



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 2022

Servizio Autoambulanze	18
Il territorio d'intervento	20
L'attività duemilaventidue in sintesi	28
Attività caratterizzanti	30
Settore Sicurezza	32
Servizio Medico Dentario	34
Servizio Formazione Territoriale	36
Area Risorse Umane	38
Formazione interna	40
Settore Qualità	42
Settore ICT	43
Area Logistica e Risorse Tecniche	44
Area Amministrazione e Finanze	48
Bilancio Croce Verde Lugano	50
Conto economico SA	51
Conto economico SMD	52
Risultato globale esercizio 2022	53
Chiusura del Rapporto d'esercizio	55
Comitato associazione	55
Collaboratori	56
Glossario	58



Editoriale

Care lettrici e cari lettori,

*siamo lieti di potervi presentare il Rapporto di attività 2022 della nostra Associazione. Siamo alla 15a edizione di un rapporto che negli anni è cresciuto, così come è cresciuta l'attività in generale dei nostri servizi. Dopo una revisione della sua struttura e in parte dei contenuti, avvenuta nel 2020, quest'anno avremmo voluto riproporvi esattamente i medesimi set di dati aggiornati per l'esercizio in analisi. All'inizio del 2022 abbiamo introdotto la nuova cartella sanitaria del paziente. Un grande passo avanti nella raccolta e gestione dei dati. Purtroppo tutti noi sappiamo che non sempre la tecnologia ci viene in aiuto o che perlomeno necessita di un periodo di assestamento e correzione. Così è stato! Nell'edizione che vi apprestate a leggere abbiamo purtroppo dovuto omettere alcuni dati che proponevamo gli anni precedenti perché ad oggi non ancora fruibili. Ce ne scusiamo e stiamo lavorando per riuscire ad allinearci e poter disporre entro la fine del 2023 di dati conformi al 100%.

L'esercizio 2022 è stato caratterizzato da una ripresa straordinaria dell'attività del Servizio autoambulanze che vi verrà presentata in modo dettagliato a partire da pagina 18. L'aumento dell'attività per contro evidenzia sempre più il tema dei costi della sanità e delle ripercussioni che il sistema obsoleto della LaMal, basato su una legge che data oltre 20 anni, ha direttamente sui servizi ambulanza a livello Nazionale. Oggi la LaMal non dà la giusta importanza al lavoro svolto dal personale medico e paramedico dei servizi rimborsando al paziente solo parzialmente i costi derivanti da un intervento. In Svizzera mediamente un intervento di soccorso costa tra gli 850 (nel Canton Ticino ad esempio) e i 1900 franchi (cantoni come San Gallo). L'assicurazione di base copre solo la metà dei costi ma fino ad un massimo di 500 franchi all'anno. È inoltre da considerare il fatto che molti pazienti, over 65 anni e con malattie croniche, necessitano l'intervento di soccorso più volte all'anno. Quali sono le conseguenze pratiche? Una importante barriera all'entrata di quello che è un servizio di base al quale chiunque dovrebbe avere accesso senza ripensamento alcuno. Purtroppo sono sempre più numerosi coloro che, non essendo in grado di sostenere i costi dell'ambulanza di tasca propria, rinunciano a chiamare i soccorsi o, una volta arrivata l'ambulanza sul posto, rinunciano a farsi trasportare in ospedale. L'organizzazione mantello svizzera dei servizi di soccorso (IAS) da anni si batte a livello nazionale per colmare questa importante lacuna portando perlomeno all'80% la presa a carico da parte dell'assicuratore malattia. Ma la strada sembra essere ancora lunga.

Parallelamente i servizi sono confrontati con un aumento della massa debitoria e dei pazienti morosi. Spesso si tratta di pazienti che realmente non hanno la possibilità di prendersi a carico cifre che risultano essere importanti. Un grosso

lavoro di analisi dei casi viene svolto dalle nostre collaboratrici e collaboratori dell'amministrazione per gestire situazioni ponendo attenzione non solo all'aspetto tecnico (dilazioni di pagamento, procedure di riscossione ecc.), ma soprattutto al profilo umano e sociale.

Importante ricordare che il sistema di finanziamento dei servizi ambulanza si basa in gran parte sul fatturato. La messa a disposizione h24 di un'ambulanza costa 1 mio all'anno. La quantità di ambulanze e l'ubicazione sul territorio vengono calcolate sul potenziale d'utilizzo. Nell'ambito dei servizi d'emergenza la pianificazione si basa su stime e su probabilità d'impiego. Nel Cantone Ticino, laddove il fatturato non copre tali costi, interviene il cantone (con un contributo fisso elargito a 4 servizi su 5; la Croce Verde Lugano non riceve tali sussidi in considerazione dell'elevato numero di interventi legato al numero di persone residenti). A copertura del disavanzo d'esercizio intervengono poi i Comuni con una quota pro capite per abitante. Spetta infatti a loro, per legge, garantire alla popolazione i servizi di soccorso terrestri. Per limitare la partecipazione dei Comuni Croce Verde da anni si è attivata per incrementare la ricerca fondi. Le modalità attuate prevedono il tesseramento dei donatori (singoli e famiglie) come pure campagne indirizzate ad aziende o fondazioni vicine alla nostra Associazione. Croce Verde può pure contare sulla generosità di alcune persone facoltose che con donazioni mirate permettono di contenere la perdita d'esercizio e di conseguenza l'impatto sul singolo cittadino/paziente.

Nell'augurarvi buona lettura vi ricordiamo che il 2022 è stato anche l'anno per la progettazione e la messa in cantiere dell'ampliamento della sede di Pregassona (ampliamento che si concretizzerà nel 2023) che permetterà di risolvere un problema urgente di spazio e traghettarci verso una futura nuova struttura adeguata alle esigenze attuali e future.



avv. Ilario Bernasconi
Presidente
Croce Verde Lugano



Filippo Tami
Direttore generale
Croce Verde Lugano

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

Introduzione

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

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

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

Cenni storici sulla nascita dell'Associazione

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

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

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

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



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

Struttura organizzativa, funzionamento dell'Associazione

Gli organi dell'Associazione sono i seguenti:

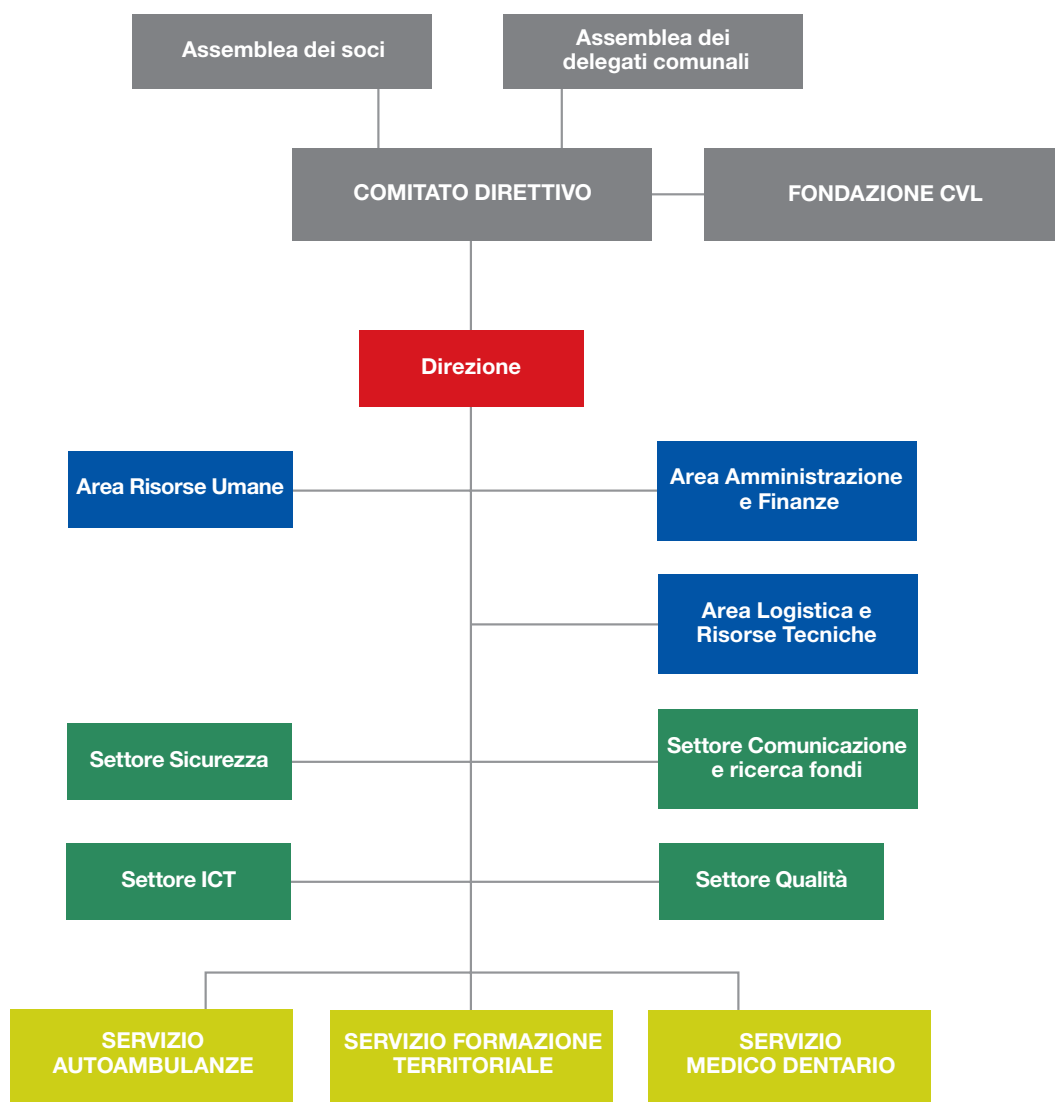
- L'assemblea dei soci, organo supremo dell'Associazione, è composta da soccorritori volontari attivi o da ex soccorritori volontari che terminata l'attività vengono nominati soci onorari.
- L'assemblea dei Delegati Comunali, in cui sono rappresentati tutti i comuni che hanno dato mandato alla CVL di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

Organigramma strutturale

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

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





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

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

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

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

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

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

Gli AMD permettono al personale paramedico di avere un'autonomia sanitaria acquisita durante la formazione professionale e l'esecuzione di atti medici avanzati in autonomia sotto la responsabilità diretta della direzione sanitaria dell'ente.

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

Il Soccorritore Volontario Brevettato (SVB)

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

Capo Intervento Regionale (CIR)

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

La figura del CIR ha il compito di assicurare la supervisione

operativa delle attività di prontezza e di soccorso. Ha una formazione di base come paramedico e sostituisce nell'ambito della gestione operativa corrente la figura del Capo Servizio. Garantisce l'organizzazione e la supervisione delle attività sulle 24 ore (mediante presenza in sede o reperibilità immediata dal domicilio nelle fasce orarie notturne) e interviene in supporto agli equipaggi in situazioni oltre la normale routine. In questo ambito coordina, insieme agli altri quadri degli enti partner (polizia e pompieri) le attività di soccorso in uno stato maggiore chiamato SMEPI.

I processi di lavoro del SA

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

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

Il processo prontezza

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

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

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

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

I processi soccorso e trasporto

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

La Centrale d'allarme e coordinamento sanitario Ticino Soccorso 144 raccoglie le indicazioni dell'utente che necessita dell'intervento di soccorso / trasporto e tratta le informazioni utilizzando un protocollo chiamato MPDS (*Medical Priority Dispatch System*), che permette di guidare l'operatore in una

raccolta di informazioni strutturata per definire un codice di presunta diagnosi, un livello di priorità d'intervento e i mezzi di soccorso e i partner che devono essere mobilitati. Il protocollo viene inviato in tempo reale alla CVL tramite sistema informatico. Quest'ultima riceve la richiesta d'intervento e attiva, a dipendenza della situazione, uno o più equipaggi. Pertanto ogni intervento può generare una o più missioni, a dipendenza del numero di equipaggi/mezzi che sono attivati. Solitamente a un evento corrisponde un equipaggio autoambulanza e, a dipendenza del livello di urgenza/priorità definito dall'144, l'avvicinamento al luogo dell'automedica (con o senza segnali prioritari). A ogni missione possono corrispondere uno o più pazienti. Il condizionale è d'obbligo giacché può avvenire che giunti sul luogo non vi sia alcun paziente da trattare (pazienti non presenti, scappati o scherzi), oppure ve ne sia più di uno (situazioni in cui siamo chiamati in prevenzione, come ad esempio l'assistenza ai pompieri).

Ripartizione degli interventi secondo il grado di urgenza

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

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

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

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

Categorizzazione secondo indice di gravità NACA

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

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

L'indice di gravità clinica NACA va da 0 (paziente illeso) a 7 (deceduto). A partire dal livello 4 il paziente è considerato potenzialmente in pericolo di vita.

Ospedalizzazione

Vale il principio che il paziente è libero di decidere l'ospedale di destinazione. È fatta eccezione per tutte le casistiche che necessitano prese a carico particolari e che dipendono dalla pianificazione ospedaliera cantonale. L'ospedale di riferimento per le patologie principali (cardiologiche, traumatiche, cerebrali...) è l'Ospedale Regionale di Lugano, sede Ospedale Civico, che accoglie il maggior numero di pazienti. A seguire il pronto soccorso presso la Clinica Luganese Moncucco. In linea di principio l'ospedale di riferimento per la pediatria è l'Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli. Pazienti con mono traumi possono essere ricoverati presso la Clinica Ars Medica di Gravesano. Il centro di riferimento per i pazienti psichiatrici è la Clinica Psichiatrica cantonale di Mendrisio.

Chiusura dell'intervento

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

Il processo Manifestazioni ed Eventi

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

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

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

La gestione di un grande evento inizia con la valutazione del rischio sanitario. Quest'ultima viene eseguita da CVL

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

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

Il processo maxi emergenza

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

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

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

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

Gruppi di supporto

Il Servizio Specialistico d'Urgenza (SSU)

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

CVL garantisce la presenza h24/365 giorni all'anno di un medico d'urgenza coadiuvato da un infermiere specialista. Questo binomio, sovrapponibile a quanto avviene all'interno dei reparti acuti ospedalieri (PS, sale operatorie, cure intensive), collabora attivamente con gli equipaggi d'ambulanza nella medicalizzazione di un migliaio di pazienti all'anno considerati appunto "critici", o alla presa a carico di situazioni in cui è necessaria, da un punto di vista medico-legale, la presenza del medico (constatazione di decessi, ricoveri coatti o valutazione di pazienti che rifiutano o non necessitano di essere ospedalizzati). Al fine di garantire una risposta immediata e una presenza anche contemporanea su più interventi, il servizio specialistico ha a disposizione un veicolo leggero denominato "automedica".

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

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

Il gruppo Tecno-DIM

È un gruppo di soccorritori volontari appositamente formati per fornire supporto tecnico e logistico in caso di eventi straordinari o manifestazioni ed eventi. Il gruppo è coordinato dal coordinatore dell'UIT-S. Le loro competenze permettono di allestire un Posto Medico Avanzato di 1° livello in tempi molto rapidi. Dispongono di un veicolo pesante allestito con il materiale tecnico-logistico necessario allo svolgimento del compito e si esercitano regolarmente in modo da tenere aggiornata la necessaria manualità per essere operativi in tempi brevi.

Il gruppo Lacuale

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



Il Servizio Medico Dentario

La missione

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

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

Prestazioni erogate

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

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

Personale

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

Struttura

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

Controllo di qualità e supervisione dell'attività

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

Il Servizio Formazione Territoriale

La missione

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

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

Il catalogo dei corsi è il seguente:

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

Controllo qualità e certificazioni

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

Personale

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

Strutture

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

mediante la tecnologia ad alta definizione.

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

Aree di supporto

Area Amministrazione e Finanze

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

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

La fatturazione delle prestazioni erogate dai tre servizi viene eseguita sulla base di tariffe fissate da istanze esterne. Le tariffe dei corsi territoriali e della sicurezza sanitaria in occasione di manifestazioni ed eventi sono definite a livello 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.

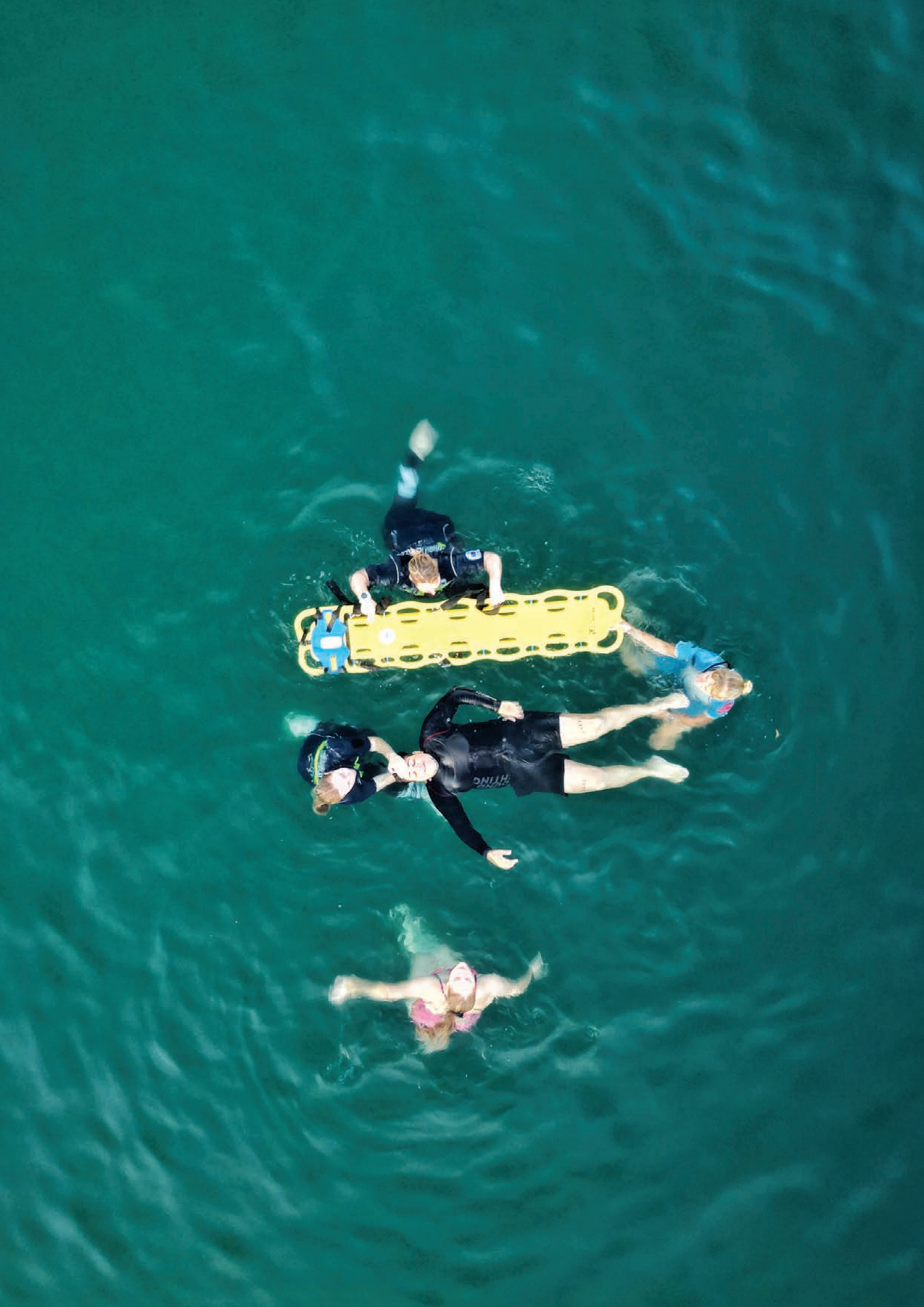


FONDAZIONE CROCE VERDE LUGANO

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 Pedevilla e Marie Céline Valenta-Stenhoudt, 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 2022

Servizio Autoambulanze

Premessa legata all'evoluzione informatica di supporto ai servizi autoambulanze

La fine del 2021 ha coinvolto molte risorse del Servizio Autoambulanze nel preparare tutte le premesse organizzative, tecniche e formative per l'imminente introduzione della nuova cartella sanitaria del paziente denominata Ambulance-Pad. Dalla mezzanotte del 31 dicembre 2021, la vecchia cartella informatizzata (Matrix), è andata in pensione dopo essere stata utilizzata per oltre 16 anni da tutti i servizi ambulanza del Canton Ticino ed è stata attivata quella nuova.

La nuova cartella informatica è stata scelta in base a quattro motivazioni principali:

- Importare in automatico i dati relativi ai parametri vitali trasmessi e registrati dal monitor multiparametrico in dotazione su ogni ambulanza. Ciò appare rilevante anche dal punto di vista medico legale.
- Non avere più un dossier cartaceo poiché le cartelle digitalizzate vengono trasmesse direttamente nel dossier informatizzato in uso alle strutture sanitarie stazionarie di destinazione.
- Eliminare la compilazione manuale supplementare dei dati concernenti i registri clinici da parte dei soccorritori. Tali dati affluiscono in maniera del tutto diretta dal nuovo protocollo paziente.
- La nuova cartella sanitaria permette di essere ampliata con gli adeguamenti necessari a seconda delle necessità mediche e delle novità future.

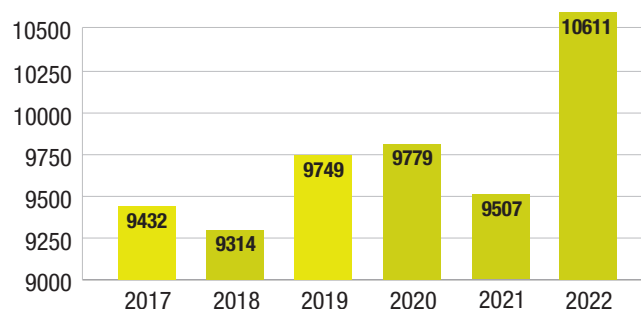
Parallelamente, la software-house di Business Intelligence (BI) Qlik®, ha configurato un'evoluzione del programma di BI in uso a tutti gli affiliati della Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA). La conseguenza di tutte queste innovazioni tecnologiche di cui beneficeremo nei prossimi anni è che, ad oggi, i tecnici sono ancora al lavoro per allineare correttamente i dati acquisiti affinché siano confrontabili con quelli degli anni passati.

Per questi motivi, il rapporto annuale di quest'anno risulterà diverso rispetto a quelli degli anni passati poiché, in alcuni casi, non potremo avere dati precisi da confrontare fino a che tutto il processo di allineamento non sarà concluso. Saranno quindi presentati solo i dati confermati attendibili dell'anno appena trascorso, con un'indicazione di trend percentuale positiva o negativa di massima.

Dati operativi

Anno	Interventi	Missioni Ambulanza	Missioni Automedica	Pazienti trattati
2020	10'472	10'272	2'992	9'779
2021	10'331	10'197	2'923	9'507
2022	11'006	10'888	3'300	10'611
Diff. 2021/2022	+675	+691	+377	+1'104

Numero pazienti per anno



Ripartizione degli interventi per giorno della settimana e giornata più impegnativa

La media giornaliera è stata di 30 interventi. Il giorno della settimana più intenso il giovedì. Il giorno dell'anno di maggior attività è stato l'11 luglio con 52 interventi. Il giorno con meno interventi (16) è stato il 22 gennaio.

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 2021, prosegue stabilmente sino alle ore 19:00, senza cali significativi dalle ore 14:00 in poi.

Ripartizione degli interventi per mesi dell'anno

Il mese dell'anno durante il quale si è riscontrato il maggior numero di interventi è stato dicembre, quello con il numero inferiore febbraio.

Luogo d'intervento

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

Luogo intervento	2021	2022	Δ
Abitazioni	4'764	5'211	444
Ospedali EOC	1'603	1'525	-78
Strade e autostrade	1'059	1'036	-23
Case per anziani	519	737	218
Uffici ed esercizi pubblici	333	317	-16
Cliniche	283	601	318
Studi medici	185	193	8
Cardiocentro	154	154	0
Alberghi/campeggi	84	110	26
Foyer/Istituti	61	135	74
Polizia/Carceri/Dogana/Asilanti	73	111	38
Impianti sportivi	68	129	61
Scuole	46	52	6
Aeroporti	16	37	21
Trasporti pubblici	47	71	24
Sentieri montagna	23	34	11
Sede ambulanza	12	13	1
Fiumi/Laghi	17	22	5

11'006 ↑

INTERVENTI

3'300 ↑

MISSIONI AUTOMEDICA

10'611 ↑

PAZIENTI TRATTATI

30 ↑

MEDIA GIORNALIERA
INTERVENTI

5'211 ↑

INTERVENTI IN ABITAZIONI

1'070 ↑

INTERVENTI SU
STRADE/AUTOSTRADE

52 ↑

RECORD GIORNALIERO
IL 11 LUGLIO

16 ↓

RECORD MINIMO
IL 22 gennaio

Comparazione priorità interventi 2020-2022

Anno	P1	P2	P3	S1	S2	S3
2020	4'517	800	2'977	111	31	2'036
2021	4'747	780	3'022	91	35	1'656
2022	5'569	899	2'588	113	27	1'810
Differenza 2021/2022	+ 822	+119	- 434	+22	-8	+154



Il territorio d'intervento

La cartina illustra il territorio d'intervento di Croce Verde Lugano, con rappresentati i comuni e le principali località. Sono indicati il numero di interventi svolti nel territorio di nostra competenza, 11'006, e la popolazione residente. 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 2022
-  Popolazione al 31.12.2022 (dati preventivo 2023)



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

 Arosio
Breno
Fescoggia
Mugena
Vezio

 **Gravesano**
 62
 1363

 **Novaggio**
 89
 832

 **Vezia**
 81
 1909

 **Migliaglia**
 21
 321

 **Astano**
 15
 296

 **Bedigliora**
 21
 609

 **Curio**
 18
 595

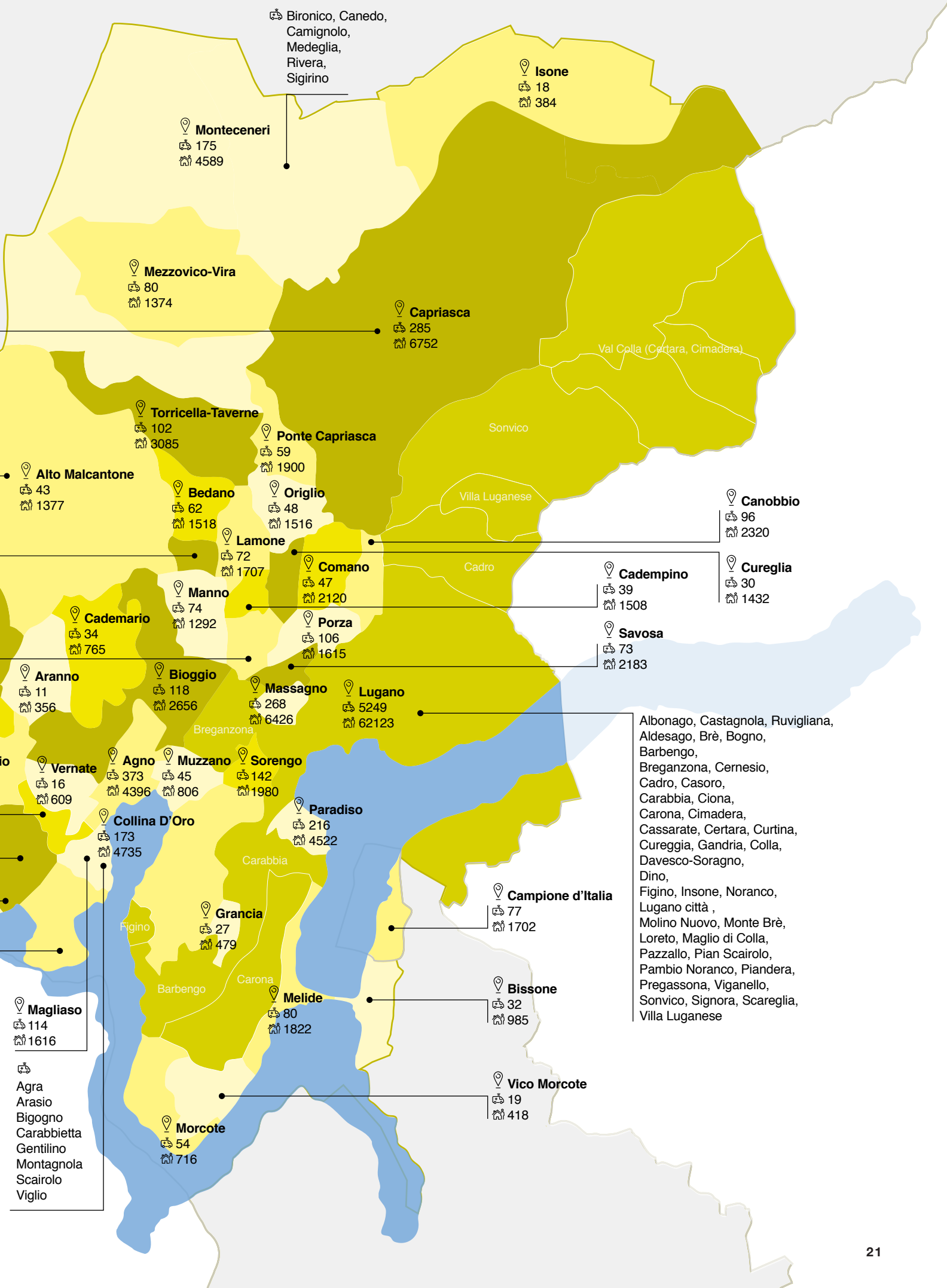
 **Neggio**
 15
 333

 **Pura**
 41
 1363

 **Tresa**
 215
 3140

 **Caslano**
 241
 4373

 Ponte Tresa
Croglio
Monteggio
Sessa



Luogo di destinazione

Nella tabella, vengono riportati i luoghi più significativi di destinazione dei pazienti trasportati.

Nel 2022, così come negli anni precedenti la maggior parte dei pazienti è stata trasportata all'Ospedale Civico di Lugano che rappresenta il punto di riferimento cantonale per le patologie della Medicina ad Alta Specialità.

Da segnalare due particolarità:

- La decisione da parte dell'Ospedale Regionale di Lugano di centralizzare tutte le urgenze mediante ambulanza presso l'Ospedale Civico (chiusura alla ricezione delle ambulanze dell'Ospedale Italiano).
- Si denota un costante incremento dei pazienti trasportati presso la Clinica Luganese Moncucco.

Luogo di destinazione	2021	2022	Δ
Ospedale Civico Lugano	5'300	6'098	798
Clinica Luganese Moncucco	1'181	1'340	159
Non trasportato	912	957	45
Ospedale Italiano Viganello	254	218	-36
Clinica Psichiatrica Cantonale	501	497	-4
Ospedale San Giovanni Bellinzona	313	309	-4
Ospedale Beata Vergine Mendrisio	205	243	38
Ospedale La Carità Locarno	90	79	-11
Istituto Cardiocentro Ticino	153	150	-3
Casa per anziani	143	164	21
Ospedali e Cliniche in Svizzera	67	68	1
Clinica Ars Medica Gravesano	78	59	-19
Clinica Sant'Anna	52	63	11
Domicilio	59	61	3
Clinica Hildebrand Brissago	59	28	-31
Consegnato Rega	19	14	-5
Clinica Santa Croce Orselina	30	43	13
Clinica Riabilitazione	16	22	6
Clinica Viarnetto Pregassona	15	8	-7

Interventi simultanei

La tabella e il grafico seguente riportano il numero delle missioni svolte in simultanea ripartite per fascia oraria. Si tratta della situazione generale in cui sono presenti sia gli interventi primari sia gli interventi secondari.



6'098 ↑

PAZIENTI TRASPORTATI PRESSO
OSPEDALE CIVICO

1'340 ↑

PAZIENTI TRASPORTATI PRESSO
CLINICA LUGANESE MONCUCCO

497 ↓

PAZIENTI TRASPORTATI PRESSO
CLINICA PSICHIATRICA CANTONALE

150 ↓

PAZIENTI TRASPORTATI
PRESSO CARDIOCENTRO TICINO

468 =

COPERTURE VERSO ALTRI
SERVIZI LIMITROFI

332 ↑

COPERTURE RICEVUTE
DA ALTRI SERVIZI

52% ↑

INTERVENTI CON PAZIENTI
DI ETÀ COMPRESA TRA 70-95 ANNI

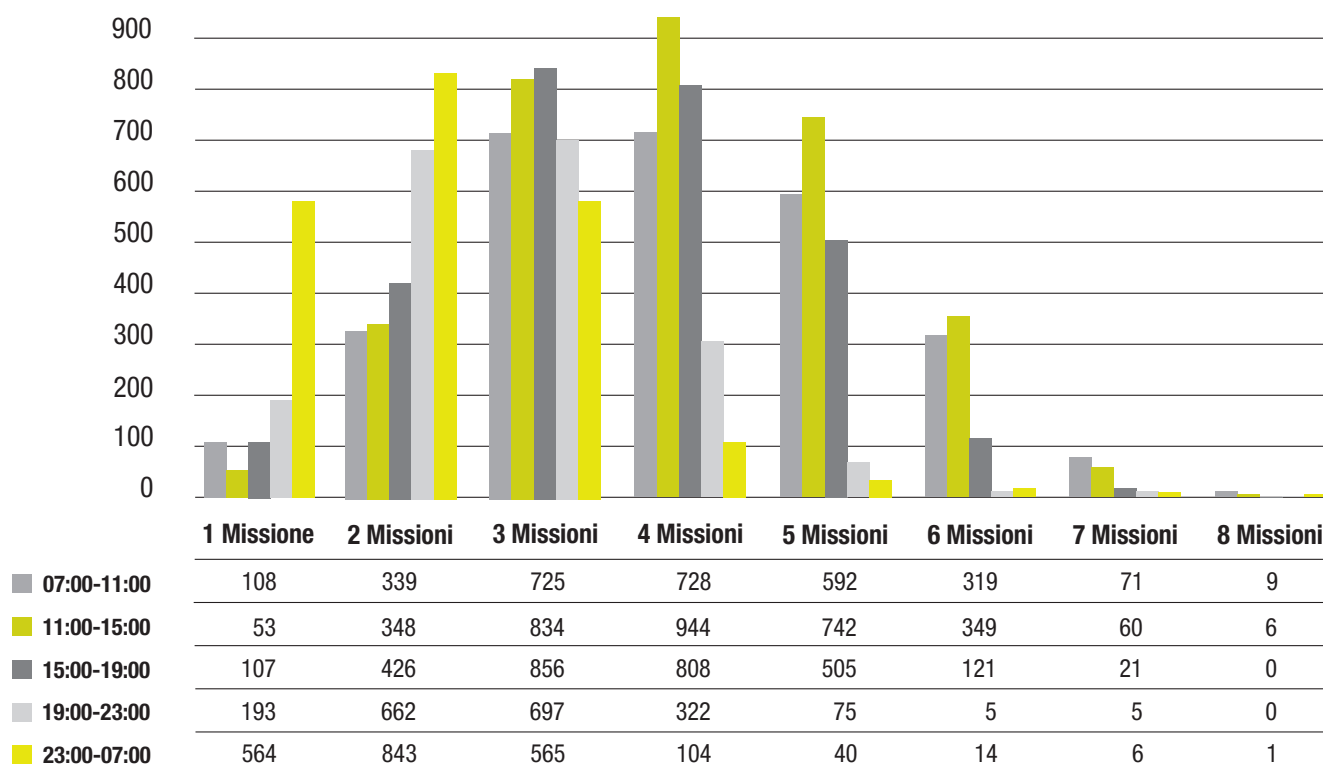
90.7% ↓

ARRIVO SUL LUOGO
ENTRO 15 MINUTI

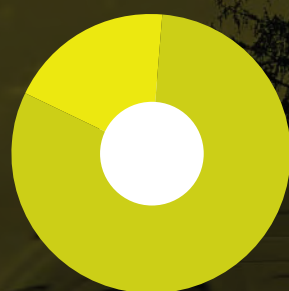
Paolo Ziella
Capo servizio
Servizio Autoambulanze



Numero ambulanze impiegate simultaneamente



Motivo d'intervento



Medicina **77%**
Infortunio **23%**

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 abbia tutti i mezzi impegnati. Durante l'arco dell'anno, si denota un aumento di questo tipo di necessità organizzativa nei mesi estivi e nel mese di dicembre. Questi ultimi sono periodi in cui generalmente il numero degli interventi ha una crescita naturale. Le fasce orarie più sensibili rimangono quelle relative alla sera, ovvero quando gli assetti operativi dei vari enti di soccorso si riducono. Stabile il numero delle coperture svolte da CVL, 468 nel 2022, prevalentemente per il territorio del SAM Mendrisio. Durante le 468 coperture effettuate, sono stati effettuati 29 interventi nel comprensorio di Mendrisio e 1 intervento per Bellinzona. CVL ha dovuto beneficiare di 332 coperture da parte degli enti limitrofi e in 36 casi le coperture si sono trasformate in interventi reali nel nostro comprensorio.

Patrik Conte
Vice capo servizio
Servizio Autoambulanze

Alcuni dati epidemiologici generali

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.

Diagnosi pazienti

Rispetto agli ultimi anni, abbiamo avuto un lieve aumento dei casi di infortunio; dal 20% circa al quasi 23%.

I dati in nostro possesso attualmente mostrano una conferma rispetto alle diagnosi degli ultimi anni. I casi psichiatrici sono sempre una parte considerevole, risultando circa il 10% dei nostri interventi totali. Si tratta spesso di casi complessi e delicati che richiedono tempi e risorse importanti con una presa a carico che vede coinvolti oltre ai servizi di urgenza differenti attori, quali specialisti in psichiatria, medici di famiglia, polizia, l'Autorità Regionale di Protezione (ARP), pronto soccorso ospedalieri e la Clinica Psichiatrica Cantonale.

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 mobilitazione e i tempi di soccorso. Per tempo di mobilitazione 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.

In generale, i tempi di uscita rispetto all'anno precedente sono rimasti stabili (83,9% entro i 2 minuti). Il tempo di arrivo sul luogo dell'intervento (90,74%), rispetta l'indicatore stabilito dall'IAS, che prevede nel 90% dei casi l'arrivo sul luogo entro 15 minuti.

Il Servizio Specialistico d'Urgenza

La presenza di un SSU gestito all'interno dello stesso servizio di soccorritori è una particolarità del nostro cantone, mentre nel resto della Svizzera la coordinazione spetta ai reparti ospedalieri. Si tratta di un valore aggiunto soprattutto per il paziente che può beneficiare di una équipe che si conosce perfettamente, che condivide le formazioni e i feedback specialistici e medici alla ricerca di punti di miglioramento.



957 ↑
PAZIENTI SOCCORSI
MA NON TRASPORTATI

8 ↓
UNITÀ INTERVENTO
TECNICO-SANITARIA

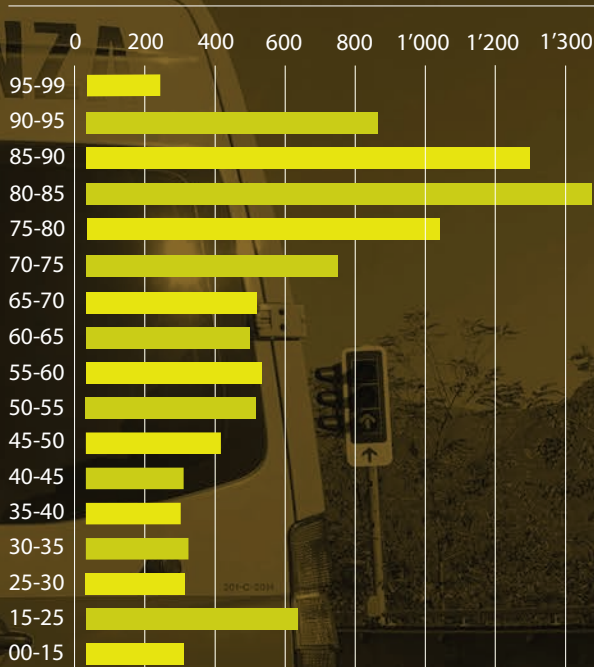
30 ↑
ASSISTENZE A PARTNER

3 ↓
IMPIEGHI NATANTE
AMBULANZA

68 ↓
TRASFERIMENTI
IN PREVALENZA
OLTRE GOTTARDO

127 ↑
INTERVENTI DEL CAPO
INTERVENTO REGIONALE (CIR)

Fascia di età al momento dell'intervento



Attivazione simultanea del Servizio Specialistico d'Urgenza



I colloqui formativi comuni sono assicurati, così come i debriefing tecnici che sono possibili ed efficaci migliorando sicuramente la qualità del lavoro di tutti. Durante il 2022 la centrale operativa 144 ha attivato l'SSU 3300 volte e in 1513 occasioni le risorse specialistiche sono state confermate dalla prima équipe di soccorritori intervenuta sul posto per interventi primari. L'équipe ha partecipato e gestito 73 trasferimenti a medio lungo raggio di pazienti ventilati con il respiratore, sedati o necessitanti l'utilizzazione di farmaci specialistici quali le catecolamine. Nel grafico a lato il numero di attivazioni contemporanee di 2 unità specialistiche e le relative fasce orarie. La presenza del binomio medico e infermiere specialista ha permesso di superare la problematica delle attivazioni simultanee senza ripercussioni di rilievo per i pazienti grazie allo sdoppiamento della stessa équipe specialistica quando necessario. Anche gli intervalli di tempo dell'arrivo sul luogo dell'unità SSU che parte dalla sede di Lugano, sono conformi alle richieste IAS con percentuali elevate sotto i 15 minuti. I medici hanno gestito, con l'équipe di soccorritori intervenuti sul posto, i 957 pazienti non trasportati e 125 di essi sono stati visitati direttamente dal medico sul luogo dell'intervento. 76 ricoveri a scopo di cura o di assistenza sono stati decisi dai nostri medici senior.

Stage degli studenti di medicina dalla Facoltà di Scienze Biomediche-USI

CVL è stata scelta (insieme a SALVA Locarno e SAM Mendrisio) come luogo per lo svolgimento di stage degli studenti di medicina dalla Facoltà di Scienze Biomediche-USI. Si tratta di stage osservativi all'interno dei moduli universitari dell'area critica (quinto anno di medicina) comprendenti passaggi degli studenti nei reparti di Pronto soccorso, Cure Intense e Anestesia e da quest'anno anche nel settore preospedaliero. Si tratta di circa 60 studenti suddivisi nelle tre sedi, servizi in cui è garantita la presenza del medico voluta dall'USI. Nel corso del 2022 abbiamo accolto 19 studenti di medicina dal mese di ottobre fino alla fine di dicembre. I feedback degli studenti alla Facoltà di Medicina sono stati entusiastici e insieme ai responsabili dell'USI abbiamo deciso di continuare l'arricchente esperienza formativa anche per il 2023.

Dr. med. Alessandro Motti
Direttore sanitario
Servizio Autoambulanze

Ingaggi o missioni particolari

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

Pazienti non trasportati: 957 i pazienti soccorsi ma non trasportati. Il motivo del mancato trasporto può essere il rifiuto da parte del paziente di essere ospedalizzato e/o valutato presso un pronto soccorso dell'ospedale oppure la valutazione clinica da parte del medico d'urgenza della CVL per cui il ricovero non risulta necessario. Altra causa di aumento sono le frequenti cadute a domicilio di anziani con disturbi di deambulazione che dopo un nostro aiuto presso la propria abitazione non necessitavano approfondimenti diagnostici.

Impiego del natante ambulanza: nel 2022 sono stati 3 gli interventi primari.

Impiego del Capo Intervento Regionale (CIR): il Capo Intervento Regionale ha la responsabilità di coordinare l'attività giornaliera degli equipaggi in servizio ed è il punto di riferimento di tutto il personale operativo durante il proprio turno. Garantisce la presenza presso la base operativa dalle 07:00 alle 19:00, 6 giorni su 7, dal 2018, precedentemente la presenza era dal lunedì al venerdì.

La domenica e festivi, come pure la notte, garantisce un picchetto di reperibilità immediata dal proprio domicilio.

Gli interventi sul luogo di soccorso nel 2022 sono stati 127

rispetto ai 99 del 2021 (+ 28). Di norma interviene in tutti quei casi dove è necessaria una coordinazione tra i vari enti di primo intervento (EPI) quali incidenti con più veicoli coinvolti, incendi e in tutte quelle situazioni fuori dall'ordinario clinico in supporto del personale operativo.

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

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

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

Di seguito gli ambiti di competenza:

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



- interventi su laghetti ghiacciati.

Nel 2022, l'UIT-S è intervenuta in 8 interventi complessi per un totale di 24 ore di intervento.

Di seguito elenchiamo le tipologie di intervento.

- 2 interventi "Forza braccia";
- 2 Interventi di recupero con tecnica alto basso su dirupo;
- 2 Interventi di recupero con tecnica basso alto su dirupo;
- 2 impieghi del personale UIT-S in manifestazioni.

Per garantire e mantenere le competenze necessarie, in considerazione dell'esiguo numero di interventi per anno, l'Unità ha beneficiato di 12 momenti formativi durante l'anno per un totale di 243 ore di formazione totale.

Il gruppo del Tecno-DIM è composto da Soccorritori volontari e sono coordinati dal medesimo Capo Gruppo UIT-S. Essi sono formati a fornire i mezzi di supporto logistici in condizioni particolari. Nel 2022 sono stati ingaggiati unicamente in ambito di grandi manifestazioni fornendo la loro competenza nell'allestire dei Posti Medici Avanzati (PMA). Il loro prezioso supporto permette di avere sul campo strutture sanitarie attrezzate per la presa a carico dei pazienti soccorsi oltre a fornire riparo e protezione dagli eventi meteorologici al personale ingaggiato in questi particolari situazioni.

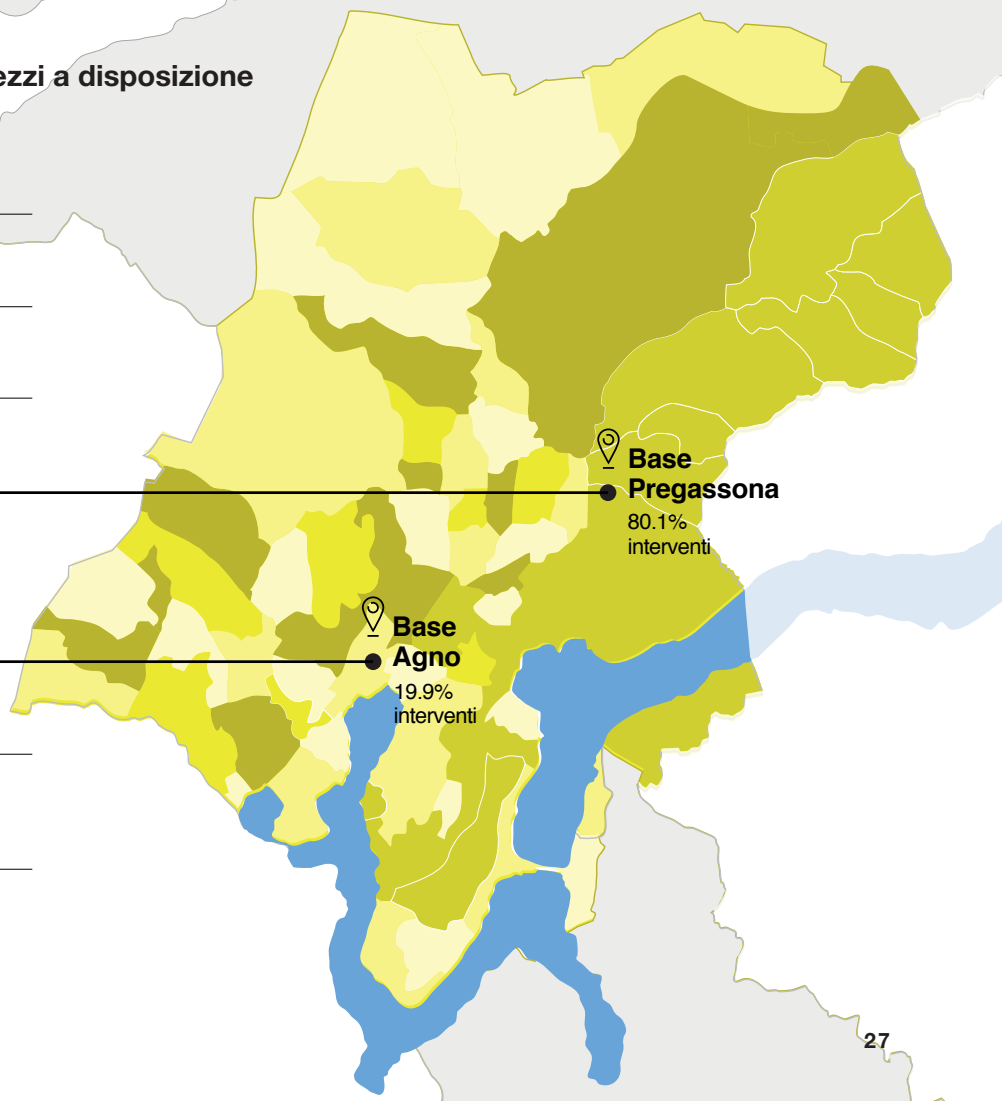
Per mantenere allenare le competenze del gruppo, sono stati organizzati 4 momenti formativi per un totale di 106 ore di formazione.



Assetto operativo: personale e mezzi a disposizione

	Ambulanze	SSU	CIR
feriali			
07:00 - 23:00	  	 	 
23:00 - 07:00	 	 	 
sabato			
07:00 - 19:00	  	 	 
19:00 - 07:00	 		 
dom. e festivi			
07:00 - 19:00	 	 	 
19:00 - 07:00	 	 	 

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



L'attività duemilaventidue in sintesi

Gennaio	12	Audit Riaccreditamento Interassociazione di Salvataggio
	17	Serata informativa per nuovi Soccorritori Volontari
Febbraio	12	Inizio girone di ritorno impieghi Manifestazioni ed Eventi per FC Lugano
Marzo		Inizio formazione Soccorritori Volontari
	8	Formazione DIM Cantonale, Lugano
	26-27	MTB GP Tamaro Trophy Reverse UCI C1, Rivera
Aprile		Inizio programma di formazione DIM/FCTSA
Maggio		Partecipazione Congresso Medicina d'Urgenza Friburgo
	29-30	MTB Lugano Bike Emotion UCI C1, Lugano
		Le Assemblee deliberano sull'ampliamento della sede di Pregassona
Giugno	4	U21 di calcio, Svizzera - Bulgaria, Lugano
	9-11	Jamboree, Lugano
		Sostituzione 4 riuniti (poltrone) e 4 apparecchi radiografici SMD
	15-17	Partecipazione Esercizio Dispositivo Incidente Maggiore "Odescalchi"
Luglio	1-3	Harley Day Lugano
	4-5	Ukraine Recovery Conference
Agosto	1	Partecipazione manifestazione Festa Nazionale, Lugano
	2-6	MTB UEC, Europeo Juniori, Tesserete
	25-28	Blues to Bop in Piazza Riforma, Lugano
Settembre	10	Formazione SMD/AMM BLS-DAE e utilizzo piccoli dispositivi di spegnimento
	14	Teddy Bear Hospital c/o Clinica S. Anna Sorengo
		StraLugano RUN, Lugano
Ottobre		Introduzione nuove polizze QR in Amministrazione
	1	Rally Internazionale del Ticino, Lugano
	11	Formazione DIM Cantonale, Lugano
		Porte aperte sede Agno per World Restart a Heart Day
Novembre		Campagna ora per domani per risparmio energetico
Dicembre		Container espositivo in centro a Lugano
	31	Festeggiamenti in Piazza Riforma, Lugano



Attività caratterizzanti il 2022

Riconoscimento del SA (12.01.2022)

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"). Alcuni progetti gestiti a livello FCTSA sono stati presentati insieme agli altri servizi del Cantone. IAS definisce un pool di esperti che, una volta analizzato il dossier, visita il servizio. Al termine dell'analisi gli esperti allestiscono un rapporto da sottoporre a 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 proseguire la propria attività mantenendo alto il concetto di qualità, base essenziale per poter continuare ad operare. Il precedente audit è stato svolto nel 2017. Durante tale evento, pur ottenendo a pieni voti la certificazione, venne consigliato di migliorare la gestione documentale del servizio rendendola fruibile digitalmente al momento del bisogno. Negli ultimi anni, il servizio ambulanza ha lavorato molto per raggiungere l'obiettivo. A gennaio 2022, l'audit è stato superato a pieni voti. Gli esperti hanno ritenuto che il nostro servizio mantiene negli anni degli elevati standard di qualità sotto tutti i punti di vista.

Fase di test dedicata ai trasporti secondari (A65)

La Direzione Operativa del Servizio ha ipotizzato l'introduzione di un veicolo dedicato prevalentemente agli interventi secondari. Tale veicolo non è stato aggiunto al previsto assetto operativo, ma ha assunto la funzione dedicata all'interno dell'assetto pianificato. Il veicolo dedicato ai trasferimenti, denominato A65 (dal nome del turno di lavoro), è stato a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 19:00 (fascia oraria in cui i trasferimenti tra strutture di cure stazionarie sono più frequenti). Per raccogliere tutti gli elementi utili a confermare o confutare tale ipotesi, è stato previsto un periodo di test. Gli obiettivi nell'introdurre questo veicolo sono stati:

- Ottimizzare e armonizzare la pianificazione e le richieste tra Ticino Soccorso 144 e le strutture di cure stazionarie.
- Dedicare agli altri veicoli di soccorso dell'assetto operativo, prevalentemente interventi Primari.
- Offrire al personale operativo vicino all'età pensionabile, un'attività meno impegnativa dal punto di vista fisico e più tranquilla dal punto di vista operativo.

Durante tale fase, i CIR hanno osservato e raccolto quotidiana-

mente gli elementi utili per portare la Direzione Operativa a confermare o a sospendere l'attività di questo veicolo.

I dati raccolti sono stati sufficienti per decidere di sospendere la fase Test con decorrenza 1 gennaio 2023. Benché in alcuni momenti il veicolo A65 sia stato utilizzato riuscendo ad armonizzare le varie richieste di trasporto, nella maggior parte dei casi ciò non è stato possibile. Il principale motivo è che le strutture sanitarie richiedenti risultano essere poco flessibili nel concordare un orario a causa delle particolari esigenze organizzative interne. Altro elemento risultato critico, è il sovraccarico delle due ambulanze dislocate presso la sede di Lugano. Gli interventi Primari erano ripartiti prevalentemente su due veicoli anziché su tre. Avere un veicolo dedicato ai trasporti secondari ha creato una rigidità organizzativa andando a diminuire la flessibilità necessaria per rispondere a tutte le sollecitazioni non pianificabili.

Progetto Qualità della Rianimazione: QRea

Il progetto, promosso da FCTSA, si propone di elevare la già ottima qualità della rianimazione in caso di arresto cardiaco in ambiente preospedaliero (OHCA) a un livello di eccellenza. Tutte le rianimazioni cardiopolmonari sono state analizzate nel dettaglio valutando l'intero processo di cura alla ricerca di punti di miglioramento. È stata adottata la seguente strategia:

- Offrire un'analisi dettagliata degli eventi utile al raggiungimento di obiettivi di sopravvivenza sempre più ambiziosi.
- Descrivere il processo di analisi qualitativa della rianimazione in ambito preospedaliero con metodo oggettivo e riproducibile a livello cantonale.
- Offrire una visione multidimensionale, utile a garantire l'integrazione della rete dei servizi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali a livello territoriale, mantenendo un approccio multidisciplinare.
- Condividere il lavoro di analisi primaria svolto dai singoli servizi ambulanza in un'ottica di fruizione cantonale (expertise sharing).
- Identificare i punti di forza, le criticità e gli aspetti migliorabili.
- Definire e modulare attivamente gli standard qualitativi di riferimento.
- Promuovere il miglioramento della qualità osservando e descrivendo l'intero processo di cura e non solo porzioni di esso.

Dispositivo di Incidente Maggiore, formazione

Nell'ambito della funzione di Capi Intervento Cantonale FCTSA, il Capo servizio autoambulanza e il Direttore generale hanno partecipato all'istruzione di oltre 200 professionisti dei Servizi affiliati a FCTSA. La formazione era finalizzata all'introduzione della nuova Scheda di Accompagnamento Paziente (SAP), introdotta a livello svizzero e che è strumento da utilizzarsi nelle macroemergenze. Il personale medico e paramedico è stato formato nell'applicazione di strumenti operativi, quale il METHANE, acronimo utilizzato per strutturare la prima comunicazione verso la Centrale Operativa nell'applicazione di strumenti clinici, quali gli algoritmi di Triage primario e secondario.

Congresso Friburgo Virtual Reality

Abbiamo presentato al Congresso di medicina d'urgenza di Friburgo, "La Realtà Virtuale quale metodo di formazione della Maxiemergenza". Il Dispositivo di Eventi Straordinari (DES) della FCTSA, ha voluto Integrare la Realtà Virtuale (VR) quale metodo di formazione, che va ad aggiungersi agli attuali metodi. La capacità di innovazione e il lavoro di molte persone, hanno reso possibile strutturare un progetto di VR nella maxiemergenza. Il primo impiego della realtà virtuale è indubbiamente quello della simulazione, fondamentale soprattutto laddove si ha a che fare con l'eccessivamente pericoloso, l'eccessivamente grande o piccolo o l'eccessivamente costoso che impedisce la realizzazione reale di un'esperienza. La VR permetterà a ogni singolo soccorritore di immergersi in scenari sempre diversi tra loro (giorno/notte, soleggiato/piovoso, freddo/caldo) con il coinvolgimento di più persone ferite, in modo sempre diverso e con la possibilità di ripetere l'esperienza tutte le volte che lo si desidera.

Potenziamento operatività

A seguito di un importante incremento nel mese di agosto degli interventi la domenica, la direzione operativa ha predisposto un adeguamento dell'operatività inserendo per circa un mese una ulteriore ambulanza la domenica dalle 07:00 alle 19:00 (da metà agosto a metà settembre).



Scansiona il codice QR
e leggi altri documenti
supplementari



Settore Sicurezza

L'inizio del nuovo anno, con la diminuzione dei casi di Covid, ha dato al settore la possibilità di dedicarsi ai fondamenti della sicurezza sul lavoro, collaborando con l'area Logistica per le diverse attività legate alla prevenzione e alla tutela della salute dei dipendenti.

Il sistema di sicurezza sul lavoro e tutela della salute in azienda richiede un forte impegno per garantire un luogo di lavoro sicuro. Ciò include regolari attività di prevenzione e di controllo delle misure, nonché la motivazione dei dipendenti a comportarsi in modo sicuro e attento.

Supporti veicolari per periferiche

Dopo aver attuato una procedura sistematica di identificazione dei pericoli, basata sulla direttiva FCSL 6508, e aver deciso di procedere con un progetto per la realizzazione di nuove consolle/tunnel specifici per le ambulanze, il Settore Sicurezza ha supervisionato i lavori svolti da un'azienda esterna, coadiuvato dall'area Logistica e Tecnica della CVL. Parte delle ambulanze sono state dotate di nuove consolle che garantiscono l'alloggio di dispositivi e materiale in modo sicuro e più organizzato.

Introduzione nuovi collaboratori

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

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

Consulenze aziendali

Sono state effettuate diverse consulenze aziendali per la prevenzione, tra cui la proposta di formazione in ambito di primo soccorso per i propri dipendenti.

Corso antincendio per il personale del SMD e dell'Amministrazione

In caso d'incendio, i primi minuti sono decisivi. La mancanza di fiducia, conoscenza o formazione è un fattore che può aggravare una situazione già pericolosa.

Il Settore Sicurezza ha organizzato e pianificato un momento specifico con gli specialisti del fuoco (Pompieri di Melide) per fornire conoscenze teoriche e pratiche su come reagire in modo sicuro e utilizzare efficacemente i mezzi di spegnimento disponibili. Sono inoltre state riviste le procedure di evacuazione da mettere in atto in caso di emergenza all'interno della struttura (a beneficio di ospiti e pazienti).

Manifestazioni ed Eventi, valutazione del rischio

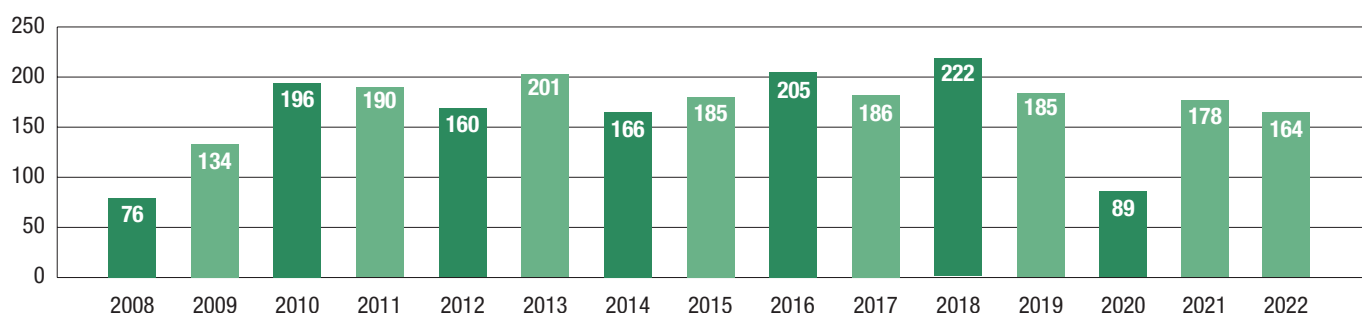
Nel 2022, nonostante a inizio anno siamo stati ancora influenzati dalle restrizioni Covid emanate a livello Federale e Cantonale, sono state eseguite diverse manifestazioni che hanno generato un notevole incremento degli impieghi. Nonostante ciò, il numero complessivo delle manifestazioni risulta inferiore allo scorso anno in quanto sono venuti a mancare gli impieghi presso i centri vaccinali.

Dopo un'assenza di cinque anni, la manifestazione di maggior consistenza è stata la Swiss Harley Days di Lugano, che ha visto un grosso impegno di risorse, mezzi tecnici e strutturali con la partecipazione di circa 100'000 appassionati e visitatori per le vie del centro di Lugano.

Nel corso dell'anno sono state diverse le manifestazioni degne di nota: Lugano Bike Emotions (gara internazionale di MTB), UEC Campionati Europei Juniori di MTB, StraLugano (podismo internazionale), Concerti musicali in Piazza Riforma, Rally internazionale Ronde (automobilistico) e la festa in Piazza Riforma per la notte di Capodanno.

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).

Il grafico mostra l'evoluzione degli impieghi Manifestazioni ed Eventi dal 2008 al 2022



164↓

IMPIEGHI TOTALI

15↑

IMPIEGHI CON MEDICO
D'URGENZA SUL POSTO

1'067↑

ORE IMPIEGO
PERSONALE SANITARIO

50↑

IMPIEGHI CON PIÙ
AMBULANZE

Tipologia d'impieghi nel 2022

Evento	N. impieghi
Ciclismo	11
Lido di Lugano	38
Calcio	46
Concerti	10
Hockey su ghiaccio	30
Manifestazioni pubbliche	13
Sport acqua	3
Sport podismo	6
Sport motori	2
Altro	5
Totale impieghi	164



Foto sopra: Posto medico avanzato all'interno di Palazzo Civico a Lugano, durante la notte di Capodanno 2022.

Foto sotto: dispositivo di sicurezza sanitaria in occasione della partita di calcio di Super League FC Lugano - FC Lucerna.



Massimiliano Palma
Capo Settore Sicurezza
Croce Verde Lugano

Massimiliano Palma

Servizio Medico Dentario

L'attività del Servizio ha riscontrato un incremento rispetto agli esercizi precedenti con un aumento del numero di pazienti visitati e trattati. Con il completamento dell'organico e l'assunzione del quarto medico dentista, da dicembre 2021 tutti gli studi hanno potuto lavorare a pieno regime.

Abbiamo riscontrato un incremento dei pazienti inviati dalla Croce Rossa Svizzera legato all'importante flusso migratorio riconducibile in gran parte alla guerra in Ucraina.

Da un punto di vista finanziario i risultati (consultabili alla pagina 52 del seguente rapporto) non sono sempre in linea con il numero di pazienti. Questo aspetto è riconducibile a due motivi principali: il servizio mantiene fede al proprio carattere sociale accogliendo fasce di popolazione meno abbienti alle quali vengono applicate tariffe e sconti particolari. Secondariamente la situazione finanziaria contingente ha incrementato la massa debitoria, rispettivamente le persone che beneficiano di una rateizzazione delle fatture. Il SMD persegue il principio dell'autofinanziamento, obiettivo raggiunto anche nell'esercizio corrente.

La nostra abilità consiste nel continuare a prestare servizio mantenendo una connotazione sociale importante ma garantendo sempre un alto livello qualitativo, avvalendoci di professionisti ben formati e con ottima esperienza e di strutture moderne. A tale proposito, nel mese di giugno, grazie al finanziamento da parte della Fondazione Croce Verde di Lugano, abbiamo potuto sostituire 4 poltrone dentistiche (riuniti) e rispettivi impianti radiografici. Tutto il personale è stato formato all'utilizzo dei nuovi riuniti apprezzandone l'efficacia e la semplicità d'uso. Le tabelle della pagina a fianco riassumono le cifre delle attività svolte dal Servizio, in cui si evidenzia un ritorno al numero di prestazioni e pazienti del periodo pre-pandemico.

Attività in cifre

I trattamenti effettuati sono stati 6'958, di cui 256 presso le Strutture Carcerarie Cantionali di Cadro. Rispetto al 2021 (6'342) si registra un incremento (+ 616). Per quanto riguarda le prestazioni di igiene, i pazienti sono stati 2'395 presso gli studi di Pregassona e 42 presso le strutture carcerarie per un totale di 2'437 sedute contro le 2'797 del 2021 (- 362 pz.). La differenza è dovuta all'assenza di una igienista nel servizio per alcuni mesi del 2022.

La maggior parte delle cure erogate sono conservative, endodontiche, chirurgiche e protesiche. Nello specificare la tipologia di interventi in cifre sono state 441 le protesi mobili applicate, 147 quelle fisse, 81 gli interventi di implantologia e 3 interventi in narcosi. Questi ultimi sono stati eseguiti per pazienti con problemi di handicap o per persone odontofobiche. Per questi casi ci siamo avvalsi della collaborazione di Hospita Suisse.

Le sedute del medico dentista sono state l'82% del totale mentre le sedute dell'igienista il 16% e le sedute al penitenziario il 2%.

Operatività

Durante l'anno si sono attuati miglioramenti nella digitalizzazione di alcuni processi, come l'anamnesi del paziente attraverso un tablet. Un altro importante miglioramento è stato la riorganizzazione della parte amministrativa e il coordinamento del back-office con la ricezione. Sono stati assegnati i nuovi incarichi a due assistenti dentali per la gestione delle apprendiste. Per poter meglio gestire la copertura degli studi e le eventuali assenze (per ferie e malattia) è stata assunta un'assistente dentale con contratto su chiamata.

Strutture carcerarie

Croce Verde Lugano garantisce le cure dentarie presso le strutture carcerarie, su mandato dell'Ente Ospedaliero Cantonale (responsabile della gestione sanitaria delle persone in detenzione). Le prestazioni di cura eseguite sono in prevalenza cure d'urgenza, quali ad esempio dolori, ascessi, denti fratturati, riparazioni di protesi dentali o problematiche masticatorie. L'attività è svolta in modo regolare durante tutto l'anno da un dentista di riferimento, accompagnato da un'assistente dentale e sotto la supervisione del responsabile sanitario del Servizio. Al fine di avere una continuità, nel 2022 è stato designato 1 medico dentista referente. Su richiesta specifica il SMD mette a disposizione un igienista dentale per tutti gli aspetti di prevenzione e di igiene in generale, così da avere una continuità clinica e terapeutica dei pazienti, con un riferimento più specifico per la struttura medico infermieristica delle Strutture Carcerarie Cantionali.

Formazioni eseguite

Dal punto di vista delle formazioni sono stati ripresi i programmi rinviati nel 2021 a causa della pandemia:

- corso di radioprotezione;
- corso BLS/DAE;
- formazione per utilizzo dei piccoli sistemi di spegnimento in caso di incendio;
- formazioni Professionali esterne;
- riunioni interne del personale.

Il medico responsabile del Servizio ha iniziato il percorso di approfondimento delle conoscenze di management frequentando il Master in Gestione Sanitaria presso l'USI di Lugano.

Personale

A dicembre 2021 l'introduzione del quarto medico dentista ha permesso di avere un assetto operativo adeguato alle necessità del Servizio. La sua attività durante l'anno è passata dal 50% all'attuale 70%. Un'igienista dentale, ad ottobre, ha sospeso temporaneamente l'attività ed è stata sostituita in parte da una nuova igienista. A metà anno vi è stato un avvicendamento anche nel ruolo della responsabile amministrativa con un ruolo di back e di front office. A fine agosto si è avuto l'avvicendamento delle apprendiste del 3° anno con quella del 1° anno della scuola per assistenti dentali. A fine anno si è congedata per pensionamento l'assistente responsabile delle infermiere odontoiatriche e delle apprendiste.

6'958 ↑ 2'437 ↓
 SEDUTE DENTISTA SEDUTE D'IGIENE

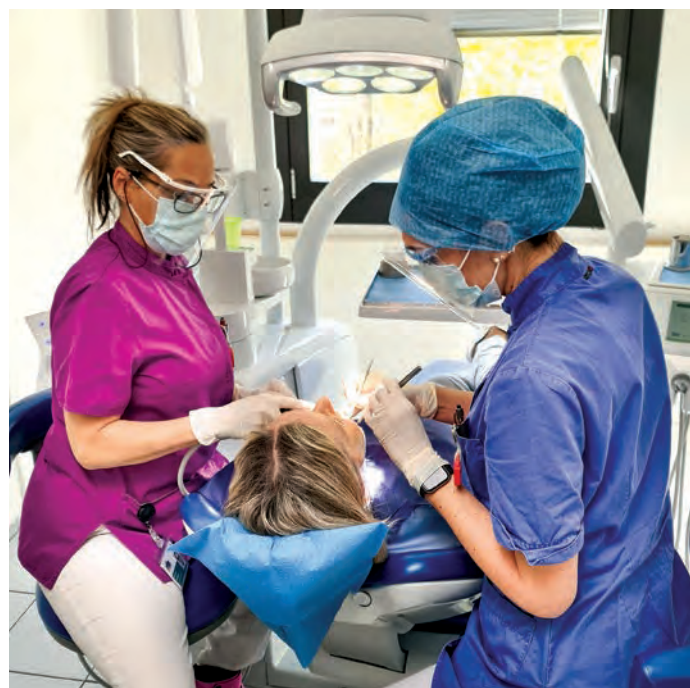
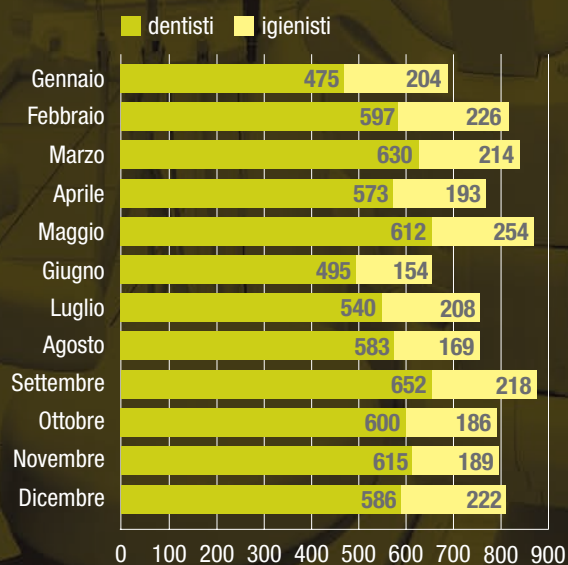
Evoluzione numero sedute 2020 - 2022

	2020	2021	2022	Δ
Sedute Medico dentista	6'385	6'342	6'958	+616
Sedute igienista	1'791	2'797	2'437	-362
Sedute Med. Dent. Penitenziario	264	302	256	-46
Sedute Igiene Penitenziario	47	53	42	-11
Totale sedute	8'487	9'494	9'693	+199

Unità personale 2022

	persone	unità
Medici	4	3.2
Igienisti	3	2
Assistenti	3	3
Apprendiste	2	1.6
Amministrazione e ricezione	2	1.8

Numero sedute per mese



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

Servizio Formazione Territoriale

Croce Verde Lugano è attiva sul territorio per promuovere e divulgare nella popolazione, nelle aziende e presso i partner del soccorso la formazione sanitaria aumentando l'efficacia delle misure di primo soccorso messe in atto in caso di malattia o infortunio.

Nel corso del 2022 le formazioni sono riprese regolarmente. Nonostante questo aspetto vi è stata una flessione (-23%) da attribuire in parte al rinnovo biennale delle certificazioni dei partner luci blu (polizia, pompieri, ecc.), previsto nel corso del 2023.

Nel 2022 abbiamo erogato 468 corsi e certificato 2328 persone.

Formatori

Il gruppo formatori dei Corsi territoriali di CVL è stato rafforzato nel corso del 2022 con l'acquisizione di nuovi profili, tra cui 2 infermiere pediatriche.

Promozione

Durante il mese di maggio 2022 vi è stata una campagna di informazione inerente il corso Urgenze Pediatriche. Un nuovo volantino promozionale è stato inviato ai maggiori portatori di interesse del Luganese (scuole, associazioni, studi medici pediatrici, ecc). Il riscontro è stato notevole (+ 21 corsi rispetto all'anno precedente).

Anche il corso Rescue Bike è stato promosso (con il contributo di un partner assicurativo) presso tutti i rivenditori di biciclette del Luganese.

Un ulteriore e importante lavoro in ambito preventivo è stato svolto con quelle aziende del comprensorio che hanno richiesto la nostra consulenza per garantire un'adeguata formazione di primo soccorso ai propri dipendenti (Legge sul lavoro, in particolare OLL3 art. 36). Questa importante attività viene svolta con il supporto del settore sicurezza della CVL che collabora anche nella stesura dei piani d'intervento in caso di malore o infortunio.

Non da ultimo l'importante passa parola, rispettivamente la visibilità data ai corsi svolta mediante puntuali campagne informative e tramite pubblicità nei canali di informazione (Instagram, Facebook, LinkedIn, YouTube, stampa locale, ecc.).

Vincenzo Gianini

Responsabile operativo Corsi Territoriali
Responsabile formazione
Servizio Autoambulanza

V. Gianini

468↓

CORSI ESEGUITI
NEL 2022

2'328↓

PARTECIPANTI

317↑

CORSI BLS-DAE

33↓

CORSI MISV

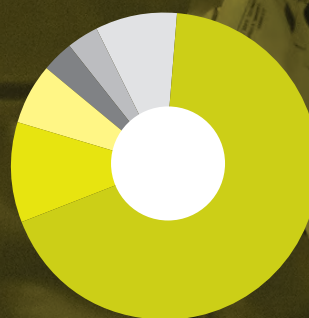
48↑

CORSI URGENZE
PEDIATRICHE

15↓

CORSI USTRA ALLIEVI
CONDUCENTI

Dettaglio corsi svolti nel 2022



- BLS-DAE SRC 68%
- MISV Misure Immediate salvavita 6.5%
- Urgenze pediatriche 10.4%
- Allievi conducenti USTRA 3.2%
- Primo soccorso IAS Livello 1/2 3.4%
- Formazioni personalizzate 8.5%

	2018	2019	2020	2021	2022
BLS-DAE rianimazione e defibrill. precoce	235	334	139	494	317
MISV misure immediate salvavita	41	30	8	42	33
Primo Soccorso IAS livello 1/2	6	3	0	12	17
Primo soccorso allievi conducenti USTRA	13	12	13	24	15
Urgenze Pediatriche	25	29	7	27	48
Formazioni personalizzate	3	3	4	6	37
Rescue Bike	0	3	0	2	1
Totale corsi	323	414	171	607	468
Totale certificazioni	2'200	2'627	1'004	2'800	2'328



A complemento di tutto ciò e in concomitanza con la giornata mondiale della rianimazione cardiopolmonare, lo scorso 17 ottobre, presso la sede di Agno, è stata organizzata una giornata di porte aperte.

L'obiettivo del 2023 è sicuramente quello di intensificare le attività di promozione dei corsi territoriali per diffondere in modo sempre più capillare la cultura del soccorso e incrementare la rete di persone in grado di mettere in atto le prime indispensabili misure salvavita (First Responder - catena di salvataggio).

Foto a lato: Corso BLS DAE, Municipali Città di Lugano.

Foto sotto: formazione MISV per i collaboratori del Consorzio Depurazione Acque Lugano e dintorni.



Area Risorse Umane

Finalmente il 2022 ha riportato le attività dell'Area RU alla normalità riattivando il fisiologico flusso in entrate e uscite di persone che per oltre 2 anni si era quasi completamente arrestato.

Insieme alle ordinarie attività di gestione delle risorse umane, importanti progetti a livello Cantonale hanno potuto vedere la fine e altri invece sono iniziati.

Per quanto attiene i progetti, possiamo citare il più significativo portato a termine: la revisione e l'entrata in vigore (1.1.2023) del nuovo Regolamento organico cantonale, documento che risulta finalmente essere uguale per tutti i servizi di soccorso del Cantone. Lo scopo di tale progetto è quello di garantire le medesime condizioni di lavoro ai collaboratori dei servizi indipendentemente da quello in cui sono impiegati. Per quanto riguarda CVL, tutte le modifiche rispetto all'attuale regolamento delle condizioni di lavoro sono state migliorative. Un secondo importante lavoro a livello Cantonale, che ha visto la partecipazione della capo area RU di CVL, è quello legato allo studio delle prospettive future del diploma di soccorritore SSS. In questo ambito sono in corso importanti lavori di approfondimento che vedranno concretizzarsi una strategia cantonale nel corso del 2023.

Come accennato il 2022 è stato l'anno in cui le persone hanno ricominciato a sportarsi e il nostro personale ha ripreso le fluttuazioni che si registrano nei periodi di stabilità. I collaboratori che hanno deciso di lasciare CVL sono in totale 12 di cui due apprendiste assistenti dentali che hanno concluso il loro percorso formativo, una collaboratrice che ha raggiunto l'età della pensione, tre collaboratori con un contratto su chiamata e una collaboratrice che ha dovuto optare per una riqualifica professionale.

Parallelamente segnaliamo l'entrata di 20 nuove collaborazioni, di cui però in 6 casi si parla di contratti su chiamata di formatori per corsi territoriali. Nel corso del mese di agosto è stato pubblicato un bando di concorso per l'assunzione di soccorritori e infermieri diplomati, concorso che ha ottenuto un successo importante raccogliendo oltre 80 candidature. Il processo di selezione si è concluso a fine 2022 con la concretizzazione di 3 assunzioni, una soccorritrice infermiera diplomata e due infermieri (un uomo e una donna) diplomati in cure generali.

Nel 2022 è finalmente stato possibile riprendere lo svolgimento di riunioni e formazioni in presenza, mantenendo comunque la modalità via Zoom per coloro che per motivi organizzativi e di turnistica non riescono ad essere presenti. Questo ci ha permesso di ripristinare le modalità di comunicazione dirette che rappresentano un importante tassello del lavoro sui gruppi che da anni cerchiamo di perseguire. Nel corso delle giornate multitematiche destinate a tutto il personale è stato possibile consegnare il lavoro finale sulla ridefinizione dei valori di Croce Verde Lugano con la promessa

125 ↑
COLLABORATORI
ASSOCIAZIONE

90 ↑
COLLABORATORI
SERVIZIO AUTOAMBLANZA

79 ↓
SOCCORRITORI
VOLONTARI

157'137 ↑
ORE DI LAVORO PERSONALE
PROFESSIONISTA

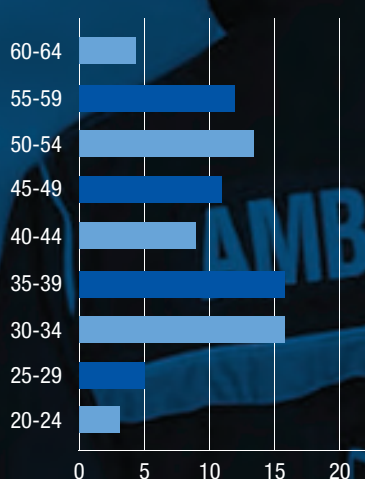
139 ↑
CANDIDATURE
SPONTANEE

2'157 ↑
GIORNI DI ASSENZA TOTALI

Servizio Autoambulanze - professionisti al 31.12.2022

	Uomini	Donne	Unità	Totale
Dir. operativa, sanitaria e clinica	4	0	3.00	4
Capo Intervento Regionale	7	0	1.90	7
Medici d'urgenza	8	2	3.90	10
Infermieri specialisti	8	3	6.30	11
Soccorritori diplomati	37	20	40.75	57
Soccorritori assistenti	1	1	1.00	2
Gest. operativa, sanitaria, diversi	6	1	3.40	7

Fascia di età collaboratori professionisti



17↑

COLLABORATORI
SERVIZIO MEDICO DENTARIO

22↑

COLLABORATORI
CORSI TERRITORIALI

12↑

USCITE DEL PERSONALE
PROFESSIONISTA

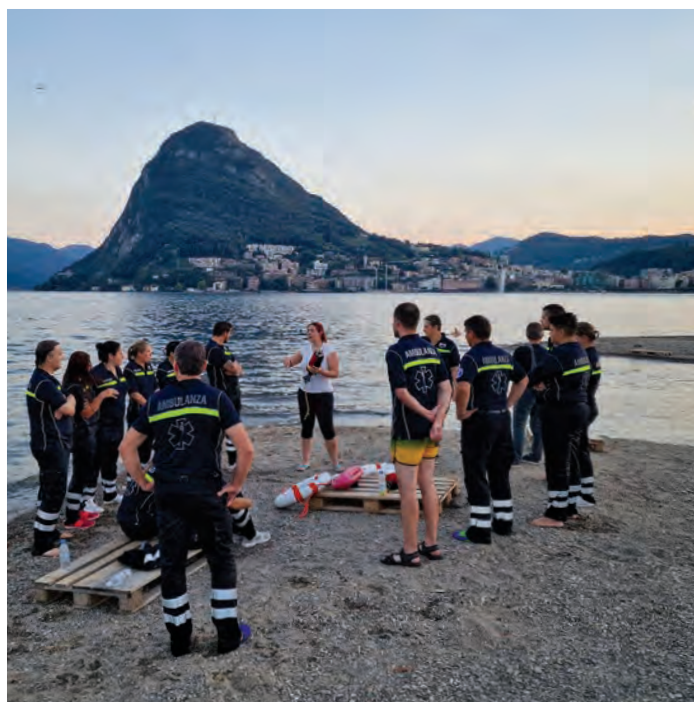
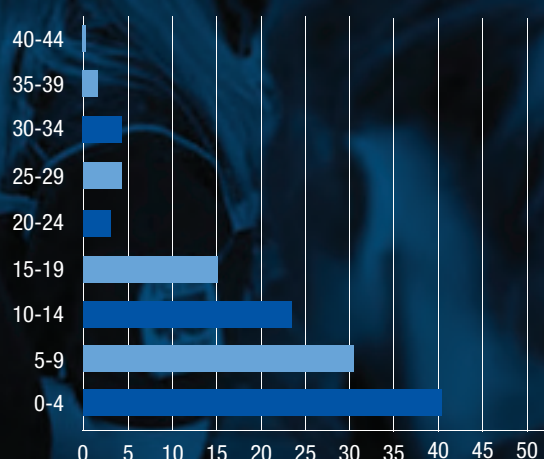
816↑

ORE DI IMPIEGO PERSONALE
DEL SERVIZIO CIVILE

Servizio Autoambulanze - soccorritori volontari

	2022	2021
SV al 31.12.2022	79	79
Di cui nuovi SV	14	12
SV uomini	35	38
SV donne	44	41
SV autisti	31	34
Soci attivi	29	28
Ore di turni di volontariato	23'285	17'705
Dimissioni	12	15

Anni di servizio dei collaboratori professionisti



di effettuare un lavoro di approfondimento su questa importante tematica nel corso delle formazioni del 2024.

Durante il corso dell'anno la collaborazione con le Commissioni del personale professionista e volontario hanno permesso di raccogliere elementi di lavoro importanti. Tra le attività più significative segnaliamo la presentazione di dettaglio rivolta a tutti i collaboratori in merito alla pianificazione dei turni e al metodo di rilevamento dell'attività.

Per il personale volontario il 2022 è stato un anno che non ha più visto interruzioni del servizio (cosa invece che ha interessato sia il 2021 sia il 2020). Questo ha permesso di ripristinare le ore di servizio ordinarie e tutte le formazioni permanenti che vengono richieste.

Dal momento che durante la pandemia non è stato possibile concludere corsi di formazioni di nuovi volontari, nel corso del 2022 ne sono stati organizzati 2 in modo da ripristinare il contingente del personale volontario in tempi utili.

Per quanto attiene i collaboratori volontari segnaliamo l'uscita di 12 persone e la parallela entrata in servizio di 14 nuovi soccorritori volontari.



Valentina Ziella
Capo area
Risorse Umane

Formazione interna

Dopo un lungo periodo di pausa forzata dovuta alla pandemia, il 2022 rappresenta un momento di rinascita per le attività di formazione. La Direzione ha ritenuto fondamentale trasmettere un forte messaggio al personale di soccorso, incoraggiandolo a riacquistare gradualmente la normalità delle attività formative.

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 in questa casistica di intervento, soprattutto a livello di qualità del massaggio cardiaco manuale. La formazione si è svolta due volte ed era obbligatoria per tutto il personale professionista.

Giornate di pediatria – Start4NEO

Nell'ambito dell'offerta formativa AMUT per i soccorritori professionisti, sono state organizzate delle giornate improntate al trattamento del paziente pediatrico e neo-natale (quest'ultimo con il corso Start4NEO) gestito da personale specialista esterno.

Nello specifico sono state affrontate le seguenti tematiche:

- aspetti relazionali con il paziente pediatrico;
- simulazioni di intervento in contesto pediatrico;
- neonatologia;
- approccio al neonato;
- gestione delle vie aeree e ventilazione;
- rianimazione cardiopolmonare.

Giornate cantonali Dispositivo Incidente Maggiore

Formazione continua in ambito grandi emergenze per presentare le novità 2022 in merito all'introduzione della nuova scheda triage pazienti.

Sono state organizzate 3 differenti formazioni calibrate sul target dei partecipanti, differenziate nel rispetto del ruolo professionale.

Giornate multitematiche

I contenuti delle giornate multitematiche, che coinvolgono professionisti e volontari, sono stati i seguenti:

1. Approccio al paziente psichiatrico

Presentazione del lavoro di un collaboratore infermiere/soccorritore che ha realizzato una scala per valutare la potenziale aggressività di un paziente psichiatrico.

La formazione è stata incentrata sulla visione di un video didattico appositamente realizzato da CVL in collaborazione con la Polizia cantonale e l'Organizzazione Sociopsichiatrica Cantonale.

2. Ventilazione non invasiva

Riattualizzazione e sensibilizzazione all'utilizzo di questa tecnica laddove indicato.

3. Rea drill

Secondo training annuale previsto per i professionisti, in collaborazione con i soccorritori volontari, con l'obiettivo di affinare insieme la tecnica di posa del massaggiatore meccanico e successiva gestione del presidio durante la rianimazione.

4. Trauma

Esercizio pratico in modalità atelier di simulazione, nell'ambito dell'incidentistica stradale in collaborazione con i Pompieri di Lugano, seguito da un approfondimento teorico in merito all'acronimo CARS, che i pompieri utilizzano per approcciare le scene di incidentistica stradale, con la valutazione di rischi e pericoli.

5. Programma di gestione delle ore di lavoro

Approfondimento in merito alla lettura e all'utilizzo dell'applicazione specifica e per rispondere a una serie di domande sull'utilizzo del programma e le sue potenzialità.

Per il personale volontario è stata l'occasione per essere formati e abilitati al programma QualiWare, utilizzato per diffondere tutte le informazioni ufficiali in modo capillare.

6. Cena etnica e team building

Momento ludico-aggregativo in cui professionisti e volontari, divisi in due gruppi misti, hanno collaborato per la preparazione di una cena multi-etnica sotto la supervisione di formatori della Croce Rossa che gentilmente ci hanno ospitato in un loro centro per dare vita a questa attività con finalità di incentivare la conoscenza e la collaborazione tra le persone.

Gestione avanzata vie aeree

Training annuale per medici e infermieri specialisti sulla tecnica di intubazione e relativi presidi alternativi.

Case report

La presentazione di casi clinici reali di interventi di soccorso riveste a livello pedagogico una priorità per motivi tecnico-tattici e di trattamento sanitario.

Questa tipologia di formazione prevede la partecipazione in modalità "live" oppure in differita, mediante pubblicazione della registrazione video sulla piattaforma eMoodle di Croce Verde Lugano. In alcuni casi è prevista la partecipazione di specialisti ospedalieri. Argomenti trattati: ictus, shock cardiogeno, infortunio motociclistico.

Faculties

Allestito il consueto calendario di corsi provider e refresh delle varie faculties, che finalmente ha potuto riprendere la programmazione abituale.

Corso anti-sbandamento

Un corso a cui hanno potuto partecipare gli ultimi professionisti assunti (oltre che alcuni autisti volontari).

La partecipazione a questi corsi permette al personale autista di riconoscere e gestire delle situazioni improvvise e pericolose dettate dalle condizioni meteorologiche, dal traffico e dal comportamento di veicoli pesanti che si spostano con segnali prioritari.

5'560 ↑

ORE TOTALI FORMAZIONE
PROFESSIONISTI

2'200 ↑

ORE TOTALI FORMAZIONE
VOLONTARI

168 ↑

ORE TOTALI FACULTIES

65 ↑

PERSONALE IN STAGE

63 ↓

ORE TOTALI UNITÀ INTERVENTO
TECNICA-SANITARIA

15 ↑

ORE TOTALI CORSO
ANTI SBANDAMENTO**Accompagnamento allievi e stage**

	2022
Allievi scuola soccorritori 1° anno (CPSI)	8
Allievi scuola soccorritori 2° anno (CPSI)	7
Allievi scuola soccorritori 3° anno (CPSI)	3
Stage osservativi diversi	9
Candidati medici, coll. con Clinica Luganese	10
Allievi formazioni cure urgenti (CPSI)	3
Candidati Accademia Pompieri professionisti	6
Studenti di medicina Scienze Biomediche USI	19
Totale persone seguite	65

Dettaglio Corsi Faculties

	Partecipanti	Giornate	Ore form.
ACLS Provider	3	4	32
AMLS Refresh	5	2	16
AMLS Provider	11	4	32
PALS Special	12	6	48
PHTLS Provider	6	2	16
PHTLS Refresh	12	3	24

Formazione permanente Soccorritori Volontari

Formazioni in presenza	
N. lezioni	14
N. partecipazioni SV	169
Ore formazione	30
Insegnanti impiegati	16
Case report	
N. serate	4
N. partecipazioni SV	109
Ore formazione	7.5
Insegnanti impiegati	5
Collaborazioni esterne	3



Foto: una giornata di formazione in ambito di grandi emergenze. Simulata una rivolta al Carcere minorile di Taverno-Torricella. Oltre ai consueti partner di polizia e pompieri, anche protezione civile, guardie penitenziarie ed esercito.

Formazione e selezione personale volontario

Nel 2022 è stato portato a termine il corso FoSV iniziato nel 2020, interrotto e ripreso nel 2021. Nel corso del mese di marzo abbiamo inoltre attivato la procedura di ricerca e selezione di nuovo personale da dedicare al corso 2022. La procedura prevede un test fisico, un corso BLS-DAE e un colloquio finale.

Dopo la selezione sono rimaste 8 persone che hanno iniziato il corso. Da notare che il test fisico ha influito in maniera determinante nella selezione dei candidati.

Formazione permanente volontari

La formazione permanente per i soccorritori volontari già attivi ha potuto ricominciare. Si sono alternate formazioni in presenza e case report/conferenze: una metodologia ampiamente apprezzata dal gruppo volontari in quanto permette di partecipare in diretta o in differita, e spaziare su argomenti non strettamente legati al soccorso preospedaliero. 14 le serate in cui sono stati trattati casi legati alla traumatologia, REA drill, pediatria e riportato il focus sulle simulazioni ad alta fedeltà, con un totale di 169 partecipazioni.

Nel corso dei mesi estivi, in collaborazione con la Salvataggio Paradiso, abbiamo svolto la formazione "salvataggio in acqua" che ha visto la partecipazione di 40 soccorritori per la durata di 3 ore per lezione.

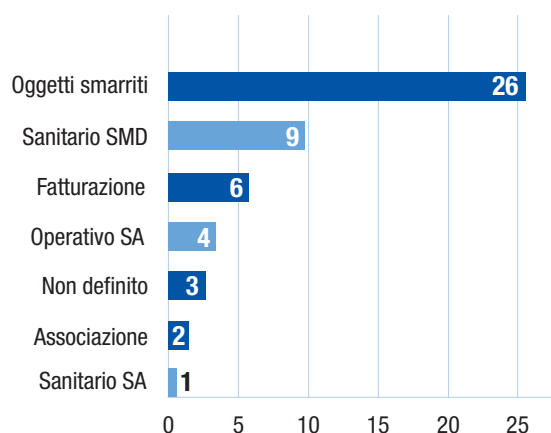
Settore Qualità

Il settore svolge un'attività trasversale nei diversi servizi e aree dell'Associazione. L'elemento caratterizzante il 2022 è stato il riaccreditamento IAS del Servizio autoambulanze. Nonostante il grosso lavoro di preparazione del dossier sia stato svolto nel 2021, il 10 gennaio si è svolta la visita (audit) da parte degli esperti dell'IAS. La certificazione è stata brillantemente superata ed è pertanto attiva per il prossimo quadriennio. Il Settore si occupa inoltre della gestione reclami, aspetto che fa riferimento direttamente al Direttore generale. 51 sono stati i casi trattati nel corso dell'anno. Di questi, 26 sono procedure legate ad oggetti smarriti. Pur non trattandosi di veri e propri reclami, da anni Croce Verde Lugano gestisce questo genere di segnalazione come "reclamo" in considerazione delle conseguenze che potrebbero esserci qualora alcuni oggetti non venissero ritrovati. Sono 9 le segnalazioni inoltrate riguardanti il Servizio Medico Dentario. Tra queste una si è conclusa con un piccolo risarcimento (corrispondente alla fattura della prestazione erogata) ad una paziente non soddisfatta della prestazione ricevuta. Il tempo medio di trattamento è stato di 35 minuti. Tutti i reclami sono stati presi a carico e analizzati. Ad eccezione di 5 situazioni, tutti hanno ricevuto un feedback diretto. Nei 5 casi in cui abbiamo rinunciato a dare un feedback si trattava di pazienti psichiatrici a noi conosciuti.

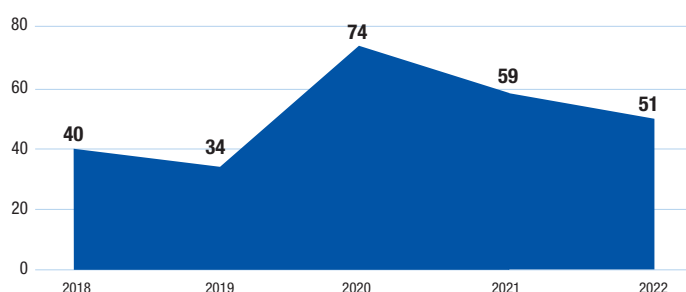
Alcune delle attività implementate

- analisi di conformità delle cartelle sanitarie;
- analisi dei Debriefing tecnici;
- valutazione dell'utilizzo del massaggiatore meccanico.
- valutazione delle intubazioni orotracheali;
- introduzione dei dati nei 5 registri clinici cantonali;
- incontri formativi con esercitazioni pratiche selezionate per il team specialistico di medici d'urgenza e degli infermieri specialisti;
- ulteriore implementazione di alcune funzioni relative alla gestione e controllo della qualità per mezzo dello strumento per la gestione documentale adottato nel 2020 QualiWare.

Tipologia reclami



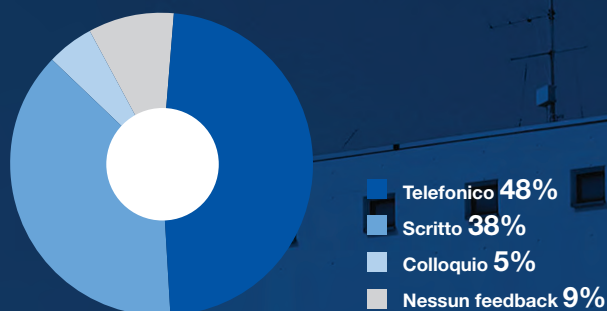
Reclami trattati 2018-2022



51↓
RECLAMI TRATTATI

34,4↓
TEMPO MEDIO DEL
TRATTAMENTO RECLAMO (MIN.)

Modalità di risposta



16
SERVER

63
PERSONAL COMPUTER

16
TABLET SUI VEICOLI
PER AMBULANCE-PAD

12
COMPUTER PORTATILI

Settore ICT

Nel 2022 il settore ICT è stato principalmente coinvolto in tre macro attività:

- l'adeguamento dei software esistenti affinché comunicassero correttamente con la nuova banca dati del dossier sanitario elettronico (DSE), in particolare la fatturazione, la gestione documentale e le statistiche;
- l'introduzione della QR-fattura;
- la migrazione a Microsoft 365.

Ognuna delle attività ha comportato una grande sfida perché ha costituito un cambiamento notevole da una situazione consolidata e perfettamente funzionante a qualcosa di nuovo e da affinare.

Per il nuovo dossier elettronico è stato investito molto tempo nella correzione degli errori, sia del programma sia degli operatori che hanno dovuto imparare a usarlo correttamente.

In relazione alla QR-fattura è stato acquisito un nuovo programma per la stampa delle fatture che ha pure dovuto essere testato e affinato adattandolo al programma di gestione dei sostenitori.

Infine, la migrazione a Microsoft 365 ha richiesto un significativo lavoro di riconfigurazione, ma soprattutto di supporto per gli oltre 200 collaboratori di Croce Verde Lugano.



Pablo Pianta
Capo Settore ICT
Croce Verde Lugano

Area Logistica e Risorse Tecniche

Da sempre spina dorsale dell'associazione, l'attività di supporto dell'area mira ad agevolare il lavoro del personale professionista e volontario assicurandogli di disporre degli spazi, dei veicoli e dei materiali ottimali. L'attività quotidiana è naturalmente condizionata dalle necessità – eventualmente urgenze – del servizio ambulanza e dalle richieste ricorrenti o estemporanee degli altri servizi. A ritmare l'attività ordinaria propria dell'area, oltre a manutenzioni pianificate e riparazioni improvvise sul materiale tecno-medicale, anche interventi conservativi, di miglioria o preparativi nei numerosi spazi e locali dell'Associazione.

Personale

Il team impiegato nell'area è il seguente:

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

Attività svolte

- formazione e abilitazione all'autocertificazione per la LCPubb;
- acquisto dei 2 nuovi monitor multi-parametrici per ME;
- acquisto di un carrello elevatore elettrico con formazione specifica di 4 collaboratori;
- avvio progetto "Ampliamento sede 2023";
- realizzazione delle 2 colonnine di ricarica per i veicoli elettrici di CVL;
- ricerca veicoli e acquisto KIA e PEUGEOT, 100% elettrici;
- sostituzione di 4 poltrone al SMD;
- gestione e partecipazione del progetto Bikecoin 2022;
- sostituzione consolle centrale su 5 ambulanze;
- coinvolgimento nel progetto "Unita19", nuova divisa FCTSA;
- affitto di un magazzino esterno temporaneo per la durata dei lavori dell'ampliamento della sede;
- nuove scaffalature nella sede di Agno;
- realizzazione del progetto per l'introduzione delle nuove tessere di riconoscimento e gestione accessi di CVL;
- valutazione degli impianti elettrici in condizione di razionamento dell'energia elettrica e risposta dei generatori ai blackout. Realizzazione degli interventi urgenti;
- avvio del Gruppo di lavoro per le nuove automediche;
- valutazione della fattibilità di un impianto fotovoltaico sul tetto di Pregassona da parte di professionisti e specialisti.

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. 4 veicoli di servizio (1 furgone trasporto materiale, 1 furgone trasporto persone 9 posti, una KIA 100% elettrica e un furgoncino di lavoro Peugeot 100% elettrico);
- N. 1 natante (QuickSilver);
- N. 1 scooter (Yamaha);
- N. 3 rescue e-bike (Specialized).

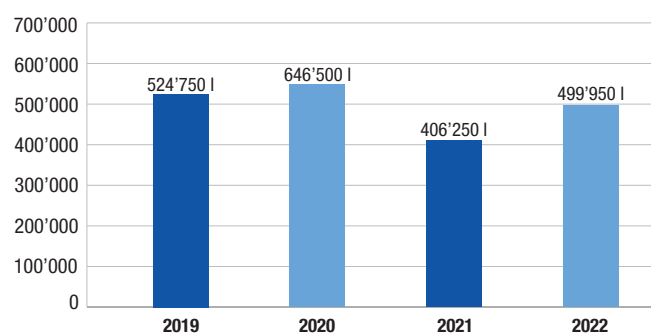
Materiale di consumo e farmaci: prezzi alle stelle

Nel ramo sanitario la penuria di farmaci e materiale specifico è una realtà che ha colpito il settore da diverso tempo. Una riduzione di esportazione di principi attivi prodotti dalla Cina, la scomparsa di alcuni prodotti, tempi di consegna lunghissimi hanno portato a sviluppare sinergie con produttori e partner locali, adeguando le terapie definite dalla direzione sanitaria. Vi è stato un aumento dei costi dal 30% al 36% e una conseguente difficoltà di approvvigionamento.

Ossigeno, consumi e impianto

L'ossigeno nel 2022 è tornato a mostrare consumi e costi in linea con il passato. Croce Verde Lugano dispone di un impianto che permette di trasferire l'ossigeno dalle bombole da 50 litri del fornitore a quelle del servizio da 2 e 7 litri, senza comprometterne il grado di purezza. I collaboratori formati e abilitati a questo compito attualmente sono 10, è previsto di formare altri professionisti nel corso del 2023.

Consumo di ossigeno in litri



Rispetto per l'ambiente

La volontà di contenere gli sprechi è ulteriormente cresciuta e per l'area Logistica e Risorse Tecniche si concretizza in campagne di informazione e di sensibilizzazione, oltre che in interventi di miglioria sugli impianti. Sono ad esempio state sostituite le cassette delle toilettes, permettendo così di risparmiare fino a 2/3 dei consumi di acqua.



Scansiona il codice QR e leggi
l'impegno di Croce Verde Lugano
per l'ambiente

Ambulanze



Automediche



Veicoli comando



Veicolo tecnico



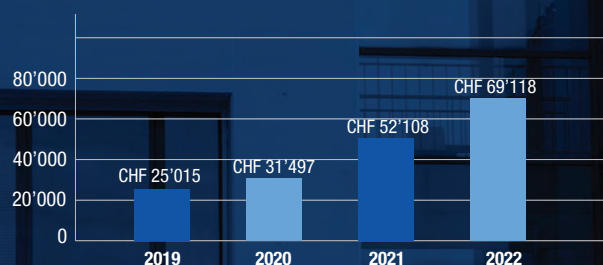
Veicoli di servizio



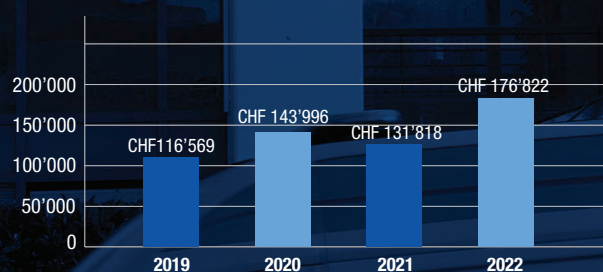
Natante



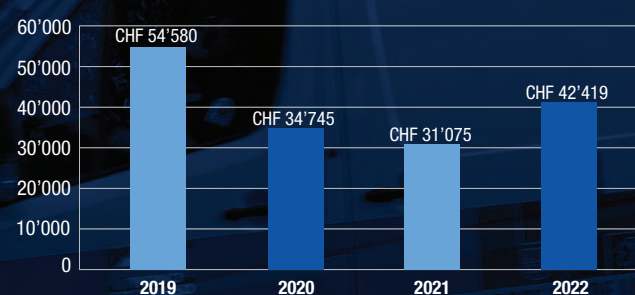
Costi materiale tecnico-sanitario



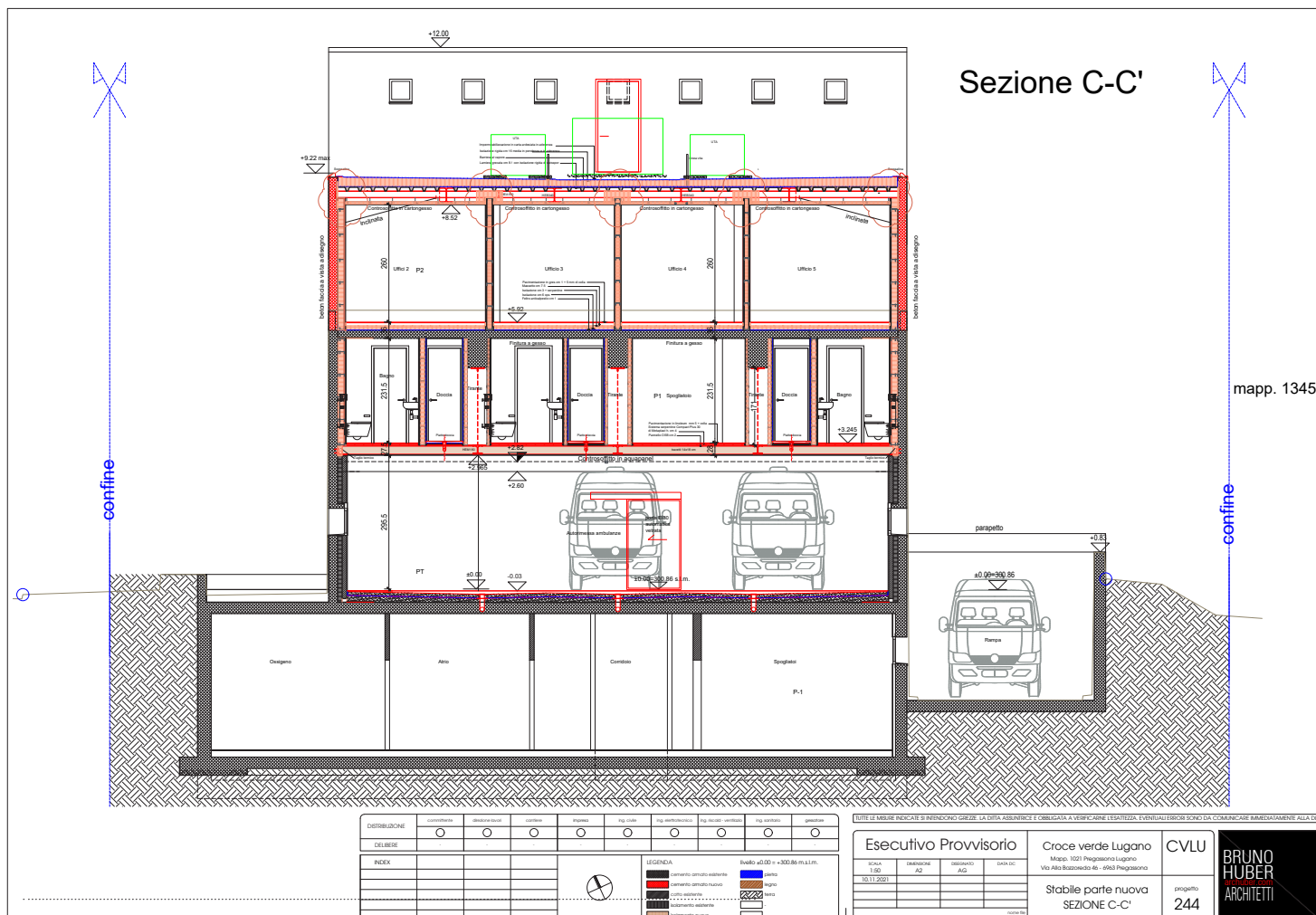
Costi materiali di consumo



Costi farmacia



Alessandro Rossi
Capo area Logistica
e Risorse Tecniche



Veicoli

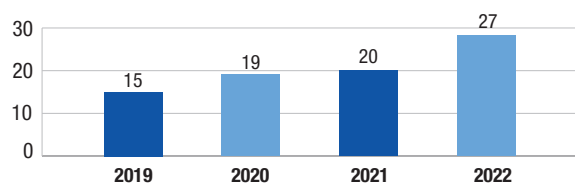
Con il 2022 abbiamo iniziato la transizione elettrica nel parco veicoli dell'associazione, con l'acquisto di una KIA e-Niro e l'aggiunta di un furgoncino da lavoro Peugeot e-Partner, entrambe 100% elettriche, quali veicoli di servizio. Per la loro ricarica sono state installate due colonnine elettriche sul piazzale della sede di Pregassona.

Il progetto cantonale di acquisto raggruppato di 16 ambulanze per i servizi ticinesi (soggetto alla Legge sulle commesse pubbliche), dopo un ritardo di un paio di anni dovuto a ricorsi, è potuto passare alla fase di ordine dei nuovi veicoli, le cui prime consegne sono attese per fine anno. Questo rallentamento ha inevitabilmente portato a un invecchiamento inusuale delle ambulanze, generando costi di manutenzione e riparazioni estremamente importanti.

Sinistri

Difficile identificare l'origine dell'aumento di sinistri registrati nel corso del 2022 essendo particolarmente eterogenei. Possibile che l'aumento di interventi e il conseguente sovraccarico per i collaboratori abbiano inciso.

Evoluzione sinistri 2019/2022



Area Amministrazione e Finanze

L'ottimo lavoro svolto dal team dell'area Amministrazione e Finanze ha permesso all'Associazione di disporre di un'adeguata liquidità finanziaria per far fronte ai propri impegni quotidiani e ai numerosi progetti che da sempre caratterizzano questa particolare attività.

Questi obiettivi si sono potuti raggiungere grazie a un processo tempestivo di fatturazione delle prestazioni offerte, una gestione attenta dei debitori, il pagamento regolare delle fatture dei fornitori nel rispetto dei termini e un aggiornamento preciso e quotidiano della contabilità analitica.

Nel corso dell'anno si è dovuto inoltre pianificare e gestire il passaggio alle nuove polizze QR per la fatturazione delle attività del Servizio Autoambulanze, del Servizio Medico Dentario e la gestione dei nostri numerosi soci sostenitori.

Per il Servizio Medico Dentario segnaliamo un avvicendamento nel ruolo della responsabile dell'amministrazione, finora impiegata al 40%, sostituita da una nuova risorsa all'80%, con l'obiettivo di potenziare la gestione delle numerose pratiche amministrative e la gestione dei debitori.

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 finanziarie dell'associazione;
- una contabile che si occupa di tutta la gestione finanziaria e dei pagamenti;
- due collaboratrici (1.8 unità) per la fatturazione e il recupero crediti;
- una collaboratrice per la gestione dei creditori e le attività amministrative dei corsi alle aziende e alla popolazione;
- una collaboratrice dedicata alla gestione degli oltre 16'000 preziosi donatori che annualmente ci sostengono;
- due collaboratrici (1.8 unità) per le attività di ricezione e amministrazione del Servizio Medico Dentario.

L'assistenza alla Direzione viene svolta tuttora da un'unica fedele risorsa che ha sempre garantito un lavoro preciso nel gestire le 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 degli ottimi risultati finanziari dei Corsi territoriali) sono caratterizzati da scostamenti significativi soprattutto nelle voci di ricavo del conto economico. Tali scostamenti sono riconducibili principalmente all'aumento dei pazienti trasportati rispetto al 2021

Yari Lipp
Capo area
Amministrazione e Finanze



Composizione delle donazioni

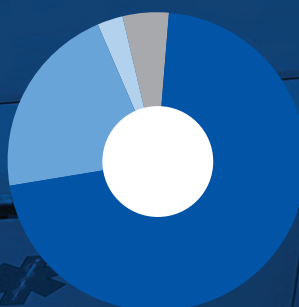
16'729 ↓
NUMERO DI MEMBRI
(TESSERA SINGOLA O FAMIGLIA)

153 ↑
AZIENDE E FONDAZIONI
SOSTENITRICI

9 ↓
DONAZIONI IN MEMORIA

700 ↓
CONTRIBUTI LIBERI

Composizione fatturato interventi Servizio Autoambulanze



Assicuratori malattia **72.7%**
EOC e cliniche private **18.2%**
Pazienti privati **3.6%**
Assicuratori infortuni **5.4%**

58'709 ↑
REGISTRAZIONI CONTABILI

10'518 ↑
FATTURE EMESSE PER IL
SERVIZIO AUTOAMBULANZE

6'640 ↑
FATTURE EMESSE PER IL
SERVIZIO MEDICO DENTARIO

(+1'043 pazienti) che ha permesso di raggiungere e superare gli obiettivi preventivati a livello di cifra d'affari.

Tra le voci di costo, si registrano degli scostamenti dovuti all'aumento generale dei prezzi dei materiali di consumo in ambito sanitario e dei medicinali.

Il risultato d'esercizio del Servizio ambulanze è quindi migliore rispetto al consuntivo 2021 e a quanto preventivato per il 2022.

Il Servizio Medico Dentario, nonostante la riduzione di cifra d'affari dovuta alla sostituzione di un medico dentista a inizio anno e alcune assenze durante il corso dell'esercizio, ha saputo ottimizzare le risorse impiegate e contenere i costi di gestione. Questi fattori hanno permesso di ottenere un risultato positivo seppur non raggiungendo gli obiettivi preventivati. Ricordiamo che dal punto di vista finanziario il Servizio persegue da sempre l'obiettivo dell'autofinanziamento. La maggiore entrata del 2022 andrà quindi a 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

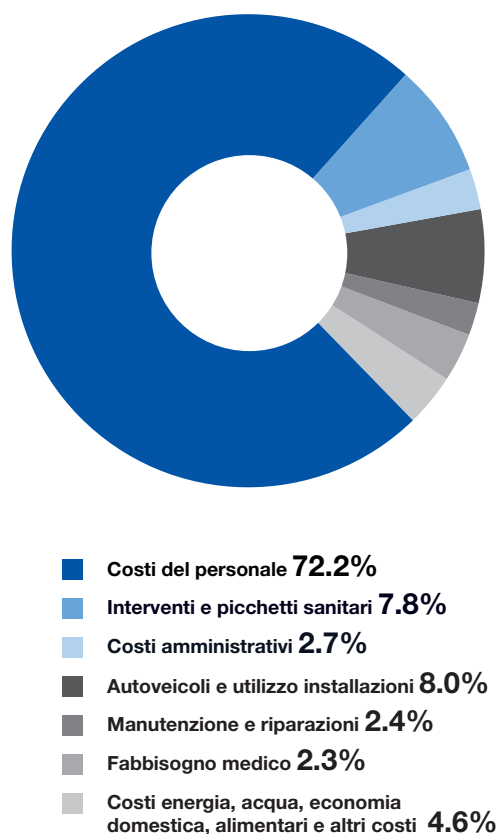
Anche per il 2022 le attività di comunicazione e ricerca fondi sono continuate secondo la consueta formula. Continua la redazione della rivista semestrale Croce Verde Lugano News, distribuita in 83'000 copie nei fuochi del luganese. Nonostante la decina di segnalazioni che ci invitano a utilizzare una formula alternativa (newsletter) per limitare la stampa, dopo attenta valutazione abbiamo deciso che non è ancora il momento di cambiare una formula collaudata e che, in termini di risultati finanziari e di riscontri di apprezzamento sembra ancora non obsoleta. Abbiamo tuttavia deciso di utilizzare carta da fonti gestite in maniera responsabile (FSC). Il nostro obiettivo è di entrare nelle case della gente per far conoscere meglio la nostra Associazione, ma soprattutto presentare altri partner sanitari e non nel tessuto regionale e cantonale. Parallelamente alla rivista sono state proposte due campagne finanziarie per la raccolta di fondi e, nel mese di dicembre, abbiamo inviato alle oltre 1'200 aziende del Luganese, la nostra campagna annuale, quest'anno interamente dedicata al finanziamento di nuove autoambulanze. Il riscontro è stato molto buono e sarà oggetto del rapporto 2023.

Per quanto riguarda la nostra presenza sui social abbiamo

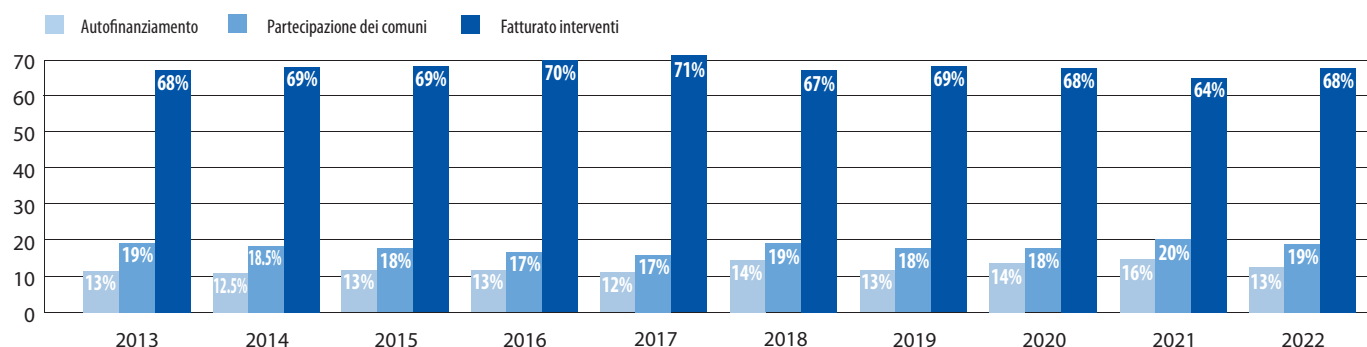
continuato la pubblicazione di contenuti su Facebook, Instagram e LinkedIn, mentre sono stati quattro i video prodotti e pubblicati sul canale YouTube.

In termini generali i risultati finanziari derivanti dalle attività si sono rivelati molto soddisfacenti. Un'ulteriore testimonianza della vicinanza della popolazione e delle diverse aziende del nostro comprensorio. Nonostante siano calate il numero delle donazioni sono aumentati i ricavi (meno donazioni ma cifre più importanti). L'anno è stato caratterizzato da alcune donazioni straordinarie legate al progetto di nuove ambulanze e automediche, come pure all'ampliamento della sede. 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 2022



Evoluzione composizione dei ricavi 2013 - 2022



BILANCIO 2022 CROCE VERDE LUGANO

Attivo	31.12.2022	31.12.2021
Liquidità	2'210'153.98	1'629'651.46
Cassa	7'452.55	8'146.75
Posta	969'866.54	1'145'080.26
Banche	1'232'834.89	476'424.45
Debitori	2'355'089.59	1'996'459.20
Crediti verso terzi	2'654'687.59	2'203'632.20
Delcredere	-350'000.00	-260'000.00
Altri crediti	50'402.00	52'827.00
Prestiti e transitori	86'043.22	131'918.88
Cauzioni	18'263.21	4'263.18
Ratei e risconti attivi	67'780.01	127'655.70
Sostanza fissa	1'816'085.83	1'821'800.86
Installazioni	265'000.00	285'000.00
Mobilio	160'000.00	130'000.00
Attrezzature	375'000.00	375'000.00
Veicoli	160'732.73	246'800.86
Immobili	751'353.10	785'000.00
Totale attivo	6'363'372.62	5'579'830.40
Passivo		
Capitale dei terzi	547'637.19	375'808.88
Debiti per forniture e prestazioni verso terzi	261'476.27	84'780.10
Altri debiti	-68'417.68	-140'568.52
Accantonamenti	315'000.00	375'000.00
Transitori passivi	39'578.60	56'597.30
Capitale proprio	6'700'539.86	6'075'320.66
Capitale sociale	134'765.12	134'765.12
Riserve	6'565'774.74	5'940'555.54
Anticipi dai comuni	1'585'200.00	1'596'602.00
Risultato d'esercizio	-2'470'004.43	-2'467'901.14
Totale passivo	6'363'372.62	5'579'830.40

CONTO ECONOMICO

SERVIZIO AUTOAMBULANZE 2022

Costi

	Consuntivo 2022	Preventivo 2022	Diff. Prev. 2022
Stipendi e indennità personale stipendiato	7'466'045.41	7'475'000.00	-8'954.59
Costi personale volontario	103'435.60	110'000.00	-6'564.40
Costi personale pagato a terzi	438'104.35	422'000.00	16'104.35
Totale salari	8'007'585.36	8'007'000.00	585.36
Recupero prestazioni da assicurazioni	-95'362.85	-60'000.00	-35'362.85
Messa a disposizione di personale a terzi	-150'397.00	-211'000.00	60'603.00
Oneri sociali	1'404'209.71	1'379'000.00	25'209.71
Costi reclutamento del personale	1'614.60	5'000.00	-3'385.40
Formazione e perfezionamento	30'906.63	30'000.00	906.63
Aggiornamento professionale	53'599.14	60'000.00	-6'400.86
Trasferte e pasti	69'660.25	70'000.00	-339.75
Altri costi del personale	76'930.55	40'000.00	36'930.55
Totale costi del personale	9'398'746.39	9'320'000.00	78'746.39
Totale fabbisogno medico	297'135.85	317'000.00	-19'864.15
Costi di generi alimentari	73'650.88	60'000.00	13'650.88
Costi di economia domestica	140'485.79	113'000.00	27'485.79
Manutenzione e riparazioni	311'961.49	234'000.00	77'961.49
Costi autoveicoli e di utilizzo delle installazioni	1'039'057.07	784'000.00	255'057.07
Costi per energia e acqua	48'168.40	44'000.00	4'168.40
Interessi passivi	6'601.90	00.00	6'601.90
Costi dell'amministrazione	345'783.11	347'000.00	-1'216.89
Costi gestione interventi e picchetti sanitari	1'019'955.06	1'021'000.00	-1'044.94
Altri costi	332'246.83	303'000.00	29'246.83
Totale generale d'esercizio (materiale, prest. terzi,...)	3'615'046.38	3'223'000.00	392'046.38
Totale costi	13'013'792.77	12'543'000.00	470'792.77

Ricavi

	Consuntivo 2022	Preventivo 2022	Diff. Prev. 2022
Ricavi dal settore ambulanze	8'845'512.25	8'387'000.00	458'512.25
Totale ricavi da altre attività	601'861.50	418'000.00	183'861.50
Totale ricavi finanziari	57.91	3'000.00	-2'942.09
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	143'066.41	125'000.00	18'066.41
Totale contributi e sussidi	944'588.20	968'000.00	-23'411.80
Totale ricavi	10'535'056.27	9'901'000.00	634'056.27
Risultato d'esercizio	2'478'736.50	2'642'000.00	-163'263.50

CONTO ECONOMICO

SERVIZIO MEDICO DENTARIO 2022

Costi

	Consuntivo 2022	Preventivo 2022	Diff. Prev. 2021
Stipendi e indennità personale stipendiato	1'110'127.34	1'051'000.00	59'127.34
Recupero prestazioni da assicurazioni	-20'504.20	00.00	-20'504.20
Messa a disposizione di personale a terzi	-15'000.00	00.00	-15'000.00
Oneri sociali	203'311.94	194'000.00	9'311.94
Costi reclutamento personale	1'250.02	2'000.00	-749.98
Formazione e perfezionamento	10'030.00	10'000.00	30.00
Aggiornamento professionale	1'777.50	3'000.00	-1'222.50
Altri costi del personale	2'190.00	3'000.00	-810.00
Totale costi del personale	1'293'182.60	1'263'000.00	30'182.60
Totale fabbisogno medico	405'117.58	409'500.00	-4'382.42
Costi di economia domestica	14'540.38	15'000.00	-459.62
Manutenzioni e riparazioni	35'638.45	55'500.00	-19'861.55
Costi di utilizzo delle installazioni	10'632.21	20'000.00	-9'367.79
Costi per energia e acqua	7'529.20	13'000.00	-5'470.80
Costi dell'amministrazione	14'848.27	24'000.00	-9'151.73
Altri costi relativi ai pazienti	5'100.00	00.00	5'100.00
Altri costi	6'958.68	11'000.00	-4'041.32
Totale costi d'esercizio (materiale, prest. terzi...)	500'364.77	548'000.00	-47'635.23
Totale costi	1'793'547.37	1'811'000.00	-17'452.63

Ricavi

	Consuntivo 2022	Preventivo 2022	Diff. Prev. 2021
Diminuzione ricavi	-7'412.24	-27'000.00	19'587.76
Totale ricavi prestazioni SMD	1'746'375.57	1'851'000.00	-104'624.43
Totale ricavi finanziari	5'000.00	00.00	5'000.00
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	58'316.11	7'000.00	51'316.11
Totale ricavi	1'802'279.44	1'831'000.00	-28'720.56
Risultato d'esercizio	8'732.07	20'000.00	-11'267.93

RISULTATO GLOBALE ESERCIZIO 2022

	Consuntivo	Preventivo	Differenza	Diff. %
Servizio Autoambulanze				
Totale costi	13'013'792.77	12'543'000.00	470'792.77	3.75
Totale ricavi	10'535'056.27	9'901'000.00	634'056.27	6.40
Risultato Servizio Autoambulanze	2'478'736.50	-2'642'000.00	163'263.50	-6.18
Servizio Medico Dentario				
Totale costi	1'793'547.37	1'811'000.00	-17'452.63	-0.96
Totale ricavi	1'802'279.44	1'831'000.00	-28'720.56	-1.57
Risultato Servizio Medico Dentario	8'732.07	20'000.00	-11'267.93	-56.34
Risultato Globale				
Totale costi	14'807'340.14	14'354'000.00	453'340.14	3.16
Totale ricavi	12'337'335.71	11'732'000.00	605'335.71	5.16
Risultato globale CVL	-2'470'004.43	-2'622'000.00	151'995.57	5.80
Definizione del pro-capite				
Maggiore uscita a carico dei comuni	2'478'736.50	2'642'000.00	-163'263.50	-6.18
Popolazione residente	148'401.00	148'401.00		
Pro-Capite	16.70	17.80	-1.10	

Risultato del Servizio Autoambulanze

Il consuntivo 2022, allestito in linea con le disposizioni della Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA) e del Dipartimento Cantonale della Sanità e della Solidarietà (DSS), contempla costi per **CHF 13'013'792.77**.

I ricavi ammontano a **CHF 10'535'056.27**.

- Il preventivo 2022 prevedeva una maggiore uscita di **CHF 2'642'000.00** e un pro-capite di **CHF 17.80**.
- Il risultato dell'esercizio 2022 registra una maggiore uscita di **CHF 2'478'736.50**.
- Il pro-capite che ne deriva è CHF **16.70** (- CHF 1.10).

Risultato del Servizio Medico Dentario

Il Servizio Medico Dentario chiude l'esercizio registrando una maggiore entrata di **CHF 8'732.07**.



Chiusura del rapporto d'esercizio

La revisione dei conti per l'esercizio 2022 è stata eseguita dalla S&A Tax & Audit SA.

Nel rapporto redatto in data 16.03.2023, 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 2022.

Pregassona, aprile 2023

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
 Azzaretto Massimo
 Bernasconi Sara
 Biava Alessandro
 Bottinelli Lavinia
 Bucci Claudia
 Calastri Natasha
 Caprani Matteo
 Carcano Martino
 Cattaneo Francesco Paolo
 Chiarello Alessandro
 Cicchillo Sergio
 Citriniti Enrico
 Coan Stefano
 Comazzi Lara
 Corso Meryl
 Cristina Daniela
 Curtet Emanuel Gabriel
 Da Rin Stefano
 De Ambroggi Giorgio
 De Luca Alexia
 Del Fabbro Stefano
 Eggenberger Alexandra
 Feinen Jean-Michel
 Ferracin Andrea
 Flury Sara
 Fraschina Jeannine
 Frattini Moreno
 Frisberg Johan
 Furger Gaja
 Gambino Riccardo
 Gasparini Gianni
 Geiser Nathalie
 Ghiggia Franco
 Guanziroli Chiara
 Guerra Andrea
 Intzes Elena
 Knecht Lisa
 Lamprecht Ottavia
 Liva Merlini Monica
 Llopart Llorenç
 Lombardini Patrizia
 Lucchiari Danny
 Magnoni Jérôme
 Mariani Alessandro
 Mariotti Sergio
 Matteri Andrea
 Meier Clemens
 Merlini Lorenzo
 Molteni Francesco
 Nessi Andrea
 Ongaro Dario
 Pagnamenta Arnaldo
 Parini Alvaro
 Pattarello Matteo
 Pauli Matteo
 Perucchi Nicola
 Premoli Sandra

Regazzoni Prisca
 Riccardi Guja
 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

Guidotti Federica
 Hampshire Bottini Janine
 Imperiali Mauro
 Lamantia Alessandra
 Limardo Elena
 Longhi Curtet Michela
 Majek Gaia
 Marcacci Valeria
 Martinenghi Elia
 Medici Diego
 Mogliazzi Tiziana
 Monti Marco
 Olivetti Andrea
 Panzini Michela
 Parma Massimiliano
 Pauli Giorgia
 Pellandini Pierre Alain
 Piccardo Laila
 Piffaretti Vasco
 Portmann Sarah
 Regazzoni Graziano
 Rezzonico Igor
 Rezzonico Natasha
 Richner Marti Moira
 Rihs Caroline
 Rinaldi Untersee Erika
 Rossinelli Roberto
 Rovelli Laura
 Sangiorgio Scarpellini Rachele
 Schmid Andrea
 Simona Veronica
 Toscanelli Maja
 Umiker Matteo
 Valcamonica Davide
 Valenti Maria
 Vinciguerra Maria Angela
 Wintgen Klaus
 Zaugg Seline

VOLONTARI

Antonietti Debora
 Arigoni Omar
 Bacciarini Stefania
 Bais Marco
 Banchini Fersini Debora
 Bassanini Marion
 Berti Aron
 Bertoglio Jean André
 Bertoli Marzio
 Betti Galli Scilla
 Bombelli Barbara
 Borioli Claudia
 Borioli Paolo
 Bracelli Enrico
 Bruschi Roberto
 Brusorio Promutico Nadia
 Calasso Marina
 Camplani-Sarinelli Tatiana
 Canevaro Gianluigi
 Carta Nicolò
 Cereghetti Giulia
 Cerutti Valentina
 Chaaban Shelly
 Ciccarelli Sabrina
 Colombo Erica
 Cometta Simone
 Comi Moreno
 Contri Jasmine
 Crespi Luigi
 Cristodaro Natascia
 Croci-Maspoli Maruska
 De Bertoldi Alessandro
 De Gottardi Filippo
 Ender Andrea
 Ercolino Antonio
 Fontana Alessandro
 Gaetani Simone
 Giussani Anna
 Greco Donatella
 Grignoli Giacomo

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
Cristodaro Natascia
Fraschina-Persoud Patricia
Gregoris Edda
Marini Valentina
Milojevic Suzana
Ottaviani Andrea
Palella Emanuela
Pecorella Sabina
Scilanga Sabrina
Shala Leila
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
Buletti Martina
Bulic Gordana
Cittadini Emilie
Cittadini Lisa
De Santis Iva
Eichenberger Sandra
Ghirlanda Keller Corinne
Höhener Jacqueline
Rosso-Oggioni Paola
Sorrentino Remina
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
ME	Manifestazioni ed eventi
MEU	Medico d'Urgenza
MIC	Medico Intervento Cantonale
MPDS	Medical Priority Dispatch System
NACA	National Advisory Committee for Aeronautics
OSMC	Organizzazione degli stati maggiori di condotta cantonale
P1	Impiego immediato con segnali prioritari per interventi d'urgenza con probabilità di danno delle funzioni vitali
P2	Impiego immediato senza segnali prioritari per interventi d'urgenza senza probabilità di danno delle funzioni vitali
P3	Impiego immediato senza segnali prioritari. Le tempistiche del trasporto sono generalmente concordate
PALS	Pediatric Advanced Life Support
PHTLS	Prehospital Trauma Life Support
PCi	Organizzazione di Protezione Civile
PS	Pronto Soccorso Ospedaliero
REGA	Guardia aerea Svizzera di Soccorso
S1	Trasferimento di un paziente con danno delle funzioni vitali (con o senza segnali prioritari)
S2	Trasferimento di un paziente senza minaccia delle funzioni vitali, la cui partenza non può essere differita
S3	Trasferimento programmato di un paziente senza danno delle funzioni vitali
SA	Servizio Autoambulanze
SAA	Soccorritore Assistente d'Ambulanza
SAM	Servizio Autoambulanza Mendrisiotto
SAM Grigioni	Servizio Ambulanza Moesano
SALVA	Servizio Ambulanza Locarnese e Valli
SAP	Sistema Accompagnamento Paziente
SCT	Servizio Corsi Territoriali
SDI	Soccorritore Diplomato Infermiere
SDP	Soccorritore Diplomato
SDS	Soccorritore Infermiere Specializzato
SEFRI	Segretariato di stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
SMD	Servizio Medico Dentario
SMEPI	Stato maggiore enti primo intervento
SSO	Società svizzera odontoiatri
SSMUS	Società svizzera di medicina d'urgenza e salvataggio
SSU	Servizio Specialistico d'Urgenza (Automedica)
SVB	Soccorritore Volontario
Tecno-DIM	Sezione tecnica del Dispositivo d'Incidente Maggiore
TVS	Tre Valli Soccorso
UIT-S	Unità Intervento tecnico sanitario





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

