamente con 955, 953, 943 e 929 interventi. Quelli con meno, febbraio e maggio (714 e 782). In prevalenza si tratta di interventi primari P1 (4'747 nel corso del 2021), con l'impiego immediato di segnali prioritari e probabile danno delle funzioni vitali.

Luogo d'intervento

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

Luogo intervento	2020	2021	Δ
Abitazioni	4'849	4'764	-85
Ospedali EOC	1'906	1'603	-303
Strade e autostrade	962	1'059	97
Case per anziani	554	519	-35
Uffici ed esercizi pubblici	257	333	76
Cardiocentro	271	154	-117
Cliniche	304	283	-21
Studi medici	216	185	-31
Impianti lavorativi	140	150	10
Alberghi/campeggi	52	84	32
Foyer/Istituti	92	61	-31
Polizia/Carceri/Dogana/Asilanti	69	73	4
Impianti sportivi	52	68	16
Scuole	33	46	13
Aeroporti	22	16	-6
Trasporti pubblici	37	47	10
Sentieri montagna	27	23	-4
Sede ambulanza	8	12	4
Fiumi/Laghi	4	17	13

10’331 ⬇
INTERVENTI

2’923 ⬇
MISSIONI AUTOMEDICA

9’507 ⬇
PAZIENTI TRATTATI

28 ⬇
MEDIA GIORNALIERA INTERVENTI

4’764 ⬇
INTERVENTI IN ABITAZIONI

1’059 ⬆
INTERVENTI SU STRADE/AUTOSTRADE

45 ⬇
RECORD GIORNALIERO IL 14 LUGLIO

10 ⬆
RECORD MINIMO IL 18 SETTEMBRE

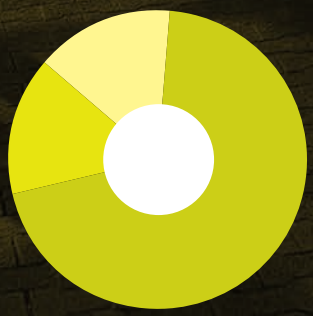
Comparazione priorità interventi 2019-2021

Anno	P1	P2	P3	S1	S2	S3
2019	4’859	885	2’528	142	84	1’914
2020	4’517	800	2’977	111	31	2’036
2021	**4’747**	**780**	**3’022**	**91**	**35**	**1’656**
Diff. 2020/2021	+ 230	-20	+ 45	-20	+4	-380

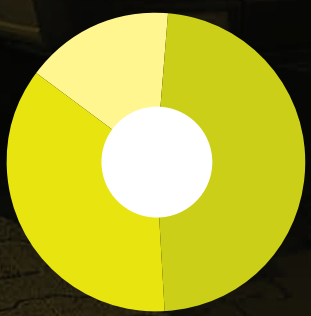
Ripartizione interventi per giorno della settimana

Priorità	Totale	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
	10’331	1’567	1’472	1’540	1’553	1’615	1’344	1’240
P1	4’747	721	665	670	733	705	642	611
P2	780	110	107	116	101	124	125	97
P3	3’022	474	408	467	457	480	378	358
S1	91	18	14	6	22	16	10	5
S2	35	7	4	5	7	4	6	2
S3	1’656	237	274	276	233	286	183	167

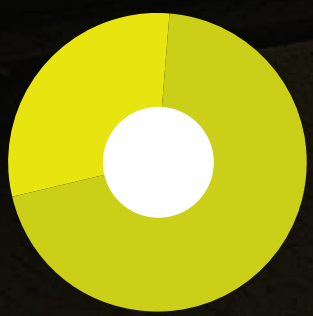
Ripartizione interventi per fascia oraria



- 07:00 - 19:00 **70%**
- 19:00 - 23:00 **14%**
- 23:00 - 07:00 **16%**



- 07:00 - 15:00 **49%**
- 15:00 - 23:00 **35%**
- 23:00 - 07:00 **16%**



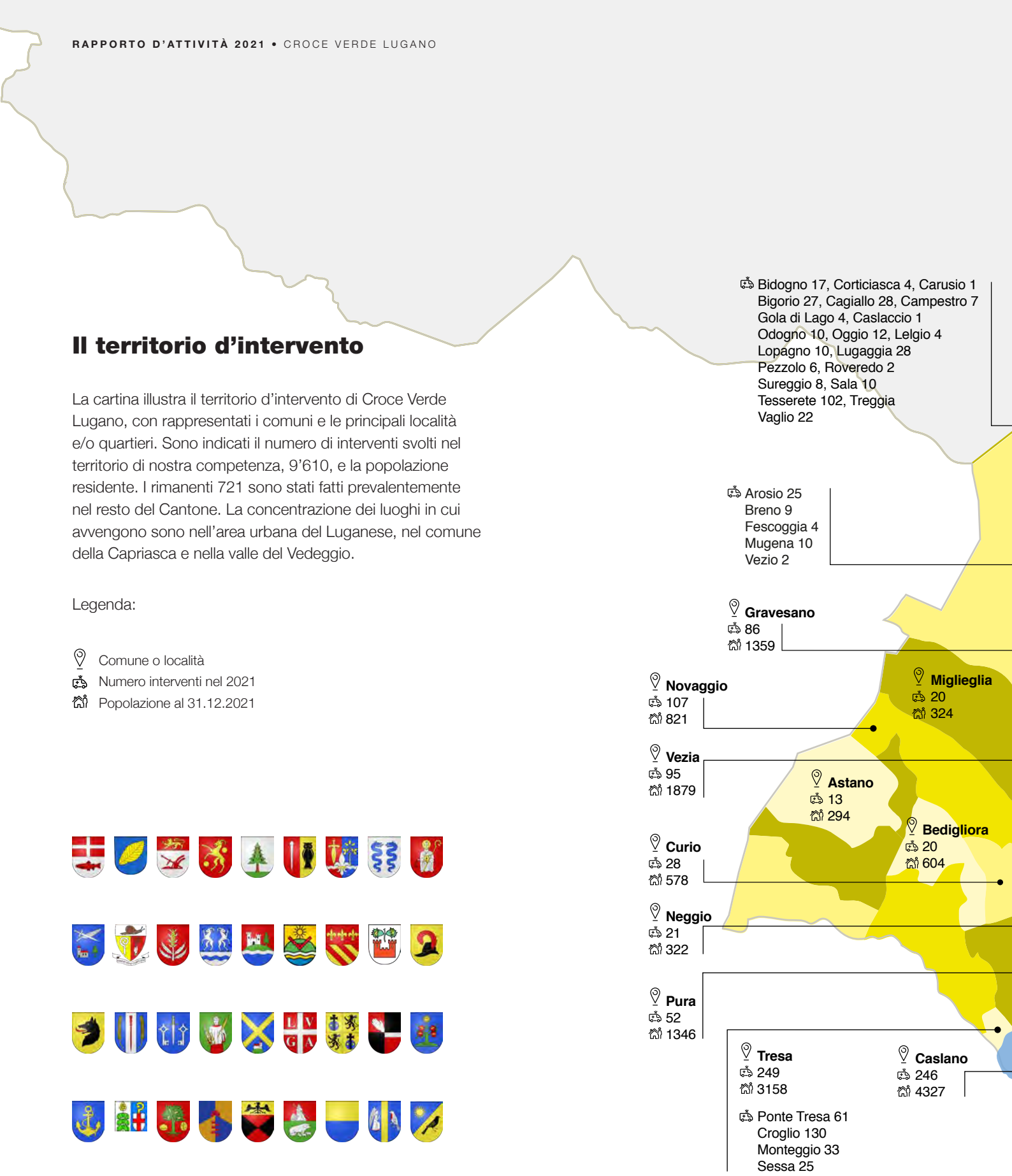
- 07:00 - 19:00 **70%**
- 19:00 - 07:00 **30%**

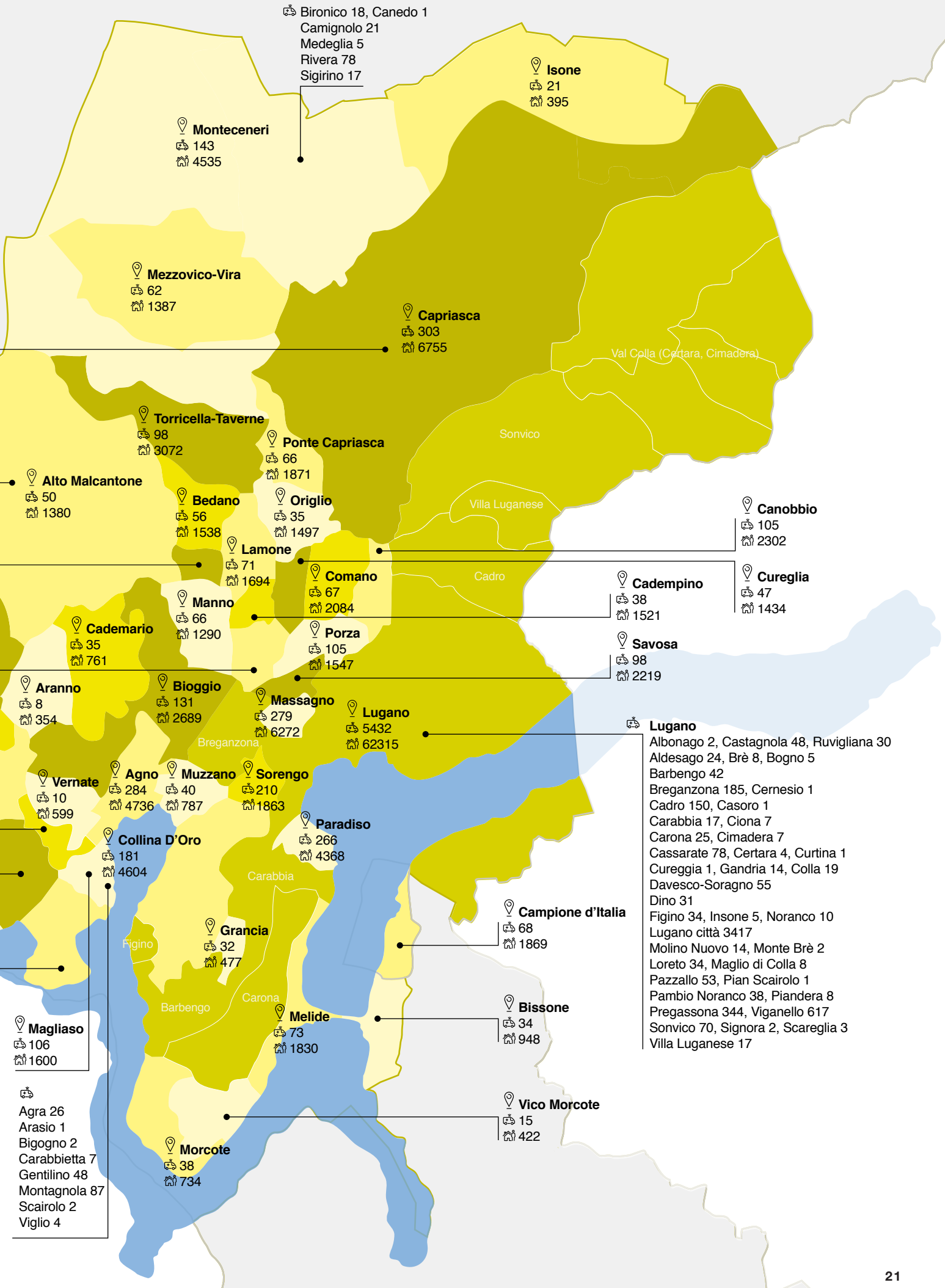
Il territorio d'intervento

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, 9'610, e la popolazione residente. I rimanenti 721 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 2021
- Popolazione al 31.12.2021




Bironico 18, Canedo 1
Camignolo 21
Medeglia 5
Rivera 78
Sigirino 17
Isone
21
395
Monteceneri
143
4535
Mezzovico-Vira
62
1387
Capriasca
303
6755
Val Colla (Certara, Cimadera)
Sonvico
Torricella-Taverne
98
3072
Ponte Capriasca
66
1871
Alto Malcantone
50
1380
Bedano
56
1538
Origlio
35
1497
Villa Luganese
Canobbio
105
2302
Lamone
71
1694
Comano
67
2084
Cadro
Cadempino
38
1521
Cureglia
47
1434
Manno
66
1290
Cademario
35
761
Porza
105
1547
Savosa
98
2219
Aranno
8
354
Bioggio
131
2689
Massagno
279
6272
Lugano
5432
62315
Breganzona
Vernate
10
599
Agno
284
4736
Muzzano
40
787
Sorengo
210
1863
Paradiso
266
4368
Collina D'Oro
181
4604
Carabbia
Campione d'Italia
68
1869
Grancia
32
477
Figino
Carona
Barbengo
Melide
73
1830
Bissone
34
948
Magliaso
106
1600
Vico Morcote
15
422
Morcote
38
734
Agra 26
Arasio 1
Bigogno 2
Carabbietta 7
Gentilino 48
Montagnola 87
Scairolo 2
Viglio 4
Lugano
Albonago 2, Castagnola 48, Ruvigliana 30
Aldesago 24, Brè 8, Bogno 5
Barbengo 42
Breganzona 185, Cernesio 1
Cadro 150, Casoro 1
Carabbia 17, Ciona 7
Carona 25, Cimadera 7
Cassarate 78, Certara 4, Curtina 1
Cureggia 1, Gandria 14, Colla 19
Davesco-Soragno 55
Dino 31
Figino 34, Insone 5, Noranco 10
Lugano città 3417
Molino Nuovo 14, Monte Brè 2
Loreto 34, Maglio di Colla 8
Pazzallo 53, Pian Scairolo 1
Pambio Noranco 38, Piandera 8
Pregassona 344, Viganello 617
Sonvico 70, Signora 2, Scareglia 3
Villa Luganese 17

Coperture e interventi in altri comprensori

Con il termine copertura s'intende l'avvicinamento di un'ambulanza verso un territorio limitrofo nel caso in cui quest'ultimo avesse tutti i mezzi impegnati.
Come per gli interventi ordinari, anche le coperture sono state influenzate dall'andamento delle curve pandemiche. Tutti i servizi ambulanza del Cantone, nei periodi di forte sollecitazione, hanno necessitato dell'appoggio dei servizi limitrofi per garantire la copertura del territorio di competenza, in attesa che i propri veicoli fossero di nuovo disponibili considerando i tempi necessari alla sanificazione dei mezzi a fine intervento.
Si denota un aumento del numero di coperture svolte da CVL. 468 nel 2021 (409 nel 2020) prevalentemente per il territorio del SAM. In lieve aumento il dato delle coperture ricevute (199 contro le 171 del 2020), vale a dire situazioni in cui CVL non è stata in grado di garantire la prontezza in modo autonomo poiché tutti i veicoli disponibili erano impegnati.
In leggero calo gli interventi fatti da altri servizi per CVL durante il periodo in cui un'ambulanza di un altro servizio è in copertura per rispondere ad eventuali richieste di soccorso; 32 (39 l'anno precedente). In lieve aumento il numero di interventi che CVL ha effettuato per altri servizi durante la copertura (36). Il tempo totale di copertura impiegato nei 468 ingaggi è stato di 367 ore circa.

Pazienti per sesso e motivo di intervento

Anche quest'anno vi è un'equa ripartizione tra uomini e donne e 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

Nel 2021, così come negli anni precedenti, la maggior parte dei pazienti (55.7%) è stata trasportata all'Ospedale Civico di Lugano che rappresenta il punto di riferimento cantonale per le specialità della Medicina ad Alta Specialità.
Pressoché invariate le percentuali di destinazione verso le altre strutture cantonali, ad eccezione dell'Ospedale La Carità di Locarno e della Clinica Luganese; quest'ultimi hanno subito una diminuzione, in quanto nel 2020 erano entrambi centri Covid. Constatiamo inoltre un incremento dei pazienti con destinazione Clinica Psichiatrica Cantonale (+58).

5'300 ↑
PAZIENTI TRASPORTATI PRESSO OSPEDALE CIVICO

1'181 ↓
PAZIENTI TRASPORTATI PRESSO CLINICA LUGANESE MONCUCCO

501 ↑
PAZIENTI TRASPORTATI PRESSO CLINICA PSICHIATRICA CANTONALE

153 ↑
PAZIENTI TRASPORTATI PRESSO CARDIOCENTRO TICINO

468 ↑
COPERTURE VERSO ALTRI SERVIZI LIMITROFI

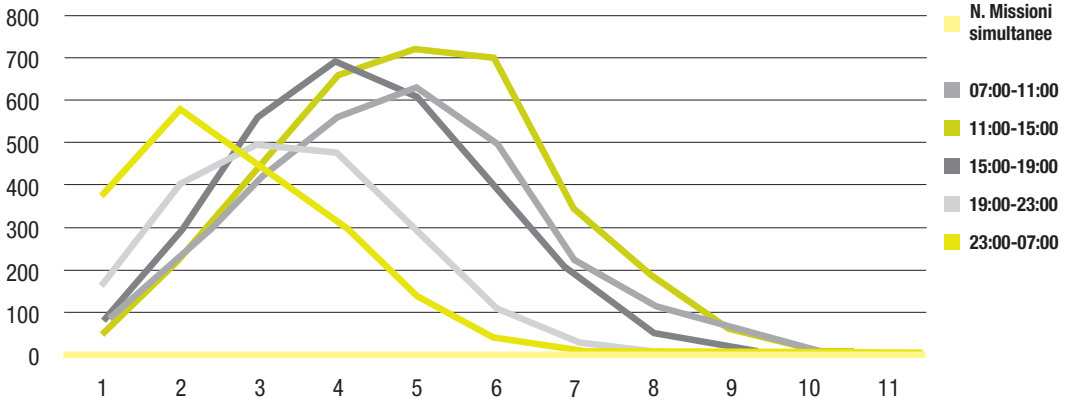
199 ↑
COPERTURE RICEVUTE DA ALTRI SERVIZI

50% =
INTERVENTI CON PAZIENTI DI ETÀ COMPRESA TRA 70-95 ANNI

92.8% ↓
ARRIVO SUL LUOGO ENTRO 15 MINUTI

Paolo Ziella
Capo servizio
Servizio Autoambulanze

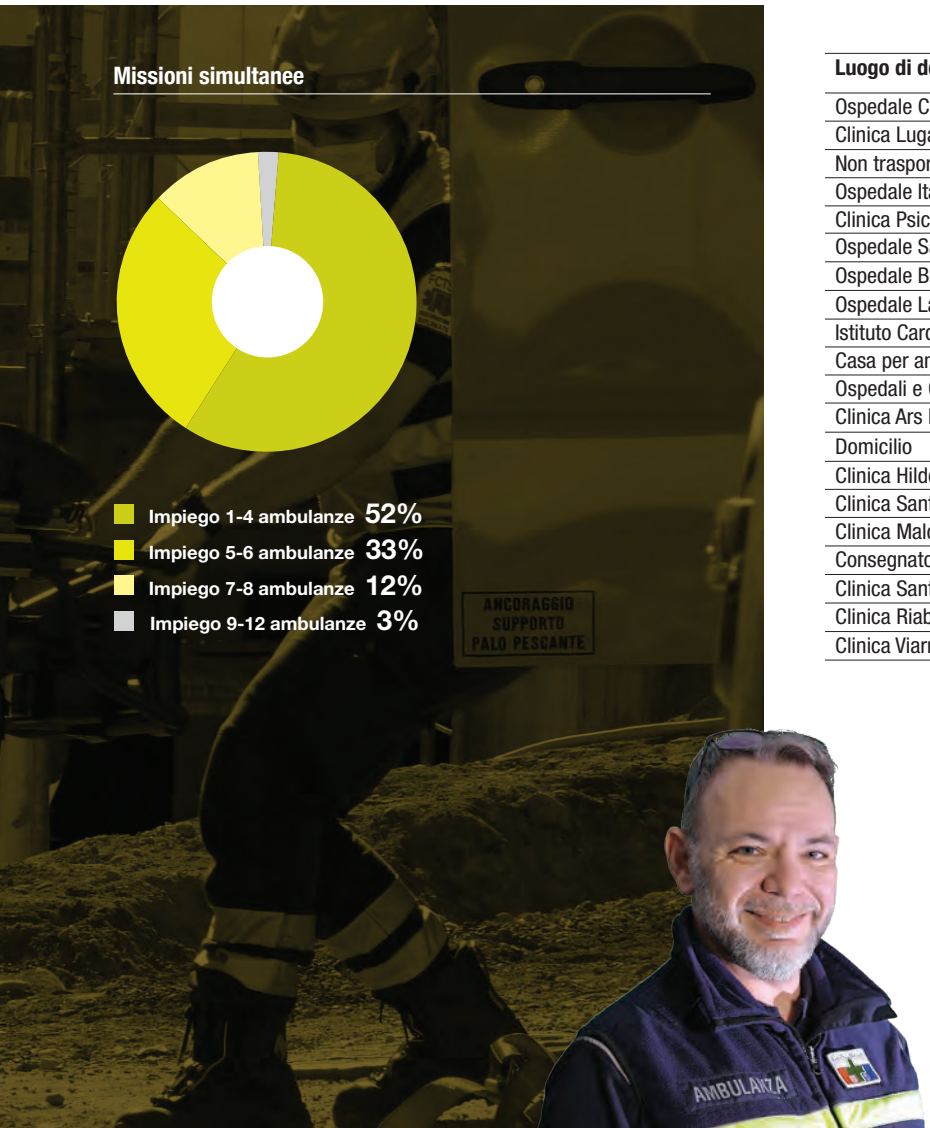
Numero ambulanze impiegate simultaneamente



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 82.9% delle missioni totali è ingaggiata con un numero variabile che va da 2 fino a 6 veicoli contemporaneamente.

Ripartizione interventi per mesi dell'anno

Priorità	Totale	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
	10'331	836	714	841	813	782	856	929	953	886	943	823	955
P1	4'747	360	312	363	358	379	411	412	439	434	451	397	431
P2	780	64	52	75	69	64	63	65	60	70	66	55	77
P3	3'022	255	208	236	242	218	244	274	312	243	266	226	298
S1	91	5	6	8	12	7	6	17	9	9	6	4	2
S2	35	3	2	2	4	3	2	3	1	5	6	3	1
S3	1'656	149	134	157	128	111	130	158	132	125	148	138	146



Luogo di destinazione	2020	2021	Δ
Ospedale Civico Lugano	5'120	5'300	180
Clinica Luganese Moncucco	1'287	1'181	-106
Non trasportato	941	912	-29
Ospedale Italiano Viganello	536	254	-282
Clinica Psichiatrica Cantonale	443	501	58
Ospedale San Giovanni Bellinzona	269	313	44
Ospedale Beata Vergine Mendrisio	240	205	-35
Ospedale La Carità Locarno	210	90	-120
Istituto Cardiocentro Ticino	152	153	1
Casa per anziani	130	143	13
Ospedali e Cliniche in Svizzera	71	67	-4
Clinica Ars Medica Gravesano	68	78	10
Domicilio	67	59	-8
Clinica Hildebrand Brissago	63	59	-4
Clinica Sant'Anna Sorengo	41	52	11
Clinica Malcantonese Castelrotto	32	20	-12
Consegnato Rega	23	19	-4
Clinica Santa Croce Orselina	20	30	10
Clinica Riabilitazione Novaggio	15	16	1
Clinica Viarnetto Pregassona	14	15	1

Patrik Conte
Vice capo servizio
Servizio Autoambulanze

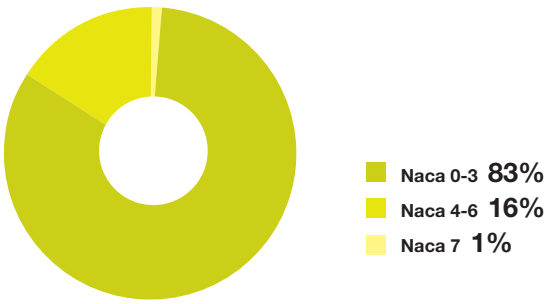
Diagnosi pazienti	2021	%	2020	Differenza
Politrauma	54	0.6%	44	10
Trauma cranio-cerebrale	498	5.2%	573	-75
Trauma della colonna	129	1.4%	151	-22
Trauma delle estremità	990	10.4%	935	55
Arresto cardio respiratorio	120	1.3%	131	-11
Malore di origine cardiaco	715	7.5%	689	26
Disturbi o insufficienza respiratoria	577	6.1%	879	-302
Casi psichiatrici	1'042	11.0%	876	166
Dolori addominali o lombari non traumatici	698	7.3%	633	65
Stato febbrile-infettivo senza shock	644	6.8%	1'120	-476
Deperimento generale, astenia, debolezza	435	4.6%	465	-30
Neoplasia senza shock	141	1.5%	131	10
Deficit neurologico senza coma né trauma	442	4.6%	408	34
Intossicazione senza coma	381	4.0%	390	-9
Perdita di conoscenza breve, malore non cardiaco	498	4.5%	340	158

Diagnosi pazienti

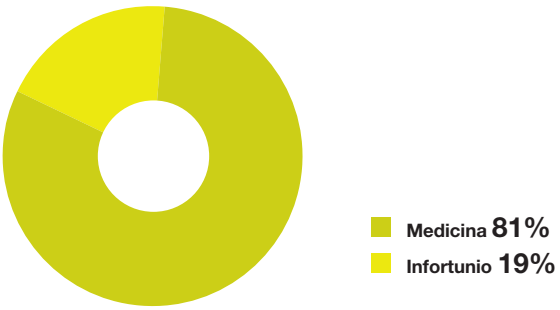
Riscontriamo un aumento considerevole dei casi psichiatrici con 1'042 pazienti, rispetto gli 876 del 2020 (+ 166).
Spesso sono casi complicati e delicati che richiedono tempi e risorse importanti per una presa a carico che, oltre a noi, vede coinvolti altri partner e attori sanitari.
Analizzando i pazienti di questa casistica, si evidenziano cambiamenti rispetto all'epidemiologia generale con una equa distribuzione tra i due sessi (50 e 50%). Si nota che la fascia di età maggiormente rappresentata per entrambi i sessi è quella tra i 20 e 55 anni. Si tratta di pazienti molto più giovani rispetto a tutti gli altri tipi di interventi.
Constatiamo inoltre una riduzione delle insufficienze respiratorie (-302 pazienti) e degli stati febbrili-infettivi (-476). Entrambe le casistiche erano legate all'importante numero di pazienti Covid trattati e trasportati nel 2020.

Categorizzazione secondo indice di gravità NACA

Nel 2021, il 17% degli interventi hanno avuto un indice di gravità elevato > o = 4, in linea con quanto avvenuto l'anno precedente.



Motivo d'intervento



Tempi d'intervento

Conformemente a quanto previsto dalla IAS, CVL monitorizza in modo puntuale i tempi d'intervento. L'aspetto è essenziale soprattutto per le patologie tempo dipendenti, vale a dire quelle patologie per cui il tempo che intercorre tra la chiamata d'allarme all'144 e l'arrivo dell'ambulanza sul paziente, rispettivamente, il ricovero dello stesso in una struttura ospedaliera adeguata, è fondamentale per la prognosi finale. La Direzione Operativa analizza regolarmente i dati ed è particolarmente attenta a trovare soluzioni atte a ridurre i tempi d'intervento. In particolar modo vengono monitorizzati i tempi di mobilizzazione e i tempi di soccorso. Per tempo di mobilizzazione s'intende il periodo tra l'attivazione del Servizio autoambulanza da parte della Centrale Ticino Soccorso 144 e il momento in cui l'ambulanza è operativa sulla strada. Per tempo di soccorso si intende il tempo di arrivo sul luogo dal momento della partenza dell'ambulanza.
I tempi di uscita del 2020 si sono allungati a causa della messa in atto delle misure anti Covid a protezione del personale di soccorso ovvero la fase di vestizione con i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI). Siamo passati da un 90.94% a un 81.37% (al di sotto della soglia definita del 90% dei casi). Nel 2021, non tutti i mesi dell'anno hanno necessita-

250'539 ↑
KM PERCORSI DAI VEICOLI DI SOCCORSO

912 ↓
PAZIENTI SOCCORSI MA NON TRASPORTATI

15 ↑
UNITÀ INTERVENTO TECNICO-SANITARIA

30 ↑
ASSISTENZE A PARTNER

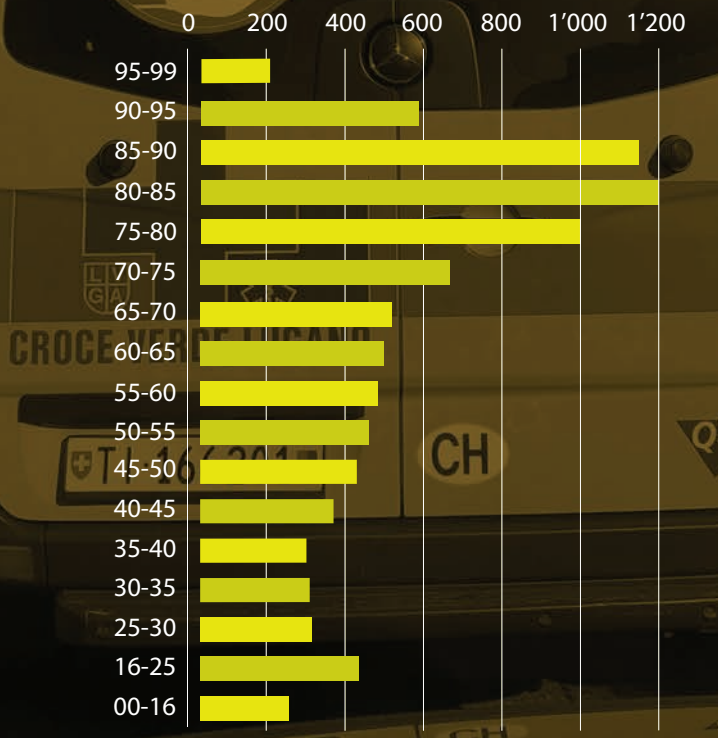
5 ↑
IMPIEGHI NATANTE AMBULANZA

87 ↑
TRASFERIMENTI IN PREVALENZA OLTRE GOTTARDO

99 ↓
INTERVENTI DEL CAPO INTERVENTO REGIONALE (CIR)

93 ↑
PATOLOGICI

Fascia di età al momento dell'intervento



to di questa attenzione poiché ci si regolava in base ai dati epidemiologi cantonali e alle raccomandazioni dell'Ufficio del medico cantonale. In generale, i tempi di uscita rispetto all'anno precedente sono migliorati; 84.4% entro i 2 minuti rispetto l'81.37% dell'anno precedente.
Ciò nonostante, il tempo di arrivo sul luogo dell'intervento (92.87%), rispetta l'indicatore stabilito dall'IAS il quale prevede nel 90% dei casi l'arrivo sul luogo entro 15 minuti.

Impiego del Capo Intervento Regionale (CIR)

Il Capo Intervento Regionale ha la responsabilità di coordinare l'attività giornaliera degli equipaggi in servizio ed è il punto di riferimento giornaliero di tutto il personale operativo durante il proprio turno. Garantisce la presenza presso la base operativa dalle 07:00 alle 19:00, 6 giorni su 7 dal 2018; precedentemente la presenza era dal lunedì al venerdì.
La domenica e festivi, come pure la notte, garantisce un picchetto di reperibilità immediata dal proprio domicilio. Gli interventi sul luogo di soccorso nel 2021 sono stati 99 (105 del 2020).
Di norma il CIR interviene in tutti quei casi dove è necessaria una coordinazione tra i vari enti di primo intervento (EPI) quali incidenti con più pazienti coinvolti, incendi e in tutte quelle situazioni che escono dall'ordinario clinico in supporto del personale operativo.

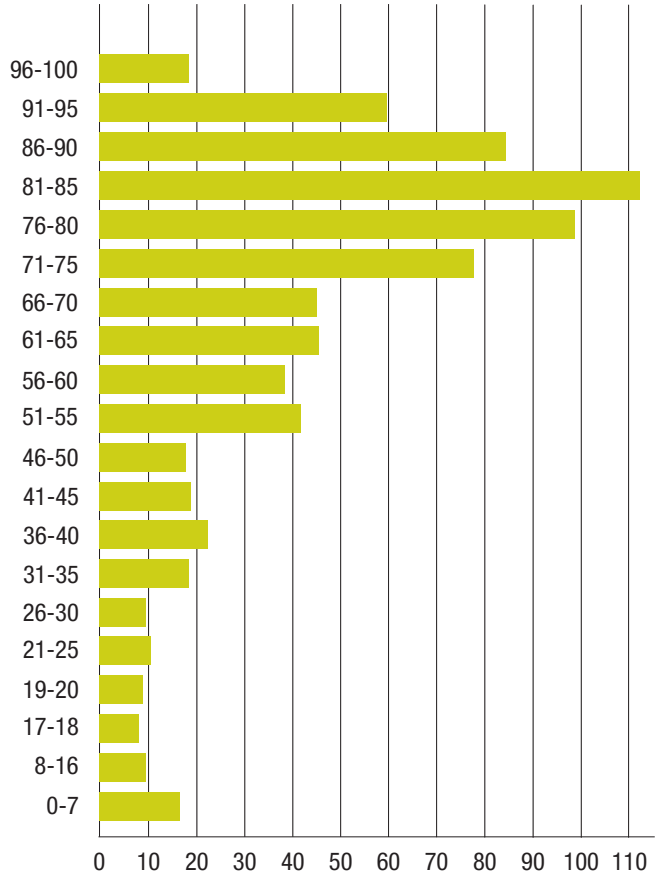
Patologici

Nel 2015 sono state ridefinite a livello FCTSA le procedure di presa a carico dei reperti di patologia, definendo in modo chiaro il concetto di urgenza e garantendo la tracciabilità dei reperti. In queste occasioni l'urgenza è data dal fatto che il paziente si trova in sala operatoria sotto anestesia generale in attesa del risultato del patologo che permette al chirurgo di prendere una decisione terapeutica.
Nel mese di febbraio del 2019, l'Istituto Cantonale di Patologia ha aperto a Lugano un nuovo laboratorio per esami estemporanei di patologia a disposizione di tutti gli ospedali, cliniche e studi medici del Sottoceneri. Non dovendo più fare riferimento all'Istituto Patologico di Solduno, l'ospedale Civico non si avvale più dei nostri trasporti essendosi organizzato con un trasporto interno.
Nonostante questo importante cambiamento, continuiamo a fornire il nostro servizio alla Clinica Sant'Anna. Siamo quindi passati da 82 trasporti del 2020 a 93 nel 2021.

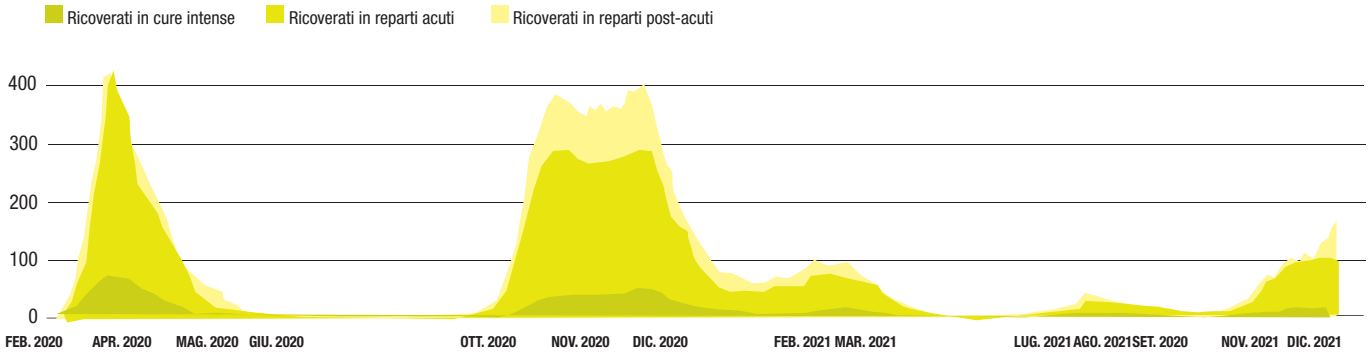
Dr. med. Alessandro Motti
Direttore sanitario
Servizio Autoambulanze

Particolarità pazienti COVID

Di seguito alcuni dati epidemiologici generali relativi unicamente ai pazienti affetti o sospetti da Covid con cui ci siamo confrontati durante interventi di soccorso o trasferimento nel secondo anno di pandemia.
Pazienti confermati affetti da Covid (confermati da un tampone molecolare): 221 (551 nel 2020).
Pazienti sospetti affetti da Covid (con sintomatologia ma non confermato da un tampone molecolare): 514 (564 nel 2020).
I pazienti COVID totali che abbiamo preso a carico nel 2021 sono stati 735. L'anno precedente erano 1'114 (- 379).
La fascia d'età è così rappresentata:



Dei 735 pazienti totali, il 19.3% avevano un indice di gravità importante. Nel 2020, l'indice di gravità importante era del 15.3%. Meno pazienti soccorsi o trasportati ma più critici.
A fondo pagina è riportata la curva pandemica dei positivi dall'inizio della pandemia.



Assetto operativo: personale e mezzi a disposizione

	Ambulanze	SSU	CIR
feriali			
07:00 - 23:00	3	2	1
23:00 - 07:00	2	1 (1)	1
sabato			
07:00 - 19:00	3	1 (1)	1
19:00 - 07:00	2	1	1
dom. e festivi			
07:00 - 19:00	2	2	1
19:00 - 07:00	2	2	1

Base Pregassona
80.1% interventi

	Ambulanze
feriali	
07:00 - 19:00	1 + 1 (09:00 - 19:00)
19:00 - 07:00	1
sabato	
dom. e festivi	
07:00 - 19:00	1
19:00 - 07:00	1

Base Agno
19.9% interventi

L'attività duemilaventuno in sintesi

duemilaventuno

Gennaio	18	Introduzione telelavoro
	25	Assistenza centro vaccinale città di Lugano
Febbraio		RSI Falò: documentario "Quelli della Croce Verde"
		Sanificazione veicoli: ridotta assistenza esterna in appoggio al nostro personale
	24-27	Dalle 11.00 alle 17.00, tamponi rapidi per la popolazione
Marzo		Tio.ch: articolo sull'importanza dei vaccini redatto dal direttore sanitario
		Inizio lavori revisione documentazione e preparazione dossier riaccreditamento IAS
		Campagna "Usa la bici"
Aprile	1	FCTSA e il 144 traslocano a Bellinzona (Cecal)
	23	Primo vaccino per il personale CVL
		ME Assistenza centro vaccinale a Campione d'Italia
		Riattivazione del servizio operativo dei SV
Maggio		Partecipazione conferenza on line con UNI Losanna sul mercato del soccorso in CH
Giugno		Smontaggio capannone sanificazioni veicoli (esterno officina)
		Interruzione attività di check-point per l'entrata in CVL
		Misure DPI ridotte per gli interventi in ambulanza
		ME GP di LUGANO UCI, ciclismo su strada
Luglio		Campagna ricerca donatori: "Mi presenti un amico?"
	17	ME FC Lugano – FC Inter
Agosto	22	ME Traversata Lago di Lugano
	24-30	ME Concerti in Piazza Riforma, Lugano
	28-29	ME StraLugano
		Inizio formazione interna AmbulancePad per personale professionista
Settembre	25	ME Rally Internazionale del Ticino
	25-26	ME Lugano Blike Emotion UCI C1
		Ripresa formazione base SV
Ottobre	1	Introduzione COVID Pass per il personale
		Giornate di formazione SMEPI
	10	ME WIRIDE CUP, gara internazionale di MTB ENDURO
	28	Nomina di 2 nuovi CIR
		Invio dossier riaccreditamento IAS
		Formazione DIM, approccio al nuovo algoritmo con il sistema di realtà virtuale
Novembre	10	Visita LIONS CLUB M.te Ceneri
Dicembre	4	Serata premi fedeltà e formazioni (in sostituzione della cena sociale)
	31	Termine della formazione AmbulancePad per tutto il personale professionista

Ringerfundin
B. Braun
500 ml
Ecobag
B BRAUN
Ringerfundin
B. Braun

Attività caratterizzanti il 2021

Preparazione della visita di accreditamento prevista a gennaio 2022

L'Interassociazione di Salvataggio (IAS) è l'organizzazione mantello che promuove e coordina il servizio di soccorso sanitario in Svizzera, occupandosi di tutta la catena di salvataggio dal luogo dell'evento fino all'ospedale e definendo gli standard per il soccorso sanitario ordinario, per i casi particolari e per le situazioni eccezionali.
Su mandato della Conferenza dei direttori cantonali della sanità (CDS), l'IAS certifica la presenza e l'implementazione di un sistema strutturato a garanzia della qualità del servizio erogato che tiene in considerazione i criteri di struttura, di processo e di risultato.
I progetti di gestione della qualità sono basati su un concetto definito e presentati in modo trasparente (ad esempio secondo il modello DEMING "plan, do, check, act").
La preparazione del dossier ha coinvolto in modo diretto diversi collaboratori del Servizio autoambulanza. Alcuni progetti gestiti a livello FCTSA sono stati presentati insieme agli altri servizi del Cantone. IAS definisce un piccolo pool di esperti che, una volta analizzato il dossier, visitano il servizio. Al termine dell'analisi allestiscono un rapporto da sottoporre ad una speciale commissione interna che deciderà formalmente se rilasciare o meno la certificazione.
Il processo di riconoscimento, che si svolge ogni 4 anni, è indispensabile per i servizi al fine di continuare la propria attività mantenendo alto il concetto di qualità, base essenziale per poter continuare ad operare.

Valutazione dell'analgesia

Tra il 2017 e il 2019 sono stati raccolti una serie di dati riguardanti l'analgesia effettuata sui nostri pazienti. Questa raccolta ha permesso di identificare alcune criticità. In primo luogo il numero di dati raccolti risulta essere eccessivo; questi ultimi sono inoltre difficilmente correlabili tra di loro. Il secondo problema riguarda la presenza di troppi parametri soggettivi. Proprio perché dipendenti dall'interpretazione dei singoli valutatori, è stato particolarmente difficile ottenere una valutazione uniforme e, successivamente, stratificare i dati.
Alla luce di ciò sono state fatte le seguenti proposte di miglioramento:

- Indirizzare la raccolta dati verso una singola casistica, rappresentativa per quantità e di una certa rilevanza clinica; in tale ottica, la frattura del femore rispetta entrambi i criteri.
- Limitare il numero dei valutatori, al fine di garantire una valutazione continua ed uniforme secondo i canoni stabiliti.
- Identificare degli indicatori chiari e puntuali che permettano una valutazione più oggettiva dell'effettiva rispondenza all'AMD ai criteri di efficacia.
- Inserire, all'interno dei controlli di compilazione delle schede pazienti, un criterio per la segnalazione della scheda relativo all'efficacia dell'analgesia, per esempio il livello di dolore, in una scala detta SVA che va da 0 a 10, superiore uguale a 6.

In base alle valutazioni del periodo 2017-2019 sopraesposte, sono stati estrapolati 151 casi con diagnosi frattura del femore e 60 casi con diagnosi lussazione. Tra questi sono state analizzate in modo approfondito tutte le cartelle cliniche dei pazienti con un dolore uguale o superiore a 6 all'arrivo in ospedale.

Conclusioni emerse dalla valutazione casistica "frattura del femore"
Il trattamento analgesico eseguito in Croce Verde Lugano delle fratture del femore risulta efficace.
È necessario sensibilizzare all'utilizzo dell'antiemetico solo se presente il sintomo (nausea e/o vomito) e ricordare che è da evitare la somministrazione preventiva.
È buona la rispondenza fra le diagnosi formulate dagli equipaggi e quanto riscontrato in ospedale tramite la codifica ICD.

Conclusioni emerse dalla valutazione della casistica "lussazione"
Se confrontato con il trattamento del dolore in caso di frattura del femore, quello effettuato nei casi di lussazione risulta essere meno efficace, con una SVA che rimane piuttosto alta all'arrivo in ospedale.
Infatti 1 paziente su 7 (14%) non beneficia di un'adeguata analgesia (SVA in H >5).
Questi risultati meritano un approccio terapeutico di un livello superiore; in pratica, al momento in cui il dolore persiste nonostante la somministrazione di farmaci, sul luogo d'intervento dovrà essere garantita la presenza del SSU (infermiere specialista e/o medico) che dispongono di maggior possibilità di somministrazione di farmaci rispetto al soccorritore professionista.

Conclusioni casistica SVA in ospedale ≥ 6:
Dall'analisi degli interventi effettuati nel secondo semestre 2021 sono emerse le seguenti considerazioni:
31 pazienti hanno rifiutato l'analgesia; pur rispettandone la volontà, è necessario cercare di comprendere le motivazioni e le paure cercando di far capire maggiormente al paziente i benefici di una corretta analgesia.
Nei 26 casi in cui nonostante l'applicazione corretta dell'AMD il dolore non è migliorato in maniera ottimale, appare necessario sensibilizzare i soccorritori professionisti alla conferma della risorsa specialistica.
Nei restanti casi (AMD non applicato o applicato in modo incompleto oppure errato) sarà necessario rivedere l'intervento con i diretti interessati o inviare in modo repentino dei feedback scritti. Purtroppo nel corso del 2021, avendo effettuato il controllo in maniera retroattiva, non è stato possibile dare tutti i feedback in tempi utili. Nel corso del 2022 ci sia-

mo organizzati per monitorare regolarmente i casi e discutere in tempi rapidi gli interventi con i soccorritori.

Alcune delle attività implementate, perfezionate o proseguite

- Continuazione delle analisi di conformità cartelle sanitarie.
- Continuazione delle analisi dei debriefing tecnici.
- Schede valutazione utilizzo massaggiatore meccanico.
- Valutazione delle intubazioni orotracheali.
- Introduzione dei dati nei 5 registri clinici cantonali.
- Continuazione degli incontri formativi con esercitazioni pratiche selezionate per il team specialistico di medici d'urgenza e degli infermieri specialisti.
- Case report: durante il 2021 sono proseguite le serate di presentazione di alcuni interventi particolarmente interessanti, esposti dal nostro personale, con approfondimenti mirati atti a un miglioramento delle conoscenze e dell'approccio alle problematiche emerse. Alcune di queste serate sono state organizzate in collaborazione con il pronto soccorso dell'Ospedale Regionale di Lugano o con il Cardiocentro.
- Implementazione di alcune funzioni relative alla gestione e controllo della qualità per mezzo dello strumento per la gestione documentale adottato nel 2020 Qualiware.

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 sugli aspetti legati alla divulgazione delle misure di contenimento e a verifiche puntuali sui comportamenti adottati dal personale in sede.

Attività svolte in ambito prevenzione e sicurezza:

Campagna 6 minuti per il benessere
"La professione del soccorritore include caratteristiche specifiche, come un'attività fisica irregolare in cui si passa rapidamente, senza soluzione di continuità, da momenti particolarmente tranquilli ad altri dove il coinvolgimento fisico può essere molto intenso…". Queste sono le motivazioni che hanno spinto un ex docente di ginnastica ed ex Soccorritore diplomato CRS a realizzare, dopo un coinvolgimento attivo di soccorritori ed esperti, il progetto 6 minuti per il benessere dei soccorritori. Nelle sedi di Lugano e Agno è stato esposto il poster che raffigura i comportamenti corretti dei vari esercizi per migliorare la propria condizione. Esercizi fattibili in qualsiasi momento, studiati in modo da permetterne la realizzazione senza dover togliere l'uniforme o gli scarponi e senza doversi sedere o sdraiare a terra.

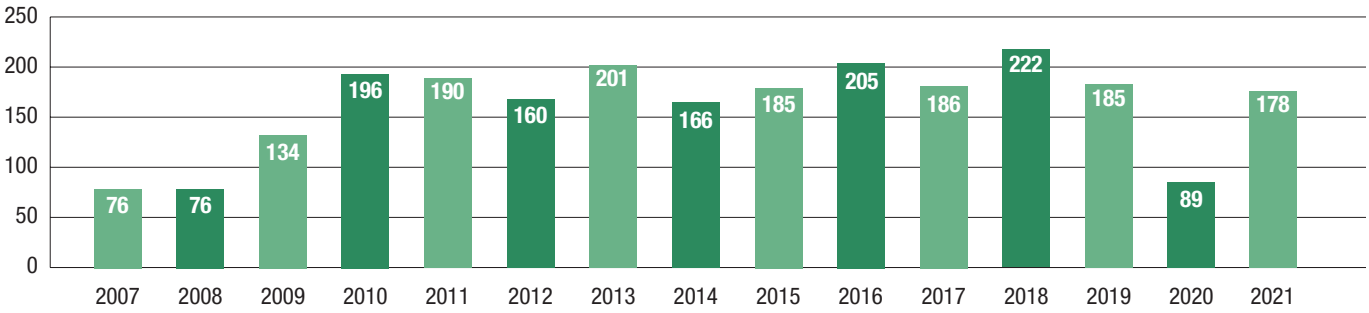
Valutazione nuovi supporti veicolari per periferiche
Nel mese di settembre sono stati installati sui veicoli d'urgenza i nuovi supporti per iPad e cellulari. I supporti in questione avrebbero dovuto ottimizzare l'accesso ai due accessori, in particolare agli iPad, strumenti necessari per ricevere le missioni d'intervento, interagire con la Centrale 144, navigare ed accedere a tutta una serie di informazioni operative essenziali. Purtroppo a breve ci si è resi conto che l'ingombro di tali supporti può essere pericoloso in caso di impatto e di apertura degli air bag. Una procedura sistematica di identificazione dei pericoli sul posto di lavoro è richiesta anche dalle disposizioni svizzere in materia di sicurezza sul lavoro, in base alle direttive CFSL 6508. In considerazione della problematica si è deciso di coinvolgere specialisti esterni alla nostra associazione per una perizia e valutazione più precisa, accurata e specifica. In base alle analisi e alle possibili soluzioni degli specialisti coinvolti, si è proposto di procedere con un progetto nella realizzazione di un nuovo tunnel/consolle centrale in tutte le ambulanze.

Manifestazioni ed Eventi, valutazione del rischio
Nel 2021, nonostante l'inizio e la fine dell'anno siano stati ancora influenzati dalle restrizioni emanate a livello Federale e Cantonale, si sono svolte diverse manifestazioni che hanno generato un netto aumento degli impieghi.
Le manifestazioni di maggior consistenza sono state Lugano Bike Emotions (gara internazionale di MTB), StraLugano (podismo internazionale), Concerti musicali in Piazza Riforma a Lugano e la Cerimonia funebre dell'Onorevole Sindaco Marco Borradori. Questi eventi hanno dovuto beneficiare di una copertura sanitaria adeguata in ambito di pianificazione, organizzazione e controllo.

Nonostante gli allentamenti durante i mesi centrali dell'anno, si sono mantenute le premesse per garantire ed evitare eventuali contagi di persone con possibile COVID-19 con altri concorrenti, organizzatori e pubblico. In queste manifestazioni è stata allestita una tenda dedicata per eventuali pazienti COVID-19.
Laddove necessario i nostri dispositivi hanno impiegato diversi collaboratori (personale medico e paramedico, capi intervento e soccorritori volontari), come pure strutture logistiche importanti (tende per l'installazione di Posti Medici Avanzati).

Nella prima parte dell'anno siamo stati coinvolti nel garantire la sicurezza sanitaria e collaborare alla campagna di vaccinazione presso il centro vaccinale di Lugano (con 31 giornate di presenza) e a Campione d'Italia (con 9 giornate di presenza).

Il grafico mostra l'evoluzione degli impieghi
Manifestazioni ed Eventi dal 2007 al 2021



178 ↑
IMPIEGHI TOTALI

14 ↑
IMPIEGHI CON MEDICO D'URGENZA SUL POSTO

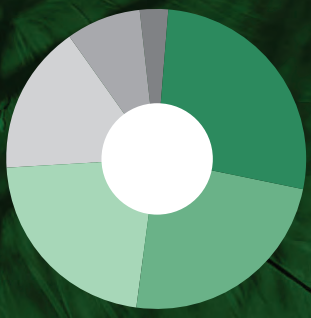
1'052 ↑
ORE IMPIEGO PERSONALE MEDICO

22 ↑
IMPIEGHI CON PIÙ AMBULANZE

Foto sopra: sicurezza sanitaria alla StraLugano, svoltasi a Lugano dal 28 al 29 agosto 2021.
Foto sotto: Nel 2021 sono stati 40 gli impieghi presso i centri vaccinali per la somministrazione del vaccino anti Covid.

Tipologia d'impieghi nel 2021

Evento	N. impieghi
Ciclismo	5
Lido di Lugano	26
Calcio	48
Concerti	5
Hockey su ghiaccio	43
Manifestazioni pubbliche	2
Sport acqua	3
Sport podismo	5
Sport motori	1
Assistenza centri vaccinali	40
Totale impieghi	**178**



- Calcio **27%**
- Hockey su ghiaccio **24%**
- Centri vaccinali **22%**
- Lido Lugano **15%**
- Concerti **3%**
- Altri **9%**

Massimiliano Palma
Capo Settore Sicurezza
Croce Verde Lugano

Servizio Medico Dentario

Il 2021 è stato caratterizzato da un ritorno alla normalità per quanto riguarda l'attività del SMD. Nonostante alcune restrizioni e regole di sicurezza dettate a livello nazionale e cantonale, i 5 studi e tutto il personale medico e paramedico hanno potuto lavorare senza particolari restrizioni. Sono stati mantenuti gli orari di apertura e l'intervallo tra un appuntamento e l'altro per permettere di ridurre al minimo i tempi di attesa e l'afflusso di pazienti. La capacità di accoglienza è comunque risultata ridotta in quanto l'unità di medico dentista, uscita alla fine del 2020 (-70%), ha potuto essere sostituita solo alla fine dell'anno.
Da segnalare l'introduzione nei primi mesi dell'anno di una convenzione che regola gli aspetti organizzativi e finanziari delle prestazioni che CVL eroga presso le strutture carcerarie cantonali. Da un punto di vista finanziario il servizio persegue il principio dell'autofinanziamento e della connotazione sociale che permette l'accesso a cure di qualità anche a pazienti con serie difficoltà economiche. L'attività dell'anno ha permesso di coprire i costi e accantonare una parte dell'utile per poter garantire investimenti nella struttura. I dettagli finanziari sono consultabili a pag. 52 di questo rapporto.
Nella tabella che riassume in cifre l'attività del servizio non sono più riportate le urgenze fuori orario in quanto dal febbraio del 2020 è in funzione il servizio di picchetto cantonale organizzato h24/365 giorni all'anno dall'Ordine dei Medici Dentisti. Il nostro servizio non partecipa alla copertura di questo picchetto limitandosi, in caso di necessità, ad accogliere eventuali urgenze durante i normali orari di apertura.

Attività in cifre

Le prestazioni erogate dai medici dentisti sono in linea con quelle del 2020. I trattamenti sono stati 6'342 presso gli studi di Pregassona e 302 presso le strutture carcerarie cantonali di Cadro. Complessivamente 6'644 (5 in meno rispetto al 2020). Per quanto riguarda le prestazioni di igiene, i pazienti sono stati 2'797 presso gli studi a Pregassona e 53 presso le strutture carcerarie; un totale di 2'850 contro i 1'838 (+1012) del 2020. La differenza è dovuta al fatto che nel 2020 a causa delle restrizioni dettate a livello federale le prestazioni di igiene e profilassi erano state vietate per quasi 2 mesi. La maggior parte delle prestazioni erogate sono cure conservative, endodontiche, protesiche e chirurgiche. A supporto della diagnosi clinica, la tecnica radiologica convenzionale e, se necessario, quella 3D DVTCOME BEAN permette una presa a carico più mirata e in linea con gli standard moderni. La tecnologia 3D ha permesso di eseguire diversi interventi di implantologia guidata. A tale proposito sono stati 75 gli interventi di implantologia, 310 le protesi mobili e 140 le protesi fisse.
Tre pazienti hanno beneficiato di interventi in narcosi. Si tratta solitamente di pazienti odontofobici o che necessitano di interventi molto invasivi. Croce Verde Lugano si avvale della collaborazione di Hospita Suisse che mette a disposizione un team con medico anestesista ed infermiere per svolgere i trattamenti in sedazione.

Particolarità legate all'emergenza sanitaria

Come detto nella parte introduttiva, non vi sono state particolari limitazioni che hanno condizionato l'attività del servizio. Le misure di protezione, a garanzia della sicurezza dei pazienti e degli operatori CVL sono state sempre in linea con le direttive emesse dalle istanze preposte. Nonostante le diverse ondate che hanno coinvolto anche il nostro cantone, non abbiamo avuto ripercussioni sull'organico del personale tali da comprometterne l'operatività. Questo aspetto dimostra la bontà delle misure messe in atto nel servizio ma anche la prudenza di ogni singolo operatore nella propria vita privata.

Formazioni eseguite

Dal punto di vista delle formazioni la pandemia ha modificato i programmi definiti all'inizio dell'anno. Le formazioni che seguono sono state rimandate al 2022 in quanto definite non indispensabili:

- Corso di radioprotezione;
- Corso BLS/DAE;
- Formazione per la responsabile della sterilizzazione;
- Formazione per l'utilizzo dei piccoli sistemi di spegnimento in caso d'incendio.

Analogamente le formazioni esterne (congressi e serate organizzate dai gruppi di categoria) hanno subito una battuta d'arresto e verranno riproposte in futuro, fatta eccezione per alcune serate organizzate on line.
Per contro un medico dentista ha potuto nel corso dell'anno concludere il master in chirurgia orale e ottenere il certificato di radiologia e radioprotezione per l'utilizzo dell'apparecchio radiologico 3D.
In estate un'apprendista assistente dentale ha terminato il suo ciclo di formazione di 3 anni. Contrariamente agli scorsi anni non è stata sostituita da un'apprendista al 1° anno in quanto la mancanza nell'organico di un medico dentista non permette di far lavorare 3 apprendiste. Da settembre 2021 sono in formazione due apprendiste (2° e 3° anno).

Personale

L'organico del personale paramedico (assistenti e apprendiste) è stato adeguato a quello dei medici dentisti. La ricerca di un medico dentista che rispondesse ai criteri del servizio si è protratta per oltre un anno lasciando vacante una posizione da gennaio a novembre. La nuova assunzione concretizzatasi a dicembre dovrebbe permettere nel 2022 di avere l'assetto operativo adeguato per far fronte ai bisogni dei pazienti (sia dal punto di vista numerico sia dal punto di vista della qualità delle prestazioni erogate).

6'644 ↑ SEDUTE DENTISTA

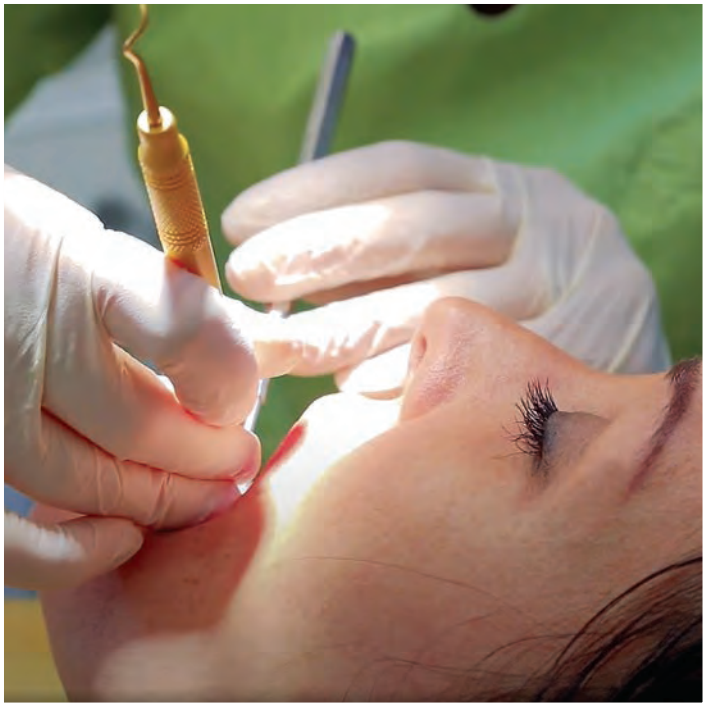
2'850 ↑ SEDUTE D'IGIENE

310 ↑ PROTESI MOBILI

140 ↑ PROTESI FISSE

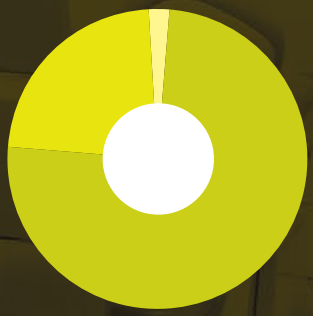
75 ↑ INTERVENTI DI IMPLANTOLOGIA

3 ↑ INTERVENTI IN NARCOSI

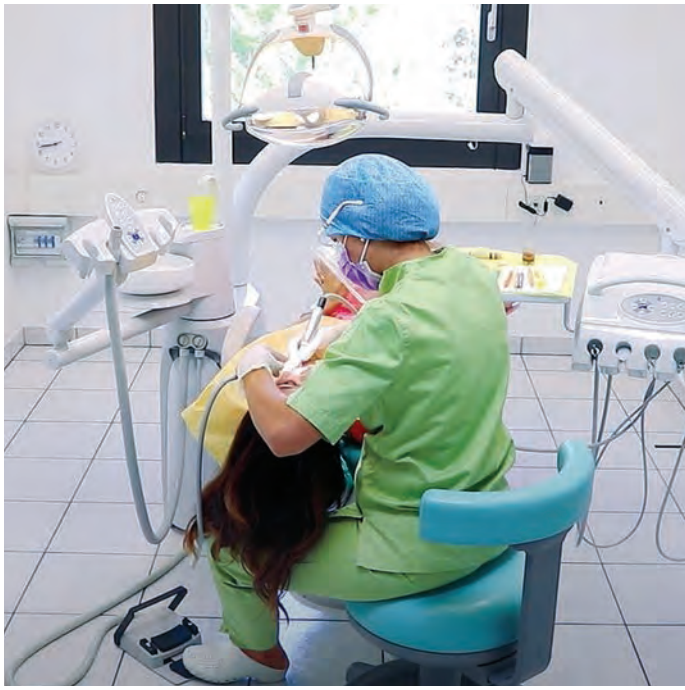


Evoluzione numero sedute 2019-2021

	2019	2020	2021	Δ
Sedute Medico dentista	7'375	6'385	6'342	-43
Sedute igienista	2'559	1'791	2'797	+1'006
Urgenze Fuori Orario	102	0	0	0
Sedute Med. Dent. Penitenziario	425	264	302	+38
Sedute Igiene Penitenziario	44	47	53	+6
Totale	10'505	8'487	9'494	+1'007



- **Sedute Medico dentista 75%**
- **Sedute Igienista 23%**
- **Sedute Penitenziario 2%**



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

Servizio Formazione Territoriale

In caso di arresto cardiaco bisogna poter contare nel minor tempo possibile di persone in grado di svolgere le prime misure salvavita per aumentare in modo importante le possibilità di sopravvivenza dei pazienti.
Contrariamente a quanto avvenuto nel 2020, e contro ogni previsione, la richiesta di corsi ha avuto un aumento esponenziale, passando dai 171 del 2020 ai 607 del 2021.
Questo aumento può essere riconducibile a più motivi: il primo riguarda il fatto che, per garantire le distanze di sicurezza è stato diminuito il numero di partecipanti per corso. Secondariamente, ad un accumulo di richieste di corsi causato dall'interruzione parziale l'anno precedente. Non da ultimo l'importante passa parola, rispettivamente la visibilità data ai corsi svolta mediante puntuali campagne informative.
L'importante incremento di lavoro ha impegnato non poco la coordinatrice e il personale insegnante. Il rispetto delle direttive emesse a livello federale e cantonale nell'ambito dell'emergenza pandemica ha comportato diversi ostacoli organizzativi che hanno dovuto essere affrontati e risolti. Primo fra tutti l'organizzazione degli spazi (aule) e delle misure di protezione da mettere in atto per le simulazioni pratiche, elementi essenziali delle formazioni erogate ai nostri corsisti. L'uso dei dispositivi di protezione, dei prodotti di disinfezione, dei guanti per le parti pratiche, ma soprattutto la garanzia di mantenimento delle distanze all'interno delle aule di formazione hanno comunque condizionato sia i corsisti che il personale insegnante. L'aumento di richieste ha avuto quale conseguenza l'aumento degli insegnanti da mettere a disposizione del servizio formazione territoriale, cercando di reclutare formatori competenti senza compromettere l'operatività del Servizio Autoambulanze dal quale provengono la maggior parte delle risorse.
Nel corso dell'anno sono state inoltre valutate alcune aule presenti nella regione del Luganese per poter assorbire più corsi contemporaneamente. Attualmente CVL dispone di due aule adeguate allo svolgimento dei corsi di primo intervento, una a Pregassona e l'altra ad Agno.
Il corso di Urgenza pediatrica ha ripreso l'andamento degli anni precedenti alla pandemia nella sua nuova forma; lo stesso è proposto in tutto il Ticino dai diversi servizi ambulanza affiliati alla FCTSA e da AMUT.
I partecipanti a questo corso sono genitori, neo genitori, nonni e insegnanti di scuole materne ed elementari.

607 ↑
CORSI ESEGUITI

2'800 ↑
PARTECIPANTI

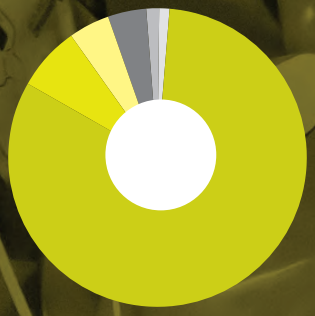
494 ↑
CORSI BLS-DAE

42 ↑
CORSI MISURE SALVAVITA

27 ↑
CORSI URGENZA PEDIATRICA

24 ↑
CORSI ALLIEVI CONDUCENTI

Dettaglio corsi svolti nel 2021



- BLS-DAE SRC **82%**
- MISV Misure salvavita **7%**
- Emergenza pediatrica **4.5%**
- Allievi conducenti USTRA **4%**
- Socc.in situazione d'urgenza **1.5%**
- Altri **1%**

Vincenzo Gianini
Responsabile operativo
Referente pedagogico didattico

	2017	2018	2019	2020	2021
BLS-DAE rianimazione e defibrill. precoce	336	235	334	139	494
MISC misure immediate salvavita	30	41	30	8	42
Soccorritore in situazione d'urgenza IAS 1	5	6	3	0	12
Primi soccorsi allievi conducenti USTRA	1	13	12	13	24
Urgenza pediatrica	26	25	29	7	27
Formazioni speciali	0	3	3	4	6
Rescue Bike	0	0	3	0	2
Totale corsi	**409**	**323**	**414**	**171**	**607**
Totale certificazioni	**2'718**	**2'200**	**2'627**	**1'004**	**2'800**

Il contributo di una Fondazione privata ha permesso anche per il 2021 di poter offrire una formazione di alto livello a un prezzo contenuto (Fr. 80.-- anziché Fr. 150.--). La presa a carico dei costi di partecipazione è stata estesa anche a favore degli altri servizi autoambulanza del Cantone.
Per il 2022 Croce Verde ha come obiettivo quello di intensificare ancor di più le campagne informative dei corsi di primo soccorso e di conseguenza la ricerca di formatori qualificati.

EDUQUA SCEF 035

amut accademia di medicina d'urgenza ticinese

Servizio SUPSI Qualità ISO 9001 SCEF 035

Area Risorse Umane

Nonostante le aspettative, anche nel corso del 2021 è stata la pandemia a dettare i ritmi di lavoro e soprattutto le possibilità di continuare con i diversi progetti dell'Area Risorse Umane. A pagare il prezzo più importante sono state le attività "collaterali" ai diversi ruoli professionali, pensiamo alle formazioni, ai gruppi di lavoro e alle attività associative, che hanno dovuto nuovamente essere annullate o riprogrammate a seconda dei diversi periodi dell'anno.

Il progetto più importante che ha visto coinvolta l'area RU nel 2021 è legato ad alcune significative novità concernenti il Regolamento Organico Cantonale (ROC) della FCTSA. Datato 2018, per motivi diversi non è ancora applicato in tutti i servizi della FCTSA. Negli ultimi mesi dell'anno il Comitato FCTSA ha provveduto ad una lettura critica dell'attuale regolamento in modo da adeguarne alcuni aspetti di legge nel frattempo modificati (congedi paternità e diritto a giorni di congedo per figli malati). È inoltre in fase di elaborazione una bozza che chiarisca alcuni concetti che ancora danno adito a fraintendimenti. Un'ulteriore importante novità è arrivata sul finire del 2021 da parte dell'EOC. Il nostro ROC si lega alla loro scala salariale ed è quindi stato possibile adeguare anche i salari del personale CVL. Le modifiche di rilievo sono sostanzialmente due: l'inserimento del 14° scatto di anzianità per tutte le classi salariali e un adeguamento che tocca l'intera scala salariale imputabile all'aumento del caro vita. Questa modifica verrà resa operativa a partire dal 1° gennaio 2022. Ulteriori aspetti nell'adeguamento del ROC saranno oggetto di approfondimento nei primi mesi del 2022 da parte dei rispettivi Comitati FCTSA e CVL.
Nel corso del 2021 si segnala anche la partecipazione della capo area RU a un gruppo di lavoro istituito dal Comitato della FCTSA destinato all'approfondimento della formazione e delle possibilità di sviluppo dei soccorritori diplomati. Questo progetto vede coinvolti tutti i portatori di interesse e vedrà la sua fase finale nel corso del 2022.

Come per le altre aree e settori il 2021 è stato l'anno della ricertificazione di qualità IAS, lavoro per il quale sono stati prodotti i documenti richiesti e aggiornati i diversi manuali che compongono il dossier di riaccreditamento IAS.
In generale non si è assistito a particolare fluttuazione del contingente, così come nel 2020 la situazione di instabilità non ha favorito i movimenti nel mercato del lavoro. Numerose sono invece state le uscite del personale volontario che ha accusato il duro colpo della pandemia e delle limitazioni private e professionali che ha portato con sé. Molti nostri volontari si sono trovati nell'impossibilità oggettiva di proseguire con un volontariato che inevitabilmente è considerato a rischio da diversi datori di lavoro oppure che non permette di essere svolto senza rischi. La modalità di "lavoro da casa" imposta dal Consiglio Federale ha impedito a molti collaboratori volontari di effettuare turni, rispettivamente ha facilitato

116 ↑
COLLABORATORI ASSOCIAZIONE

83 ↑
COLLABORATORI SERVIZIO AUTOAMBULANZA

79 ↓
SOCCORRITORI VOLONTARI

149'416 ↓
ORE DI LAVORO PERSONALE PROFESSIONISTA

La pandemia in cifre

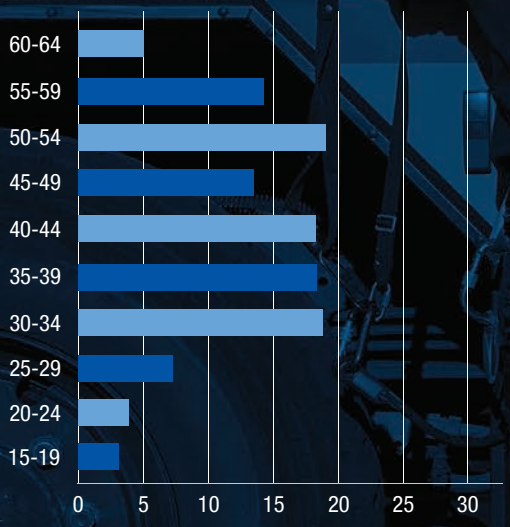
7 ↓
CASI POSITIVI ACCERTATI TRA IL PERSONALE

70 ↓
GIORNATE DI ASSENZA CAUSA COVID

Servizio Autoambulanze - professionisti al 31.12.2021

	Uomini	Donne	Unità	Persone
Dir. operativa, sanitaria e clinica	4	0	3.00	4
Capo Intervento Regionale	6	0	1.70	6
Medici d'urgenza	7	2	3.10	9
Infermieri specialisti	8	3	6.30	11
Soccorritori diplomati	37	17	40.75	54
Soccorritore assistente	1	0	1.00	1
Gest. operativa, sanitaria, diversi	5	1	2.30	6
Totali	**64**	**23**	**58.15**	**79**

Fascia di età collaboratori professionisti



16 ↑
COLLABORATORI
SERVIZIO MEDICO DENTARIO

22 ↑
COLLABORATORI
CORSI TERRITORIALI

1'538 ↓
GIORNATE DI ASSENZA

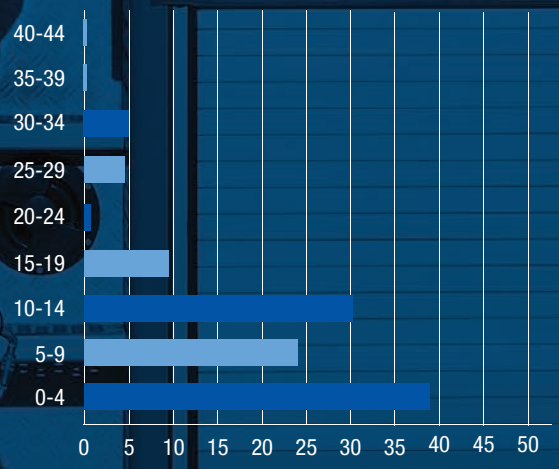
4 ↑
COLLABORATORI
SERVIZIO CIVILE

58 ↓
GIORNATE DI SOSPENSIONE
DEL VOLONTARIATO

Servizio Autoambulanze - soccorritori volontari

	2021	2020
SV al 31.12.2021	79	82
Di cui nuovi SV	12	0
SV uomini	38	41
SV donne	41	41
Soci attivi	28	42
Media numero turni	37	37
Ore di turni di volontariato	17'705	14'529
Dimissioni	15	20

Anni di servizio dei collaboratori



l'uscita di chi già era incerto sul prosieguo della sua attività di volontariato.
Per garantire la sostituzione delle risorse in uscita è stato riattivato il corso di formazione base "congelato" nel 2020 a causa della pandemia.
Sono proseguiti due progetti pilota legati allo sviluppo delle competenze di 3 soccorritori. Il primo prevede la partecipazione di due soccorritori che, con una riduzione parziale della loro attività professionale e un sostegno da parte di CVL, hanno iniziato un biennio formativo presso la SSSCI, per ottenere il diploma di infermiere. Il secondo, con l'Ospedale Regionale di Lugano, prevede la condivisione di una risorsa infermieristica base che, dopo un periodo di permanenza in ospedale, completerà la formazione specialistica (in anestesia) e al termine dei quasi 3 anni lavorerà a % sulle due strutture. Entrambi i progetti mirano a creare maggior traversabilità alla professione del soccorritore.
A tutti i livelli dell'organizzazione le riunioni e gli incontri sono stati svolti in modalità "virtuale" modificando in modo importante le possibilità di interazione e, in alcuni casi, facendo sentire la mancanza della possibilità di incontrarsi e confrontarsi personalmente. All'orizzonte si fa strada la possibilità di tornare a lavorare insieme e questo siamo certi permetterà di tornare a modalità di confronto diretto che sono imprescindibili per una buona gestione delle risorse umane.

Valentina Ziella
Capo area
Risorse Umane

Formazione interna

Forti delle esperienze maturate nel campo della formazione a distanza dell'anno precedente, si è proseguito ancora con questa metodologia didattica, pur intervallata da brevi momenti di calma in cui si è tornati alla formazione in presenza, nel rispetto delle normative igienico-sanitarie vigenti.
Malgrado la pandemia, la difficile situazione e i cambiamenti frequenti riguardanti le disposizioni sanitarie, siamo riusciti a mantenere un programma di formazione base.
L'organizzazione delle formazioni in elenco sono state organizzate grazie ai tutor, alle persone di referenza, agli infermieri clinici e altre persone specialisti della materia.

Formazione permanente professionisti

I contenuti principali della formazione dedicata ai professionisti sono stati i seguenti:

Rea Drill
La direzione sanitaria ha deciso di implementare una formazione "Rea Drill" con l'obiettivo di migliorare la performance di tutto il personale professionista nell'affrontare gli arresti cardiaci. Questi atelier pratici sono importanti occasioni per allenare il massaggio cardiaco e il lavoro del team nei primi minuti di una rianimazione cardio polmonare, soprattutto a livello di qualità del massaggio cardiaco manuale.
Giornata multitematica
Dopo l'introduzione nel 2020 del nuovo monitor Zoll, il 2021 si è contraddistinto per un altro evento "epocale": l'avvento della nuova cartella sanitaria con il nuovo software AmbulancePad. Ciò ha imposto una formazione specifica a tutto il personale professionista svolta in più fasi. L'implementazione operativa è prevista per il mese di gennaio 2022, ma la complessità del cambiamento ha coinvolto tutti già dall'estate. Dapprima la presentazione del progetto e i principi sui quali si basa la nuova cartella. In seguito una formazione teorico-pratica per iniziare ad interagire con il nuovo programma ed allenarsi con dei casi fittizi.
Altro argomento trattato è stato il METHANE: un nuovo algoritmo per l'approccio di eventi straordinari (o macro-emergenze). Durante la formazione si è implementato l'utilizzo della realtà virtuale quale strumento didattico per favorire l'apprendimento e il transfer pratico di quanto appreso a livello teorico.
Journal Club
Novità 2021, in forma di didattica on line, l'introduzione del Journal Club come momento di "incontro" e discussione di articoli di letteratura medica. Sono state organizzate due presentazioni nel corso dell'anno gestite da medici.
Case report
Presentazione e discussione di casi clinici reali vissuti dai soccorritori di particolare rilevanza dal punto di vista sanitario oppure tecnico-tattico. Momento sempre apprezzato da parte del personale. Nel 2021 le presentazioni sono state 2.

Formazione permanente soccorritori volontari

Gran parte della formazione permanente è stata dedicata alla reintroduzione del volontariato nei turni. Nei primi mesi dell'anno sono state organizzate alcune serate on line (presentazione di casi clinici). Nella seconda parte dell'anno sono state organizzate 4 serate in presenza con tema unico legato alla rianimazione cardio polmonare e alla gestione del trauma.
Siamo riusciti a formare 43 persone su un totale di 72 poiché il numero di partecipanti era limitato a 15 per serata.
Inoltre, tutto il personale volontario brevettato e i candidati, hanno partecipato al Corso BLS-DAE refresh, aggiornando di conseguenza il certificato.
Reintroduzioni Soccorritori volontari
Rispetto all'anno precedente, a seguito di segnalazioni e di problemi sorti nel riaccogliere i SV dopo la prima ondata, nel 2021 l'approccio è stato completamente rivisto. Il progetto ha visto coinvolti tutti gli attori che si occupano di formazione e accompagnamento del personale e ha gestito il rientro all'operatività di tutti i soccorritori volontari dopo un minimo di 3 mesi di congedo.
Il programma è stato così strutturato:

- Formazione online tramite piattaforma creata dal gruppo tutor nell'ultimo trimestre del 2020.
- 6 giornate in presenza di 8 ore (3 gruppi per giornata in tre luoghi diversi).
- Primo turno di servizio accompagnati da un tutor del settore formazione, rientro in scaglioni di 30 persone a partire da aprile.

Scansiona il codice QR e guarda la reintroduzione del personale

Altre attività di formazione

Formazione SSSCI (infermieri che diventano soccorritori)
Da settembre 2020 sono stati presi a carico, per il loro anno di formazione integrativa, 3 collaboratori infermieri per i quali si è riusciti ad organizzare e mantenere un programma costante di formazione pratica in simulazione a scadenza regolare.
Da segnalare, una giornata di formazione organizzata in collaborazione con il Corpo Civici Pompieri di Lugano, durante la quale i discenti hanno affrontato simulazioni nell'ambito dell'incidentistica stradale e un caso di evacuazione complessa in collaborazione con il gruppo UIT. Ogni simulazione è stata filmata con l'ausilio di telecamere e di un drone, come supporto alla fase di debriefing tecnico post simulazione.
Faculties
Il consueto calendario di corsi provider e refresh delle varie faculties ha subito ovviamente delle ripercussioni con l'annullamento di alcune date.

2'363 ↑
ORE TOTALI FORMAZIONE PROFESSIONISTI

2'321 ↑
ORE TOTALI FORMAZIONE VOLONTARI

80 ↑
ORE TOTALI FACULTIES

36 ↑
PERSONALE ESTERNO IN STAGE

64 ↑
ORE TOTALI UNITÀ INTERVENTO TECNICA-SANITARIA

19 ↑
ORE TOTALI PILOTI NATANTE

Foto: una giornata di formazione in collaborazione con il Corpo Civici Pompieri di Lugano. Simulato un incidente stradale con un'evacuazione complessa del paziente.

Accompagnamento allievi e stage

	2021
Allievi scuola soccorritori 1° anno	3
Allievi scuola soccorritori 2° anno	13
Allievi scuola soccorritori 3° anno	6
Stage osservativi diversi	4
Candidati medici, coll. con Clinica Luganese	7
Allievi corso integrativo	3
Allievi formazioni cure urgenti	0
Infermieri PS Clinica Luganese	0
Totale Stage	**36**

Dettaglio Corsi Faculties

	Partecipanti	Corsi	Ore form.
ACLS Provider	1	1	8
AMLS Refresh	12	2	96
PALS Special	12	4	96
PHTLS Provider	4	2	32
PHTLS Refresh	5	1	40
TOTALI	34	10	272

Corso anti-sbandamento
Sono stati proposti 2 corsi anti-sbandamento a cui hanno potuto partecipare gli ultimi professionisti assunti (oltre che alcuni autisti volontari).

Personale esterno in stage
A seguito delle ristrettezze sanitarie nel corso del 2021 abbiamo limitato gli accessi al minimo indispensabile.

Partecipazione formazione Soccorritori assistenti
Nel corso del 2021 quattro volontari hanno deciso di partecipare all'esame federale Soccorritore assistente d'ambulanza. Croce Verde ha sostenuto la loro preparazione fornendo un supporto formativo in momenti diversi e in funzione della data d'esame.

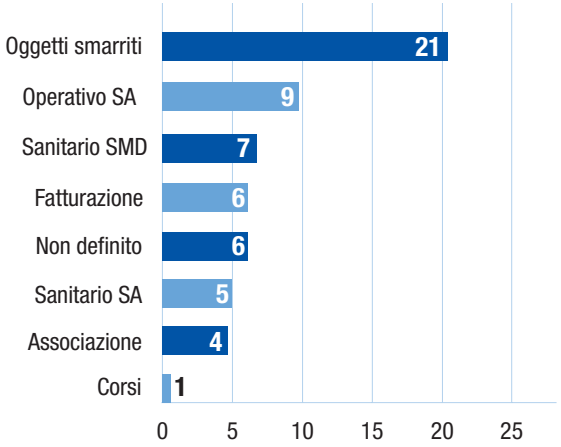
Tecno-DIM
Non è stata organizzata alcuna formazione specifica. Il gruppo si è allenato nell'allestimento della logistica per impieghi in occasione di manifestazioni ed eventi.

Autisti autoambulanze
Sono stati formati 3 autisti professionisti e 3 volontari per un totale di 54 ore di scuola guida.

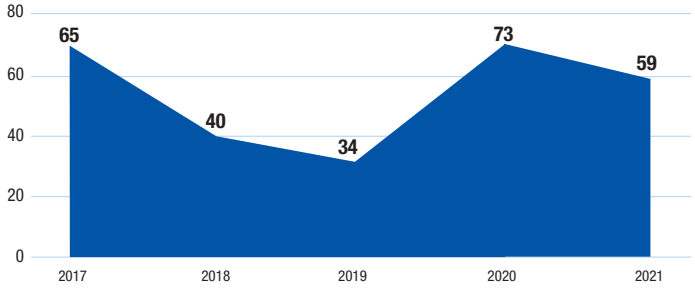
Settore Qualità

Il settore svolge un'attività trasversale nei diversi servizi e aree dell'Associazione. Il 2021 è stato un anno molto impegnativo per la preparazione del dossier di riaccreditamento IAS, lavoro coordinato dal direttore sanitario.
Il settore si occupa anche della gestione dei reclami, aspetto che dipende direttamente dal direttore generale.
Nel corso dell'anno è stata riattualizzata la procedura di gestione dei reclami, impostata in modo da risultare più flessibile. Inoltre è stata modificata per permettere le segnalazioni che danno origine all'apertura di una procedura interna e sottoposte al direttore generale. Quest'ultimo, in base ai contenuti, definisce a chi attribuire internamente il compito di analizzare la segnalazione e di preparare la risposta da inoltrare al cliente/paziente.
È fatta eccezione per la gestione degli oggetti smarriti che vengono gestiti direttamente dai Capi Intervento Regionali.
Nel 2021 il numero di reclami trattati è diminuito rispetto all'anno precedente. La maggioranza dei casi trattati è legata alla gestione degli oggetti smarriti (21 casi, 26 l'anno precedente). Si tratta di richieste che arrivano da pazienti o parenti riguardanti la ricerca di oggetti "persi" tra la presa a carico sul luogo dell'intervento e l'arrivo nelle strutture ospedaliere. Considerando che spesso si tratta di oggetti di valore (orologi, collane, braccialetti, portafogli) si è deciso di

Tipologia reclami



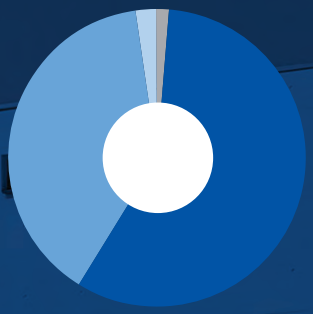
Reclami trattati 2017-2021



59 ⬇
RECLAMI TRATTATI

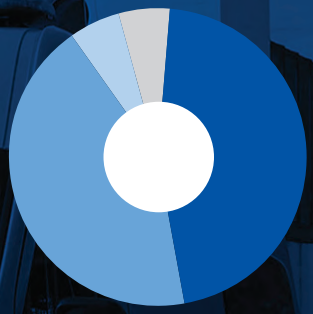
56,7 ⬆
TEMPO MEDIO DEL TRATTAMENTO RECLAMO (MIN.)

Modalità di ricezione del reclamo



- Scritto **57.6%**
- Telefonico **39%**
- Non definito **2.2%**
- A voce **1.2%**

Modalità di risposta



- Telefonico **45.8%**
- Scritto **44.1%**
- Colloquio **5.1%**
- Non definita **5%**

16
SERVER

63
PERSONAL COMPUTER

16
TABLET SUI VEICOLI PER AMBULANCE-PAD

12
COMPUTER PORTATILI

documentare in modo strutturato queste segnalazioni e le conseguenti ricerche per tenerne traccia in caso di eventuali procedure formali.

Settore ICT

Nel 2021 il settore ICT *(Information and Communication Technology)* è stato soprattutto impegnato nella creazione delle premesse per l'introduzione del nuovo dossier sanitario elettronico (cartella sanitaria). A causa della pandemia il progetto era stato congelato, ma a partire dal mese di aprile sono iniziati i test e successivamente la formazione del personale e l'integrazione dell'applicazione nella piattaforma già esistente (dall'allarme alla fatturazione fino all'estrapolazione dei dati operativi e sanitari).
Le videoconferenze, il telelavoro, riunioni e formazioni in streaming sono ormai una realtà consolidata e generalmente apprezzata.
Un grosso investimento di tempo e lavoro è stato messo in atto per gli aggiornamenti dei server con tutte le conseguenze e i correttivi che si sono dovuti applicare per sopperire ai vari problemi.

Pablo Pianta
Capo Settore ICT
Croce Verde Lugano

Area Logistica e Risorse Tecniche

L'attività si è principalmente rivolta a supporto dei servizi e delle aree, nella manutenzione strutturale delle due sedi di Pregassona e Agno e negli acquisti del materiale di consumo e delle apparecchiature medicali. Una parte importante è legata alla manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le apparecchiature medico-tecniche e dei presidi di trasporto. In primavera si è concluso il coordinamento delle ordinazioni, dello stoccaggio e la gestione per tutti gli enti del Cantone dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale). Tale attività, l'anno precedente, aveva necessitato di un'importante impiego di risorse e spazi per fronteggiare le necessità legate alla pandemia.

Personale

Il team impiegato nell'area è il seguente:

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

L'area ha potuto beneficiare di un collaboratore del servizio civile nella gestione del magazzino e delle attività ad esso legate. Si tratta di una risorsa presente da 3 anni in modo regolare.

Attività svolte

- Partecipazione al progetto "Concorso per la fornitura di autoambulanze per i servizi di soccorso preospedaliero del Cantone Ticino per gli anni 2021-2023";
- Supporto monitor nelle ambulanze;
- Collaborazione con il Settore sicurezza nell'adeguamento delle normative della sede di Pregassona;
- Introduzione del sistema antincendio wi-fi;
- Sistemazione e riordino del magazzino Bassi;
- Revisione delle bombole di ossigeno;
- RASI per la sede di Agno;
- Progetto MOBALT;
- Installati i supporti per iPad e iPhone in tutti i veicoli (utili nella navigazione e collegamento con 144).

Veicoli in dotazione

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

A cavallo tra il 2020 e il 2021 l'area L&RT ha partecipato al gruppo cantonale per la realizzazione di un modello d'ambulanza comune per tutti i servizi affiliati alla FCTSA (tipologia, allestimento, necessità, costi, ecc).
Il gruppo ha realizzato il primo concorso federativo per la realizzazione di 16 ambulanze destinate ai Servizi autoambulanza del Cantone. Il concorso internazionale ha dovuto sottostare alla Legge sulle Commesse Pubbliche. CVL ha partecipato per la realizzazione di 5 ambulanze per il proprio parco veicoli da acquistare nel periodo 2021/2023. Purtroppo alcuni ricorsi non hanno permesso l'aggiudicatura entro la fine del 2021 così come previsto.

Medicamenti

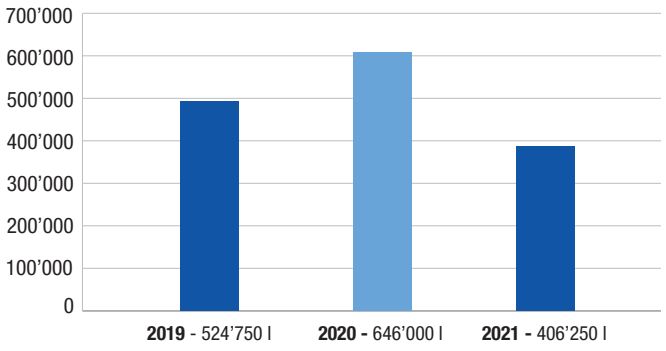
Nel 2021 il movimento di farmaci ha evidenziato un'importante diminuzione dei costi pari all'11% rispetto al 2020. Questa flessione è stata determinata da più fattori: un minor quantitativo di ordini effettuati, una gestione più puntuale delle riserve, la sostituzione di un farmaco antiemetico e dall'aver incrementato parte degli acquisti presso un nuovo fornitore.

Sinistri, incidenti e danni

In termini generali i sinistri ai veicoli aziendali non si verificano durante le urgenze, ma nelle situazioni in cui gli autisti non sono sotto pressione, in particolare nella fase di parcheggio nella sede di Pregassona (parcheggi molto stretti per le dimensioni dei veicoli). I sinistri nel 2021 sono stati 20 (19 nel 2020 e 15 nel 2019).

Consumo di ossigeno

Il consumo di ossigeno nel corso del 2021 è diminuito rispetto agli ultimi due anni. Il grafico relativo all'andamento dei consumi, mostra una linearità da gennaio fino a agosto 2021. Nonostante la pandemia fosse ancora presente non si registrano picchi di consumo come nel 2020. Nel corso del 2021 la quarta ondata si è ripresentata attorno alla fine di settembre, momento in cui le nostre bombole di ossigeno sono state inviate nel Canton Zurigo per il collaudo di sicurezza decennale. Queste ultime sono state sostituite temporaneamente con bombole a noleggio. Non avendo eseguito in casa la ricarica delle bombole il consumo è stato stimato in base al numero di bombole noleggiate. Si constata un calo importante del consumo rispetto ai due anni precedenti (come rappresentato nel grafico che segue).



Ambulanze

Automediche

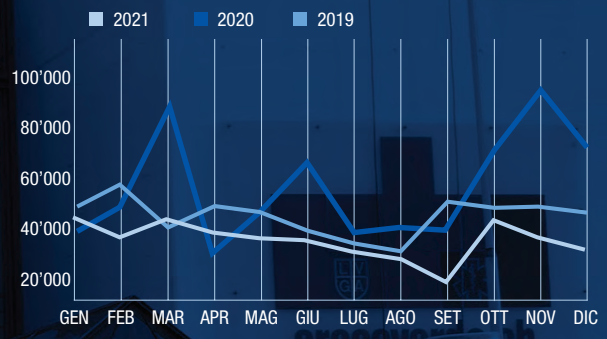
Veicoli comando

Veicolo tecnico

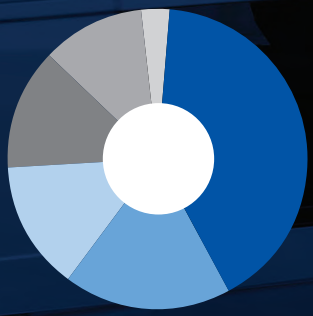
Veicoli di servizio

Natante

Tendenza generale consumo ossigeno in litri



Composizione costi 2021



- Materiale consumo 41%
- Materiale tecnico 18%
- Manutenzione 14%
- Consumo ossigeno 13%
- Acquisto farmaci 11%
- Danni/guasti 3%

Alessandro Rossi
Capo area Logistica
e Risorse Tecniche

Mobilità lenta

Nel 2021 è stato avviato il progetto di MobaAlt in collaborazione con la Città di Lugano, denominato “Bikecoin” destinato alla raccolta dei dati sulle varie tratte particolarmente utilizzate dai ciclisti del comprensorio. Inoltre la raccolta dati includeva le tratte dei collaboratori che hanno utilizzato una bicicletta per recarsi al lavoro.
Sono state realizzate varie campagne per promuovere il progetto, dalla comunicazione a tutto il personale fino all’applicazione di grafiche e vetrofanie sulle pareti della sede di Pregassona. Il tutto si è concluso con un concorso per il nostro personale con premi offerti da CVL.

Interventi sede

Nel corso del 2021 sono stati eseguiti alcuni lavori di messa in sicurezza:

- Stabile di Pregassona, lavori di messa in sicurezza (dopo visita a fine 2020 dell’ispettore SUVA);
- Magazzino Bassi, adeguamento delle normative per lo stoccaggio di liquidi infiammabili.

È stato inoltre realizzato un locale adibito come zona riposo al primo piano, interamente dedicato al personale in servizio per i tempi di attesa, il riposo notturno o per le pause in genere.
Per la trasformazione è stato coinvolto tutto il personale dell’associazione. Il locale è stato inaugurato poco prima di Natale.

AMBULANZA
AMBULANZA

Area Amministrazione e Finanze

L'importante attività dei 3 servizi si ripercuote in maniera diretta sull'area creando un carico di lavoro ininterrotto per tutto il team.
Come per l'esercizio precedente non vi sono stati avvicendamenti o modifiche delle risorse impiegate, ma a causa della pandemia ancora in corso, è stato necessario mantenere le modifiche apportate sul piano logistico per quanto riguarda le postazioni di lavoro, e in alcuni periodi anche con il telelavoro per garantire una continuità delle attività.
Le risorse impiegate sono state le seguenti:

- Un Capo Area, che garantisce la supervisione dello staff amministrativo e fornisce alla Direzione le informazioni e il supporto decisionale e strategico per le attività amministrative e finanziare 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 12 mila preziosi donatori che annualmente sostengono CVL.
- Due collaboratrici (1.4 unità) per le attività di ricezione e amministrazione del Servizio Medico Dentario.

L'assistenza alla Direzione garantisce diverse attività fondamentali per l'associazione, come l'organizzazione e la gestione delle agende, la redazione dei verbali delle riunioni, la preparazione delle assemblee e la gestione elettronica per la conservazione dei documenti.
I risultati del Servizio autoambulanze (comprensivi dei risultati finanziari dei Corsi territoriali) sono caratterizzati da scostamenti significativi soprattutto nelle voci di ricavo del conto economico. Tali scostamenti sono riconducibili principalmente alla diminuzione dei pazienti trasportati rispetto al 2020 (-272 pazienti) che non ha permesso di raggiungere gli obiettivi preventivati a livello di cifra d'affari.
Tra le voci di costo, come per il 2020, si registrano degli scostamenti dovuti alla pandemia ancora in corso che ha causato spese straordinarie da sostenere nell'impiego di risorse aggiuntive e per l'acquisto di materiale di protezione. Anche per l'esercizio 2021 si è però potuto contare su un ulteriore contributo da parte del Cantone che ha preso a carico tutti i costi diretti causati dalla seconda ondata della pandemia.
Il risultato d'esercizio del Servizio autombulanze è quindi leggermente peggiore rispetto al consuntivo 2020 ma comun-

Composizione delle donazioni

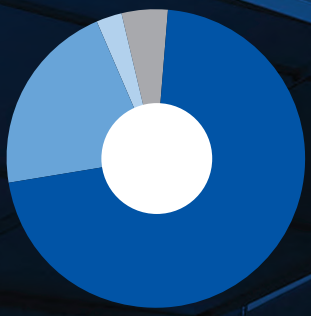
19'559 ↑
NUMERO DI MEMBRI
(TESSERA SINGOLA O FAMIGLIA)

150 ↑
AZIENDE E FONDAZIONI
SOSTENITRICI

20 ↑
DONAZIONI IN MEMORIA

841 ↑
CONTRIBUTI LIBERI

Composizione fatturato interventi Servizio Autoambulanze



- Assicuratori malattia **72.4%**
- EOC e cliniche private **19.1%**
- Pazienti privati **2.9%**
- Assicuratori infortuni **5.6%**

56'146
REGISTRAZIONI CONTABILI

9'860
FATTURE EMESSE PER IL
SERVIZIO AUTOAMBULANZE

6'340
FATTURE EMESSE PER IL
SERVIZIO MEDICO DENTARIO

Yari Lipp
Capo area
Amministrazione e Finanze

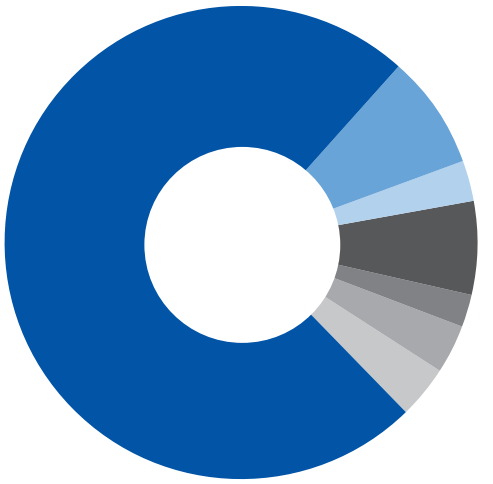
que inferiore a quanto preventivato per il 2021.
Il Servizio Medico Dentario, nonostante l'impossibilità di sostituire fino a inizio dicembre 2021 il medico dentista uscito a fine ottobre 2020, ha saputo ottimizzare le risorse impiegate e contenere i costi per l'approvvigionamento di materiale. Questi fattori e la possibilità di offrire le proprie prestazioni durante tutto l'esercizio nonostante la pandemia ha garantito una cifra d'affari che ha permesso di raggiungere e addirittura superare gli obiettivi preventivati. Ricordiamo che dal punto di vista finanziario il Servizio Medico Dentario persegue da sempre l'obiettivo dell'autofinanziamento. La maggiore entrata del 2021 andrà quindi ad incrementare la riserva a bilancio a favore del Servizio stesso in modo da poter far fronte, in futuro, a possibili momenti di difficoltà economica.

Settore Comunicazione e ricerca fondi

Anche per il 2021 le attività di comunicazione e ricerca fondi sono continuate secondo la consueta formula che prevede di muoversi su più fronti. La sempre apprezzata rivista semestrale Croce Verde Lugano News, distribuita in 83'000 copie nei fuochi del luganese. Nell'edizione di primavera abbiamo lanciato un piccolo sondaggio al quale ha risposto un numero esiguo di persone, non abbastanza significativo per poter avere una fotografia della situazione. L'impegno, alla luce delle osservazioni ricevute ma anche di quanto frequentemente ci viene riferito verbalmente, è di proseguire nei prossimi anni secondo questa collaudata formula che ci permette di entrare nelle case della popolazione del Luganese per far conoscere meglio la nostra Associazione, ma soprattutto presentare altri partner sanitari e non nel tessuto regionale e cantonale. Parallelamente alla rivista vengono proposte le due campagne finanziarie per la raccolta di fondi. Alle due campagne indirizzate alla popolazione, nel mese di dicembre abbiamo inviato, alle oltre 1'200 aziende del Luganese, la nostra campagna annuale mirata al finanziamento di presidi specifici. Questa iniziativa ha avuto un ottimo riscontro.
Per quanto riguarda la nostra presenza sui social abbiamo continuato la pubblicazione di contenuti su Facebook, Instagram e Youtube.

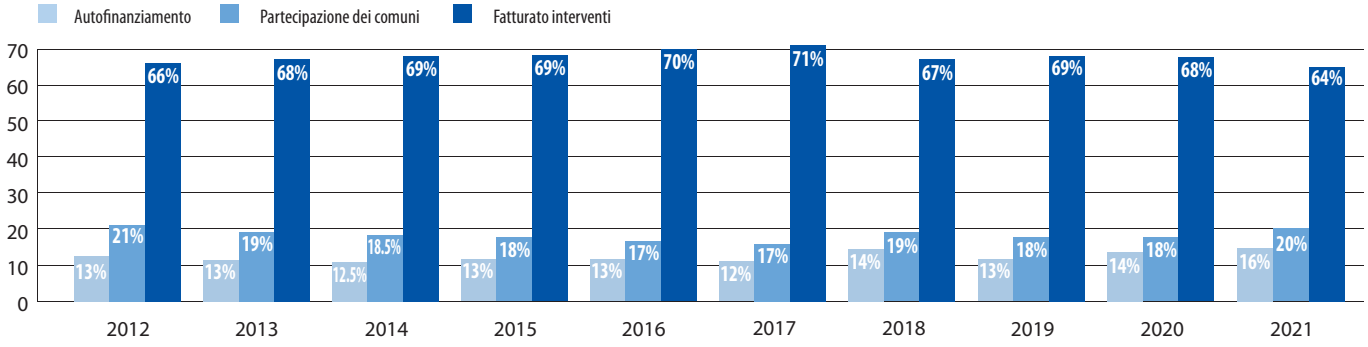
Per contro, le serate pubbliche organizzate nei comuni del comprensorio denominate *CVL si presenta* non sono state organizzate a causa dell'emergenza pandemica. In termini generali i risultati finanziari derivanti dalle attività si sono rivelati molto soddisfacenti; un'ulteriore testimonianza della vicinanza della popolazione e delle diverse aziende nel nostro comprensorio.
Il settore comunicazione e ricerca fondi è coordinato dal Direttore dell'Associazione, coadiuvato da un'impiegata amministrativa e da un consulente esterno.

Composizione dei costi 2021



- **Costi del personale 73.9%**
- **Interventi e picchetti sanitari 8.2%**
- **Costi amministrativi 2.8%**
- **Autoveicoli e utilizzo installazioni 6.6%**
- **Manutenzione e riparazioni 2.5%**
- **Fabbisogno medico 2.2%**
- **Costi energia, acqua, economia domestica, alimentari e altri costi 3.8%**

Evoluzione composizione dei ricavi 2012 - 2021



BILANCIO 2021 **CROCE VERDE LUGANO**

Attivo	**31.12.2021**	**31.12.2020**
Liquidità	**1'629'651.46**	**950'896.94**
Cassa	8'146.75	4'405.35
Posta	1'145'080.26	778'204.92
Banca	476'424.45	168'286.67
Debitori	**1'996'459.20**	**2'216'766.85**
Crediti verso terzi	2'203'632.20	2'403'844.85
Delcredere	-260'000.00	-280'000.00
Altri crediti	52'827.00	92'922.00
Prestiti e transitori	**131'918.88**	**470'749.54**
Cauzioni	4'263.18	4'263.06
Ratei e risconti attivi	127'655.70	466'486.48
Sostanza fissa	**1'821'800.86**	**2'007'956.80**
Installazioni	285'000.00	320'000.00
Mobilio	130'000.00	140'000.00
Attrezzature	375'000.00	335'000.00
Veicoli	246'800.86	412'956.80
Immobili	785'000.00	800'000.00
Totale attivo	**5'579'830.40**	**5'646'370.13**

Passivo		
Capitale dei terzi	**375'808.88**	**301'690.67**
Debiti per forniture e prestazioni verso terzi	84'780.10	144'410.39
Altri debiti	-140'568.52	-359'543.97
Accantonamenti	375'000.00	440'000.00
Transitori passivi	56'597.30	76'824.25
Capitale proprio	**6'075'320.66**	**6'117'502.97**
Capitale sociale	134'765.12	134'765.12
Riserve	5'940'555.54	5'982'737.85
Anticipi dai comuni	**1'596'602.00**	**1'588'200.00**
Risultato d'esercizio	**-2'467'901.14**	**-2'361'023.51**
Totale passivo	**5'579'830.40**	**5'646'370.13**

CONTO ECONOMICO SERVIZIO AUTOAMBULANZE 2021

Costi

	Consuntivo 2021	Preventivo 2021	Diff. Prev. 2021
Stipendi e indennità personale stipendiato	7'607'357.12	7'544'000.00	63'357.12
Costi personale volontario	98'542.19	130'000.00	-31'457.81
Costi personale pagato a terzi	263'252.20	213'000.00	50'252.20
Totale salari	**7'969'151.51**	**7'887'000.00**	**82'151.51**
Recupero prestazioni da assicurazioni	-84'602.70	-60'000.00	-24'602.70
Messa a disposizione di personale a terzi	-198'776.00	-178'000.00	-20'776.00
Oneri sociali	1'418'531.49	1'368'000.00	50'531.49
Costi reclutamento del personale	4'241.59	5'000.00	-758.41
Formazione e perfezionamento	54'357.90	30'000.00	24'357.90
Aggiornamento professionale	25'299.20	105'000.00	-79'700.80
Trasferte e pasti	65'564.13	70'000.00	-4'435.87
Altri costi del personale	40'654.93	40'000.00	654.93
Totale costi del personale	**9'294'422.05**	**9'267'000.00**	**27'422.05**
Totale fabbisogno medico	274'277.72	287'000.00	-12'722.28
Costi di generi alimentari	69'077.35	60'000.00	9'077.35
Costi di economia domestica	122'892.55	113'000.00	9'892.55
Manutenzione e riparazioni	315'471.60	244'000.00	71'471.60
Costi autoveicoli e di utilizzo delle installazioni	825'028.56	799'000.00	26'028.56
Costi per energia e acqua	40'889.90	44'000.00	-3'110.10
Interessi passivi	4'352.80	00.00	4'352.80
Costi dell'amministrazione	348'688.89	357'000.00	-8'311.11
Costi gestione interventi e picchetti sanitari	1'026'960.82	1'021'000.00	5'960.82
Altri costi	258'323.61	305'000.00	-46'676.39
Totale generale costi d'esercizio	**12'580'385.85**	**12'497'000.00**	**83'385.85**

Ricavi

	Consuntivo 2021	Preventivo 2021	Diff. Prev. 2021
Ricavi dal settore ambulanze	8'100'863.17	8'387'000.00	-286'136.83
Totale ricavi da altre attività	433'785.00	418'000.00	15'785.00
Totale ricavi finanziari	131.12	3'000.00	-2'868.88
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	281'504.48	125'000.00	156'504.48
Totale contributi e sussidi	1'252'473.75	903'000.00	349'473.75
Totale ricavi	**10'068'757.52**	**9'836'000.00**	**232'757.52**
Risultato d'esercizio	**-2'511'628.33**	**-2'661'000.00**	**149'371.67**

CONTO ECONOMICO **SERVIZIO MEDICO DENTARIO 2021**

Costi

	Consuntivo 2021	Preventivo 2021	Diff. Prev. 2021
Stipendi e indennità personale stipendiato	901'985.33	1'087'000.00	-185'014.67
Recupero prestazioni da assicurazioni	-3'929.40	00.00	-3'929.40
Messa a disposizione di personale a terzi	-16'350.00	00.00	-16'350.00
Oneri sociali	170'716.16	200'000.00	-29'283.84
Costi reclutamento personale	1'891.25	2'000.00	-108.75
Formazione e perfezionamento	4'780.80	2'000.00	2'780.80
Aggiornamento professionale	1'520.00	3'000.00	-1'480.00
Altri costi del personale	401.46	3'000.00	-2'598.54
Totale costi del personale	**1'061'015.60**	**1'297'000.00**	**-235'984.40**
Totale fabbisogno medico	339'185.37	429'500.00	-90'314.63
Costi di economia domestica	14'360.87	15'000.00	-639.13
Manutenzioni e riparazioni	52'338.15	55'500.00	-3'161.85
Costi di utilizzo delle installazioni	16'321.14	20'000.00	-3'678.86
Costi per energia e acqua	9'795.65	13'000.00	-3'204.35
Costi dell'amministrazione	28'924.08	24'000.00	4'924.08
Altri costi	6'553.17	11'000.00	-4'446.83
Totale generale costi d'esercizio	**1'528'494.03**	**1'865'000.00**	**-336'505.97**

Ricavi

	Consuntivo 2021	Preventivo 2021	Diff. Prev. 2021
Diminuzione ricavi	-28'454.97	-26'000.00	-2'454.97
Totale ricavi prestazioni SMD	1'590'080.80	1'907'000.00	-316'919.20
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	10'595.39	7'000.00	3'595.39
Totale ricavi	**1'572'221.22**	**1'888'000.00**	**-315'778.78**
Risultato d'esercizio	**43'727.19**	**23'000.00**	**20'727.19**

RISULTATO GLOBALE **ESERCIZIO 2021**

	Consuntivo	Preventivo	Differenza	Diff. %
Servizio Autoambulanze				
Totale costi	12'580'385.85	12'497'000.00	83'385.85	0.67
Totale ricavi	10'068'757.52	9'836'000.00	232'757.52	2.37
Maggiore uscita Servizio Autoambulanze	**-2'511'628.33**	**-2'661'000.00**	**149'371.67**	**-5.61**
Servizio Medico Dentario				
Totale costi	1'528'494.03	1'865'000.00	-336'505.97	-18.04
Totale ricavi	1'572'221.22	1'888'000.00	-315'778.78	-16.73
Risultato Servizio Medico Dentario	**43'727.19**	**23'000.00**	**20'727.19**	**90.12**
Risultato Globale				
Totale costi	14'108'879.88	14'362'000.00	-253'120.12	-1.76
Totale ricavi	11'640'978.74	11'724'000.00	-83'021.26	-0.71
Risultato globale CVL	**-2'467'901.14**	**-2'638'000.00**	**170'098.86**	**-6.45**
Definizione del pro-capite				
Maggiore uscita a carico dei comuni	2'511'628.33	2'661'000.00	-149'371.67	-5.61
Popolazione residente	148'628.00	148'628.00		
Pro-Capite	**16.90**	**17.90**	**-1.00**	

Risultato del Servizio Autoambulanze

Il consuntivo 2021, allestito in linea con le disposizioni della Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA) e del Dipartimento Cantonale della Sanità e della Socialità (DSS), contempla costi per **CHF 12'580'385.85**.
I ricavi ammontano a **CHF 10'068'757.52**.

- Il preventivo 2021 prevedeva una maggiore uscita di **CHF 2'661'000.00** e un pro-capite di **CHF 17.90**.
- Il risultato dell'esercizio 2021 registra una maggiore uscita di **CHF 2'511'628.33**.
- Il pro-capite che ne deriva è CHF **16.90** (- CHF 1.00).

Risultato del Servizio Medico Dentario

Il Servizio Medico Dentario chiude l'esercizio registrando una maggiore entrata di **CHF 43'727.19**.

Sonvico
Piano Stampa
E35
2
359
AMBULANZA
tplsa.ch
Design deciso

Chiusura del rapporto d'esercizio

La revisione dei conti per l'esercizio 2021 è stata eseguita dalla S&A Tax & Audit SA.
Nel rapporto redatto in data 21.03.2022, 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 2021.

Pregassona, aprile 2022

Il presidente
avv. Ilario Bernasconi

Il direttore generale
Filippo Tami

Comitato Associazione Croce Verde Lugano

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

SERVIZIO AUTOAMBULANZE

PROFESSIONISTI

Almieri Ghiggia Raffaella
Andreoli Adam
Asmus Shanti
Bernasconi Sara
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
Citriniti Enrico
Coan Stefano
Corazzini Fausto
Cristina Daniela
Curtet Emanuel Gabriel
Da Rin Stefano
De Ambroggi Giorgio
De Luca Alexia
Del Fabbro Stefano
Eggenberger Alexandra
Faggiano Gianluca
Feinen Jean-Michel
Ferracin Andrea
Flury Sara
Fraschina Jeannine
Frattini Moreno
Frisberg Johan
Gambino Riccardo
Gasparini Gianni
Geiser Nathalie
Geninasca-Menegalli Fabiana
Ghiggia Franco
Guanziroli Chiara
Guerra Andrea
Intzes Elena
Knecht Lisa
Liva Merlini Monica
Llopart Llorenç
Lucchiari Danny
Mariani Alessandro
Mariotti Sergio
Matteri Andrea
Meier Clemens
Merlini Lorenzo
Molteni Francesco
Nessi Andrea
Ongaro Dario
Pagnamenta Arnaldo
Parini Alvaro
Pauli Matteo
Perucchi Nicola
Premoli Sandra
Ricetti Christian
Scazza Marco
Schiavi Marco
Schneebeli Sebastiano
Schulthess Patric
Soldini Andrea
Sommaruga Giacomo
Speciale Daniele
Taddei Andrea
Taiana Eva
Thomas Luciano
Travaglini Matteo
Volontè Fabio
Von Büren Audrey
Vos Robin

VOLONTARI

Antonietti Debora
Arigoni Omar
Bacciarini Stefania
Banchini Fersini Debora
Bassanini Marion
Berti Aron
Bertoglio Jean André
Bertoli Marzio
Betti Galli Scilla
Bombelli Barbara
Borioli Claudia
Borioli Paolo
Bracelli Enrico
Brenn Chiara
Bruschi Roberto
Brusorio Promutico Nadia
Camplani-Sarinelli Tatiana
Canevaro Gianluigi
Carta Nicolò
Cerutti Valentina
Ciccarelli Sabrina
Colombo Erica
Comi Moreno
Contri Jasmine
Corso Meryl
Crespi Luigi
Cristodaro Natascia
Croci-Maspoli Maruska
Dalla Valle Roberto
De Bertoldi Alessandro
De Gottardi Filippo
De Santis Iva
Ender Andrea
Ercolino Antonio
Fontana Alessandro
Gaetani Simone
Giussani Anna
Greco Donatella
Grignoli Giacomo
Guebeli Dominique Sonja
Hampshire Bottini Janine
Imperiali Mauro
Lamantia Alessandra
Limardo Elena
Lombardini Patrizia
Longhi Curtet Michela
Magnoni Jérôme
Marcacci Valeria
Martinenghi Elia
Medici Diego
Modica Roberto
Mogliazzi Tiziana
Olivetti Andrea
Panzini Michela
Parma Massimiliano
Pauli Giorgia
Pellandini Pierre Alain
Piccardo Laila
Piffaretti Vasco
Portmann Sarah
Portolani Maher
Regazzoni Graziano
Rezzonico Igor
Richner Marti Moira
Rihs Caroline
Rinaldi Untersee Erika
Rossinelli Roberto
Sangiorgio Scarpellini Rachele
Santos Pereira Joel
Scalia Salvatore
Schmid Andrea
Simona Veronica
Toscanelli Maja
Umiker Matteo
Valcamonica Davide
Valenti Maria
Vinciguerra Maria Angela
Wintgen Klaus
Zaugg Seline

COMITATO

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

DIREZIONE/ QUADRI

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

SERVIZIO MEDICO DENTARIO

Agustoni Mara
Appiani Luigi
Bizzozero Céline
Corazza Jacopo
Gregoris Edda
Lemberga Samanta
Marini Valentina
Milojevic Suzana
Ottaviani Andrea
Palella Emanuela
Pintonello Emma
Scilanga Sabrina
Sorrentino Remina
Vitti Mariafrancesca

AMMINISTRAZIONE, SERVIZI E SETTORI

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

SERVIZIO FORMAZIONE TERRITORIALE

Bandecchi Thomas
Bettelini Natascia
Cittadini Emilie
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	Atto Medico Delegato
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
DPI	Dispositivi di protezione individuali
FCTSA	Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze
FMH	Federazione dei medici svizzeri
FoSV	Formazione Soccorritori Volontari
IAS	Interassociazione di Salvataggio
IRATA	Industrial Rope Access Trade Association
L&RT	Area Logistica e Risorse Tecniche
MAS	Master of Advanced Studies
MEU	Medico d'Urgenza
MIC	Medico Intervento Cantonale
MPDS	Medical Priority Dispatch System
NACA	National Advisory Commitee for Aeronautics
OSMC	Organizzazione degli stati maggiori di condotta cantonale
P1	Impiego immediato con segnali prioritari per interventi d'urgenza con probabilità di danno delle funzioni vitali
P2	Impiego immediato senza segnali prioritari per interventi d'urgenza senza probabilità di danno delle funzioni vitali
P3	Impiego immediato senza segnali prioritari. Le tempistiche del trasporto sono generalmente concordate
PALS	Pediatric Advanced Life Support
PHTLS	Prehospital Trauma Life Support
PCi	Organizzazione di Protezione Civile
PS	Pronto Soccorso Ospedaliero
REGA	Guardia aerea Svizzera di Soccorso
S1	Trasferimento di un paziente con danno delle funzioni vitali (con o senza segnali prioritari)
S2	Trasferimento di un paziente senza minaccia delle funzioni vitali, la cui partenza non può essere differita
S3	Trasferimento programmato di un paziente senza danno delle funzioni vitali
SA	Servizio Autoambulanze
SAA	Soccorritore Assistente d'Ambulanza
SAM	Servizio Autoambulanza Mendrisiotto
SAM Grigioni	Servizio Ambulanza Moesano
SALVA	Servizio Ambulanza Locarnese e Valli
SAP	Sistema Accompagnamento Paziente
SCT	Servizio Corsi Territoriali
SDI	Soccorritore Diplomato Infermiere
SDP	Soccorritore Diplomato
SDS	Soccorritore Infermiere Specializzato
SEFRI	Segretariato di stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
SMD	Servizio Medico Dentario
SMEPI	Stato maggiore enti primo intervento
SSO	Società svizzera odontoiatri
SSMUS	Società svizzera di medicina d'urgenza e salvataggio
SSU	Servizio Specialistico d'Urgenza (Automedica)
SVB	Soccorritore Volontario
Tecno-DIM	Sezione tecnica del Dispositivo d'Incidente Maggiore
TVS	Tre Valli Soccorso
UIT-S	Unità Intervento tecnico sanitario

AMBULANZA
202

CROCE VERDE LUGANO

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