





avv. Ilario Bernasconi Presidente Croce Verde Lugano

Introduzione del Presidente

Il rapporto d'attività è come una clessidra che segna il tempo che passa. Il 2017 è trascorso velocemente, ma non privo di contenuti. Anzi, anche questo anno è stato caratterizzato da un'attività estremamente intensa su vari fronti, riassunta nelle pagine che seguono.

Il momento che mi ritaglio per redigere queste righe è l'occasione di ripercorrere la vita quotidiana dell'Associazione, dei suoi servizi e dei nostri collaboratori che, nonostante i lunghi anni di appartenenza al Comitato di Croce Verde Lugano (CVL), mi stupisce sempre. Sebbene regolarmente in contatto con la Direzione e i nostri Quadri, è soltanto in concomitanza con l'approfondimento del rapporto annuale d'attività che ci si può formare una visione d'assieme e rendere conto della moltitudine e dell'intensità delle attività che Croce Verde svolge ogni giorno sull'arco dell'intero anno.

Sorprendenti sono già soltanto i numeri: oltre 10'000 pazienti soccorsi e trasportati, quasi 11'000 sedute dei medici e delle igieniste negli studi dentistici, circa 3'000 persone laiche formate nelle tecniche di pronto soccorso, quasi 300'000 km percorsi dai nostri veicoli; e, ancora, 29'517 ore di volontariato e quasi 4'000 ore di formazione per il personale professionista e volontario. Nel panorama cantonale, il nostro Ente si situa tra le medie aziende, con un centinaio di collaboratori dipendenti e altrettanti volontari. Nel contesto nazionale del soccorso preospedaliero, superata la soglia dei 10'000 pazienti annui, siamo entrati tra i cosiddetti *grandi Servizi*, dopo Zurigo, Basilea, Berna e Ginevra.

Da un punto di vista quantitativo, nulla da eccepire. Il Comitato si deve tuttavia chiedere se a tanta quantità corrisponda altrettanta qualità delle prestazioni erogate e se i servizi offerti soddisfino le necessità e aspettative dei nostri pazienti e utenti. La risposta è presto data. Da anni CVL è infatti attiva anche nell'ambito della gestione qualità e si è dotata di procedure e strumenti che permettono di gestire e misurare la propria attività anche dal profilo qualitativo.

Per quanto riguarda l'attività del Servizio Autoambulanze, da oltre 16 anni siamo sottoposti ad accreditamento da parte della IAS (Interassociazione Svizzera di Salvataggio). Nel mese di luglio 2017, dopo presentazione di un voluminoso dossier documentale ed esperimento di una revisione approfondita condotta in sede da esperti provenienti da oltre Gottardo, abbiamo ottenuto a pieni voti la ricertificazione quale ente che opera secondo gli standard Svizzeri di qualità, valida per i prossimi quattro anni. In merito all'Area Formazione, i corsi organizzati da CVL sotto l'egida della FCTSA sono certificati eduQua. Nel corso del 2017, il nostro Servizio Medico Dentario ha concluso un'indagine sulla soddisfazione dei pazienti che ha condotto a risultati molto positivi.

Questi risultati e certificazioni non costituiscono tuttavia l'obiettivo finale che si vuole raggiungere, in altre parole, non sono fini a se stesse. Al contrario, devono servire da stimolo affinché la questione della qualità si ponga in tutti gli ambiti e in ogni momento della nostra attività. Il modello della *European Foundation of Quality (EFQM)*, al quale CVL si ispira, mira infatti a una gestione della cosiddetta qualità totale, che riguarda l'organizzazione e la sua attività a 360° e prende in considerazione vari aspetti dell'attività aziendale: dalla soddisfazione degli utenti a quella del personale, dalla raccolta e misurazione dei risultati clinici all'implementazione di chiari processi di lavoro. Nella visione strategica di CVL questo modello continua e continuerà a essere attuale, poiché ci permette di ottimizzare il nostro servizio, di misurarne i risultati anche dal profilo della qualità e, più in generale, di confrontarci e posizionarci in un contesto anche più ampio rispetto a quello regionale.

Sempre in tema di strategie che hanno contraddistinto l'attività di Comitato e della Direzione nel 2017, è importante confermare la volontà del Comitato di introdurre il concetto di responsabilità sociale d'impresa non soltanto in riferimento al nostro Capitale Umano, ma anche in relazione agli aspetti ecologici. Nei prossimi anni questo tema, sempre più di attualità, dovrà essere sviluppato e concretizzato in maniera tale da permettere ai nostri Servizi di svolgere la loro attività di sempre in sintonia anche con le visioni più moderne e le nuove politiche ambientali.

Nei piani strategici del Comitato rimane infine di primaria importanza lo sviluppo della professione del soccorritore, con specifico riguardo alle possibilità di riorientamento professionale in ogni momento della carriera. In quest'ambito dovranno essere focalizzati gli sforzi nei prossimi mesi.

Auguro a voi tutti buona lettura.





Filippo Tami Direttore Croce Verde Lugano

Introduzione del Direttore

Sono lieto di presentarvi il nostro Rapporto Annuale 2017. Il secondo anno di attività come direttore di Croce Verde Lugano mi ha dato l'opportunità di iniziare a consolidare alcuni aspetti legati all'organizzazione e alla gestione della nostra struttura e dei suoi diversi ambiti di attività.

Un aspetto cardine che ci contraddistingue riguarda la cura del Capitale Umano. Da anni siamo consapevoli che il successo di un'azienda di servizi è legato non solo alla competenza tecnica del proprio personale, ma anche alle competenze sociali e relazionali. La performance di tutti i nostri operatori, a cui affidiamo la salute e in alcune situazioni la vita dei nostri pazienti, dipende dal livello di benessere all'interno dell'organizzazione. La buona condizione psico-fisica del singolo operatore occupa un posto centrale nella gestione delle risorse umane. Questa attenzione è dichiarata nei nostri principi aziendali e lo scorso anno si è concretizzata con il progetto di introduzione del nuovo regolamento organico del personale. Si tratta di un tassello fondamentale che regola le condizioni alla base del rapporto di lavoro tra i dipendenti e CVL.

Nello stesso tempo abbiamo lavorato per introdurre in tutti i servizi e gli ambiti di attività il sistema di valutazione del personale. Quest'ultimo, che viene già applicato da quasi quindici anni, a cadenza regolare, al team del Servizio Autoambulanze (SA), non è mai stato utilizzato per il personale del Servizio Medico Dentario (SMD) e solo sporadicamente ha coinvolto il personale dell'amministrazione. Nella seconda parte dell'anno sono stati creati i presupposti per la sua applicazione a tutto lo staff di CVL, facendo partecipare direttamente il personale interessato alla preparazione dei criteri di valutazione. Anche per quanto riguarda il rilevamento della soddisfazione del collaboratore abbiamo ampliato un sistema già consolidato da anni nel Servizio Autoambulanze.

Per quanto riguarda il SA abbiamo promosso un'indagine tra il personale volontario allo scopo di aggiornare i dati socio-demografici e misurare il livello di apprezzamento dell'attività. I buoni risultati ci confermano che questa figura è ben integrata in un team di professionisti con competenze molto elevate.

Un altro elemento cardine su cui abbiamo impiegato le nostre energie riguarda l'analisi dell'andamento del SMD, che da anni è confrontato con una diminuzione dell'attività legata a fattori contingenti. L'analisi si è basata sulla verifica dei processi e delle procedure di lavoro e sull'identificazione dei bisogni e delle aspettative dei nostri pazienti mediante il monitoraggio continuo del loro livello di soddisfazione. Abbiamo effettuato alcuni cambiamenti messi in atto in autunno e che apporteranno una serie di modifiche a partire dai primi mesi del 2018.

Parte del lavoro della Direzione riguarda le attività di "promozione" che permettono di far conoscere alla nostra popolazione i servizi e le attività svolte da CVL. Si ritiene infatti che gran parte dei cittadini non conosca le peculiarità dell'Associazione. Fra queste ricordiamo, a titolo di esempio, il tesseramento dei nostri donatori e le relative condizioni di agevolazione finanziarie in caso di intervento d'urgenza, l'attività di formazione per il primo soccorso, come pure le prestazioni di alta qualità erogate dal nostro SMD a condizioni finanziarie favorevoli. Tra le iniziative che abbiamo promosso, degni di nota sono gli incontri organizzati in collaborazione con alcuni comuni. A ciò si aggiungono le 6 serate pubbliche nei diversi quartieri di Lugano in collaborazione con Cardiocentro Ticino e Fondazione Ticino Cuore. Serate analoghe verranno riproposte in modo regolare anche in futuro.

Grandi energie sono state investite durante tutto l'anno per analizzare le diverse proposte arrivate alla nostra Associazione da parte di enti pubblici e privati, dopo la comunicazione di abbandono del progetto per la costruzione della nuova sede di Pian Povrò a Breganzona. Di queste, una rosa ristretta è tuttora in fase di analisi e valutazione. Grazie alla diversità delle proposte abbiamo avuto l'opportunità di rivedere alcuni concetti base. Tuttavia, in considerazione dell'importanza e delle dimensioni del progetto, ognuna di queste analisi sta impegnando Comitato e Direzione in modo molto pressante.

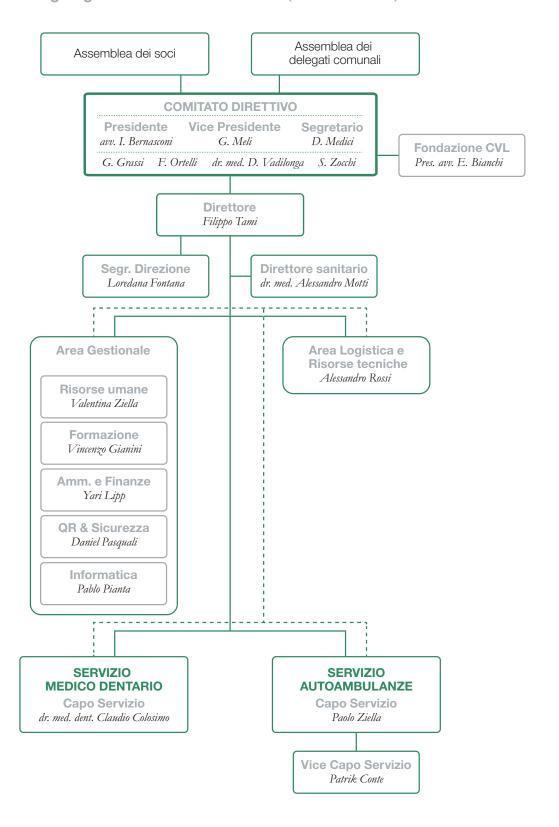
Per concludere, la Direzione ha lavorato assiduamente, su mandato e in collaborazione con il Comitato, per definire le strategie 2017-2020. Gli elementi essenziali e le priorità operative verranno comunicati e messi in atto secondo le modalità consone per questo importante aspetto di management. Un aspetto che deve permettere a un'Associazione moderna e legata a un contesto in continua evoluzione come quello sanitario, di rimanere sempre all'avanguardia e di guardare avanti per offrire dei servizi all'altezza delle aspettative dei nostri pazienti/utenti.

Buona lettura a tutti.





Organigramma dell'Associazione (stato al 31.12.2017)





Paolo Ziella Capo Servizio Servizio Autoambulanze

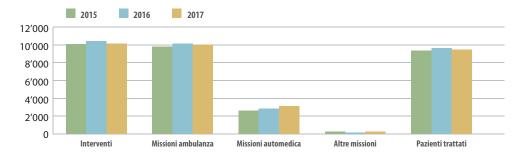
Servizio Autoambulanze

Dopo un 2015 molto impegnativo con un incremento dell'attività del 10.2% e un 2016 rientrato nella norma con un +3.78% rispetto all'anno precedente, nel 2017 abbiamo riscontrato una tendenza inversa con -138 pazienti trattati e -301 interventi, riallineandoci alla situazione di due anni fa.

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

Fatte queste premesse, riportiamo nella tabella e nel grafico seguenti la situazione degli ultimi tre anni:

Evoluzione interventi 2015/2017						
Anno	Interventi	Missioni Ambulanza	Missioni Automedica	Altre missioni	Pazienti trattati	
2015	10'044	9'789	2'773	313	9'221	
2016	10'429	10'234	2'835	220	9'570	
2017	10'128	9'964	3'108	273	9'432	
Incremento	- 301	- 270	+ 273	+ 53	- 138	



Le missioni ambulanza hanno avuto un calo di 270 interventi. Questo dato è stato monitorizzato dalla direzione operativa già negli ultimi mesi dell'anno 2017 ed è stata effettuata un'analisi per meglio comprendere il fenomeno. Il risultato dell'analisi è riportato nel paragrafo successivo, che ha per tema "Ripartizione degli interventi secondo il grado d'urgenza di Ticino Soccorso".

Si rivelano in controtendenza rispetto a questi ultimi le missioni riguardanti l'automedica (+273). Il fenomeno è legato all'aumento degli interventi Primari (+71) e soprattutto quelli con indice di gravità clinica NACA (vedi paragrafo relativo alla caratterizzazione dell'indice di gravità NACA) maggiore di 4. Si tratta, in quest'ultimo caso, di problematiche cliniche rilevanti, che necessitano della presenza di un infermiere specialista e/o di un medico d'urgenza. Anche l'aumento dei casi di pazienti psichiatrici o la valutazione medica dei pazienti non trasportati e quindi lasciati al proprio domicilio, sembrano influire sul numero di missioni del nostro servizio specialistico. Per quanto riguarda, in particolare, la valutazione dei pazienti non trasportati, la Direzione sanitaria ha operato un processo di sensibilizzazione nei confronti dei nostri medici d'urgenza e degli equipaggi, affinché le situazioni dubbie siano valutate direttamente da un medico a domicilio del paziente per una questione di responsabilità legale.

Anche il dato relativo a "Altre missioni" ha fatto registrate un aumento nell'arco dell'anno dopo un drastico calo: ricordiamo che si era passati da 331 missioni del 2014 alle 220 del 2016.

La flessione era dovuta a una modifica delle determinanti di pre-allarme e ingaggio del veicolo comando,

9'432
PAZIENTI SOCCORS

10'128

1'017

186
PRESENZE PER SIGUREZZA
SANITARIA MANIFESTAZIONI
ED EVENTI

290
COPERTURE EFFETTUATE
PER ALTRI SERVIZI

27.7 MEDIA GIORNALIERA INTERVENTI

MASSIMO INTERVENTI GIORNALIERI, IL 24.10.2017









dr. med. Alessandro Motti Direttore Sanitario Servizio Autoambulanze

misura resasi necessaria per utilizzare in modo adeguato le risorse. Tale veicolo è utilizzato dal Capo Intervento Regionale (CIR) che di norma interviene nei casi in cui è necessario un coordinamento tra i vari enti di primo intervento (EPI) quali incidenti con più veicoli coinvolti, incendi e nelle situazioni che esulano dall'ordinario clinico.

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

L'Interassociazione Svizzera di Salvataggio (IAS) struttura gli interventi differenziandoli in Primari e Secondari.

I Primari riguardano quei pazienti che hanno un bisogno sanitario immediato di cure d'urgenza sul luogo. Sono divisibili in tre categorie:

- P1: Impiego immediato dell'ambulanza con segnali prioritari per degli interventi d'urgenza con probabilità di danno delle funzioni vitali.
- P2: Impiego immediato dell'ambulanza con segnali prioritari per degli interventi d'urgenza senza probabilità di danno delle funzioni vitali.
- P3: Impiego programmato dell'ambulanza. 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 suddivise:
- S1: Trasferimento di un paziente con danno delle funzioni vitali (con o senza segnali prioritari).
- S3: Trasferimento programmato di un paziente senza danno delle funzioni vitali.

Rispetto ai due anni precedenti, la tabella seguente evidenzia nel 2017 un aumento degli interventi P3 (impiego programmato. Le tempistiche del trasporto sono generalmente concordate) e un calo significativo degli S3 (trasferimento programmato di un paziente senza danno delle funzioni vitali).

Comparazione priorità interventi 2015/2017						
Anno	P1	P2	Р3	S 1	S 3	
2015	4'647	896	2'211	282	2'008	
2016	4'600	814	2'332	319	2'365	
2017	4'613	790	2'414	322	1'989	
Incremento	+13	- 24	+ 82	+ 3	- 376	

Il dato più significativo è quello inerente gli interventi S3, evidenziato nelle tabelle. Quest'ultimo fa riferimento all'analisi effettuata dalla Direzione operativa di cui si accennava nel paragrafo precedente. Come si può constatare, gli interventi S3 hanno avuto un calo significativo (-376, pari a -16%) e ciò ha influito sul numero totale delle missioni del 2017. Ricordiamo che gli interventi S3 sono i trasporti prenotati intraospedalieri. L'analisi effettuata ha evidenziato una diminuzione dei trasporti soprattutto nelle fasce orarie del tardo pomeriggio e serali, in particolare per i trasferimenti dall'Ospedale Italiano (OIL) verso l'Ospedale Civico (OCL) e viceversa. Ciò è riconducibile ad alcuni fattori che non possono essere influenzati dal nostro servizio poiché, in questo caso, rispondiamo a un bisogno di terzi.

Ripartizione interventi per mesi dell'anno

Come si può osservare nel grafico che segue, vi sono delle punte massime degli interventi P1 in ottobre, dicembre e gennaio; periodi noti per l'aumento di patologie legate alle vie respiratorie che colpiscono soprattutto i pazienti anziani. Nei restanti mesi dell'anno il numero degli interventi è rimasto stabile. Segnaliamo un costante andamento degli interventi S3 di medio raggio (all'interno del nostro cantone),

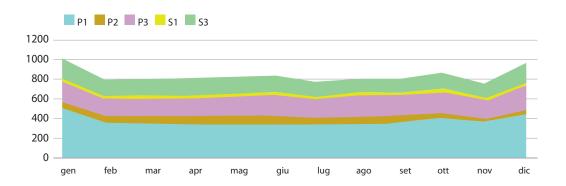
stabile in tutti i mesi, probabilmente riconducibile a trasferimenti intraospedalieri.
Si tratterebbe del rientro negli ospedale regionali dopo le cure effettuate presso i centri altamente specia-

Si tratterebbe del rientro negli ospedale regionali dopo le cure effettuate presso i centri altamente specializzati previsti dalla Medicina ad Alta Specialità (MAS) del Luganese, come il Neurocentro (Stroke Unit), il Cardiocentro e il Trauma Center dell'Ospedale Civico.





Patrik Conte Vice Capo Servizio Servizio Autoambulanze



Ripartizione interventi per giorno della settimana

La media giornaliera di interventi è stata di 27,7. Il giorno della settimana più carico è stato il lunedì, contrariamente agli ultimi anni durante i quali era il venerdì, con una media di 30,5 interventi nelle 24 ore. Nel 2017 l'attività durante i fine settimana ha confermato la necessità dell'aumento dello stato di prontezza messo in atto a partire dal 2015, con il potenziamento di un veicolo in più il sabato.

Il giorno con il numero minimo di interventi (11 nelle 24 ore), è stato domenica 5 novembre, mentre quello in cui abbiamo registrato il picco massimo è stato martedì 24 ottobre, con 51 interventi. Nel 2016 il picco massimo era stato di 47 interventi.

Ripartizione interventi per fascia oraria

L'attività del servizio si intensifica a partire dalle ore 08:00 (riconfermando il dato dell'anno precedente) e, come nel 2016, prosegue stabilmente sino alle ore 19:00 circa, senza cali significativi dalle 14:00 in poi.

Luogo d'intervento

Per quanto riguarda gli interventi primari, anche nel 2017 l'abitazione (4'254) si conferma il luogo in cui gli equipaggi effettuano il maggior numero di missioni, un dato che riflette fedelmente la casistica medica con cui siamo confrontati, contrariamente alla casistica riferita a infortuni e/o incidenti.

Verso gli ospedali dell'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) gli equipaggi si sono diretti 1'935 volte. I motivi, oltre a essere in linea con l'andamento dei trasferimenti secondari, sono da mettere in relazione con la riorganizzazione ospedaliera e la ripartizione dei pazienti all'interno degli ospedali dell'EOC, a seconda delle specialità. A tal proposito risulta difficile fare delle previsioni organizzative in quanto i servizi della FCTSA non sono coinvolti a questo livello e "subiscono" le conseguenze di tali riorganizzazioni. Seguono le strade e autostrade (1'148), le case anziani (474) e gli uffici ed esercizi pubblici (458).

Ripartizione interventi per territorio e base operativa

La CVL dispone di due basi operative. Nel 2017 l'81.16% dell'attività è stata svolta partendo dalla base operativa principale ubicata a Pregassona e il restante 18.84% dal veicolo stazionato ad Agno. Queste percentuali si discostano di poco dagli anni precedenti.

Le strategie operative attuate per ridurre i tempi d'intervento nelle zone più discoste sono:

- La messa in atto, in collaborazione con la Fondazione Ticino Cuore, di un sistema di defibrillazione
 precoce sul territorio, con la formazione di personale laico (First Responder) che, al momento dell'allarme da parte di Ticino Soccorso, sia in grado di recarsi sul luogo dell'intervento per effettuare le prime, indispensabili, manovre di rianimazione (defibrillazione, massaggio cardiaco e ventilazione).
- La creazione di una rete di professionisti del soccorso denominati Rapid Responder (medici e paramedici) domiciliati in luoghi "strategici" del territorio, che volontariamente si mettono a disposizione per intervenire con materiale e tecniche avanzate prima dell'arrivo dell'ambulanza, direttamente dal loro domicilio. A tal proposito nel 2017 sono stati 43 (+23) gli interventi nelle zone più periferiche del nostro comprensorio d'intervento nei quali sono intervenuti dei Rapid Responder. Questi interventi ci hanno permesso di soccorrere le persone in tempi più rapidi nei casi in cui il tempo di percorrenza dell'ambulanza risulti maggiore rispetto ai criteri previsti dall'IAS, a causa delle zone estremamente discoste.



DUEMILADICIASSETTE IN BREVE

NUOVE AMBULANZE Il TRAM rinvia la decisione Inizio allestimento nuove al Consiglio di Stato. ambulanze L205 e L207 Abbandono definitivo del progetto a Breganzona Parte il progetto "Formazione Introduzione nuovo materiale: pediatrica per tutti", grazie al maschere VNI, laringoscopi e sostegno di una Fondazione presidi per vie aeree privata Effettuato il primo intervento REGOLAMENTO ORGANICO II Comitato approva il nuovo al SMD con un paziente **Regolamento Organico** sottoposto a narcosi Presenza al Gran Premio **Swiss Bike Cup MTN Rivera Audit Interassociazione** Svizzera di Salvataggio per riaccreditamento SERATA PUBBLICA Prima serata pubblica; "Ponte Tresa incontra CVL" INTRODUZIONE GASOMETRO Introduzione di un gasometro su un'automedica **VALUTAZIONE PERSONALE** Valutazione soddisfazione del personale volontario RICERTIFICAZIONE IAS CVL riceve la ricertificazione IAS per altri 4 anni Tutto il personale di CVL ha firmato i nuovi contratti VALUTAZIONE QUADRI Valutazione quadri direzione SERATE PUBBLICHE Due serate pubbliche: "Pura e Bissone incontrano CVL" Inizio 2° corso volontari con 13 partecipanti AMD PEDIATRICI Martedì 24 ottobre è stata la Introduzione nuovi Atti giornata dell'anno con più **Medico Delegati Pediatrici** interventi: 51 ESERCITAZIONE SERATE PUBBLICHE **Esercitazione SMPP/DIM** Due serate pubbliche: "Demone" con tutti i partner "Lamone incontra CVL" del soccorso a Isone e AGO PLR Luganese SEDE AGNO NUOVI VOLONTARI Lavori preparatori per il potenziamento della sede di Consegna diplomi a 11 nuovi **Agno** soccorritori volontari



Tempi d'intervento

La CVL, conformemente a quanto previsto dall'IAS, monitorizza in modo puntuale i tempi d'intervento. L'aspetto è essenziale soprattutto per le patologie "tempo dipendenti", vale a dire quei casi in cui la prognosi finale è strettamente legata agli istanti che intercorrono tra la chiamata d'allarme all'144, l'arrivo dell'ambulanza sul luogo dell'evento e il ricovero del paziente in una struttura ospedaliera adeguata. CVL analizza regolarmente i dati ed è particolarmente attenta a trovare soluzioni atte a ridurre i tempi d'intervento. In particolar modo vengono monitorizzati i tempi di mobilizzazione e quelli di soccorso.

Per tempo di mobilizzazione s'intende il periodo tra l'attivazione del servizio/ambulanza da parte della Centrale Ticino Soccorso 144 e il momento in cui l'ambulanza è operativa sulla strada.

Il 2017 ha confermato i buoni risultati inerenti ai tempi di uscita: gli equipaggi di CVL hanno lasciato la sede rispondendo alla chiamata di Ticino Soccorso nel 92.2% dei casi entro i 2 minuti dall'allarme per gli interventi P1. Nel 2015 l'uscita entro i 2 minuti avveniva nell'86% dei casi e l'anno seguente si era attestata a quota 89.4%. L'ulteriore miglioramento registrato nel 2017 è sicuramente riconducibile al monitoraggio più attento da parte del neocostituito gruppo CIR che giornalmente monitorizza gli interventi e sensibilizzando il personale lavora per ridurre i tempi di partenza.

Per la valutazione dei tempi di risposta (allarme al servizio > arrivo sul luogo), il criterio IAS 8.3 prevede un tempo di arrivo sul luogo di 15 minuti nel 90% dei casi.

Analizzando i dati del 2017 riguardo i tempi di risposta, possiamo constatare che complessivamente CVL, con le due basi operative di Pregassona e Agno, rispetta il criterio nel 90% dei casi entro un tempo di 14 minuti e 47 secondi per tutti gli interventi P1.

Interventi simultanei

La tabella che segue riporta il numero delle missioni svolte in simultanea. Si tratta della situazione generale in cui sono presenti sia gli interventi primari sia gli interventi secondari.

Missioni simultanee 2017												
N. veicoli	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
N. missioni	633	1'336	2'004	2'187	2'072	1'237	551	192	70	32	2	7
Percentuale	6.07%	12.81%	19.22%	20.97%	19.87%	11.86%	5.82%	1.84%	0.67%	0.31%	0.02%	0.07%

Nel 2017 emerge un sensibile aumento delle missioni simultanee soprattutto con più di 7 ambulanze (fino a 11), a differenza del 2016 dove la preponderanza delle missioni era rappresentata da 4 missioni contemporanee. Paradossalmente, rispetto all'anno precedente, le missioni fino a 5 ambulanze in contemporanea hanno subito un calo variabile da 300 a 400 interventi di media.

Pazienti non trasportati e non presenti

Sono stati 798 i pazienti soccorsi ma non trasportati, un dato che si rivela in aumento rispetto all'anno precedente (715). 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. Tutti i pazienti sono stati comunque presi a carico dai nostri soccorritori con una valutazione sanitaria completa e sono stati poi trasportati al domicilio a seguito di un consulto con il nostro medico d'urgenza di turno.

In calo le situazioni in cui al momento dell'arrivo sul luogo, l'equipaggio non ha trovato alcun paziente: 52 casi contro i 68 del 2016. I motivi che generano questi interventi sono frequentemente legati a pazienti che si allontanano senza attendere il nostro arrivo. Raramente si tratta di scherzi.

Assistenze a partner

Costanti gli interventi in appoggio ad altri enti a luci blu (pompieri, polizia e società svizzera di salvataggio) con 45 missioni nel corso del 2017. In prevalenza si è trattato di interventi richiesti dai pompieri a garanzia della sicurezza dei militi impegnati in azioni di spegnimento o in interventi chimici.

86%
USCITA AMBULANZA
ENTRO DUE MINUTI (2015)

89.4%
USCITA AMBULANZA
ENTRO DUE MINUTI (2016)

92.2%
USCITA AMBULANZA
ENTRO DUE MINUTI (2017)



Patologici

Nel 2015 sono state ridefinite a livello cantonale le procedure di presa a carico dei reperti di patologia, stabilendo in modo chiaro il concetto di urgenza e garantendo la tracciabilità dei reperti.

Nel Luganese sono stati 156 i trasporti verso l'Istituto cantonale di patologia di Solduno. In queste circostanze l'urgenza è data dal fatto che il paziente si trova in sala operatoria sotto anestesia generale in attesa del risultato del patologo che permetta al chirurgo di prendere una decisione terapeutica. Rispetto all'anno precedente, si è registrato una diminuzione di questi trasporti (-45 rispetto al 2016).

Impiego del natante ambulanza

Nel 2017 sono stati 7 gli interventi primari o quelli a garanzia della sicurezza sanitaria in occasione di manifestazioni che si svolgono sul lago o sulle rive del Ceresio. Il numero di impiego di questo mezzo resta costante nell'arco degli ultimi anni.

Missioni dell'Unità Intervento Tecnico Sanitaria (UIT-S)

Il 2017 è stato caratterizzato da alcuni avvicendamenti che hanno modificato la composizione del gruppo. Da settembre il responsabile UIT-S ha lasciato il ruolo di coordinatore per dedicarsi maggiormente ad altro incarico all'interno dell'Associazione, pur rimanendo come milite operativo. Attualmente il gruppo è composto da 14 militi (1 Capo Gruppo, 3 soccorritori specialisti, 8 soccorritori diplomati e 2 volontari). Gli interventi e gli impieghi svolti dal personale sanitario formato per missioni particolari e in ambiente ostile sono stati 37. Come l'anno precedente, il 2017 ha visto l'impiego dell'UIT-S soprattutto con compiti di assistenza e prevenzione alla polizia, con i reparti di "Mantenimento Ordine" (MO) durante le partite del Football Club Lugano. In calo il numero delle evacuazioni particolari di pazienti coinvolti in infortuni e le assistenze ai pompieri. A lato riportiamo la tabella che descrive gli ambiti di intervento dell'UIT-S in generale.

Sicurezza Sanitaria Manifestazioni ed Eventi

Il 2017 ha visto il costante impegno legato alla sicurezza di manifestazioni ed eventi, per un totale di 186 picchetti sanitari. Si tratta in gran parte di manifestazioni sportive (hockey su ghiaccio, gare ciclistiche e calcio). Dopo l'esordio in Super League del FC Lugano avvenuto nel 2015, CVL è presente a tutte le partite di calcio della stagione. Le tifoserie, come in altre parti della Svizzera, vengono scortate a piedi dalla Polizia Cantonale nel tragitto che va dalla stazione ferroviaria allo stadio. Un equipaggio della CVL è integrato nel dispositivo della Polizia a garanzia della sicurezza di agenti e tifosi. Nel nostro caso, questo tipo di impiego è demandato a un equipaggio composto da membri del gruppo UIT-S. Allo stadio, il regolamento di Super League e la volontà del Club richiede un aumento di soccorritori presenti durante la partita. La sicurezza (interna ed esterna dello stadio) determina il bisogno di condividere informazioni e compiti tra enti di primo intervento, FC Lugano, Rappresentante del Dicastero Sport Città di Lugano e un rappresentante sicurezza della tifoseria ospite: si crea così un vero e proprio Stato Maggiore in grado di coordinare tutte le fasi organizzative del match.

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 sua presenza presso la base operativa dalle 06:45 alle 19:00, 5 giorni su 7. La domenica e i festivi, come pure la notte, assicura un picchetto di reperibilità immediata dal proprio domicilio. Gli interventi sul luogo di soccorso nel 2017 sono stati 137, contro gli 81 del 2016 (+ 56).

Coperture e interventi in altri comprensori

Con il termine copertura s'intende l'avvicinamento di un'ambulanza della CVL verso un territorio limitrofo nel caso in cui quest'ultimo avesse tutti i mezzi impegnati. L'analisi prende in considerazione tutti gli interventi primari. Si denota un aumento rispetto l'anno precedente, con un numero delle coperture che raggiunge quota 290 (nel 2016 sono state 272), soprattutto per il territorio del SAM Mendrisio (279 contro le 253 nel 2016). **798** Pazienti non trasportati

52
PAZIENTI NON PRESENTI

45

156

7IMPIEGO
NATANTE AMBULANZA

37 UNITÀ INTERVENTO TECNICO SANITARIA (UIT-S)

186

137 Impiego capo Intervento regionale (cir)



È invece in diminuzione il numero delle coperture ricevute (192 contro le 214 del 2016), vale a dire le situazioni in cui CVL non è stata in grado di garantire la prontezza in modo autonomo poiché tutti i veicoli disponibili erano già impegnati in un intervento. Questo decremento può essere imputato al nuovo assetto operativo voluto da CVL nel 2017, che ha di fatto potenziato la copertura della fascia serale del terzo veicolo (dalle 19:00 alle 21:00) proprio per garantire una pronta risposta alle sollecitazioni durante tale fascia oraria. Ricordiamo che il precedente assetto operativo (2016), prevedeva due veicoli dalle ore 19:00 nella base operativa di Lugano. Il cambiamento è stato effettuato in seguito a un monitoraggio costante dell'andamento di tutti gli interventi da parte della Direzione Operativa, che ha identificato un bisogno a cui le risorse prima disponibili non sempre riuscivano a soddisfare.

In lieve calo, rispetto l'anno precedente, è il numero di interventi che altri enti hanno svolto per CVL sul nostro territorio. Siamo passati da 131 interventi (su copertura o partendo direttamente dalle altre basi), a 115 (-16 interventi rispetto al 2016). In sintesi, nel 2017 il numero di coperture del nostro territorio ha avuto un'incoraggiante diminuzione, così come il numero di interventi che altri enti hanno effettuato per CVL. Questi dati sono e saranno oggetto di un costante monitoraggio allo scopo di rispondere in modo sempre più adeguato alle richieste di intervento dei cittadini.

Ospedale di destinazione

Nel 2017, così come negli anni precedenti, la maggior parte dei pazienti (47,7%) è stata trasportata all'Ospedale Civico di Lugano, che rappresenta il punto di riferimento cantonale della Medicina ad Alta Specialità. Il 17,9% dei pazienti è stato trasportato presso il PS dell'Ospedale Italiano di Viganello dove di norma vengono accompagnati coloro che hanno un indice di gravità clinica inferiore.

In lieve calo è il numero dei pazienti che sono stati trasportati presso la Clinica Luganese (816), struttura che nell'ultimo biennio ha comunque migliorato e ampliato le possibilità di accoglienza del pronto soccorso e dell'area critica.

Si conferma alto il numero di pazienti che hanno avuto bisogno di una nostra accurata valutazione clinica presso la loro abitazione e che non hanno richiesto un trasporto presso una struttura stazionaria di cura con il coinvolgimento del nostro medico d'urgenza.

Durante il 2016 anche la Clinica Ars Medica si è organizzata in maniera concreta nell'accettazione di pazienti (soprattutto monotraumi) trasportati mediante ambulanza. Nel 2017 le ammissioni sono state 72. Questo ha permesso di meglio utilizzare le strutture presenti e di venire incontro alle esigenze cliniche soprattutto dei pazienti del Malcantone.

Si nota una stabilità del numero dei pazienti accompagnati presso la Clinica psichiatrica cantonale che sono stati 368 rispetto ai 384 dell'anno precedente.

Sono stabili anche i trasferimenti intraospedalieri di medio raggio all'interno dell'EOC con gli ospedali di Mendrisio, Bellinzona e Locarno, così come rimane sostanzialmente invariato il numero dei pazienti che hanno beneficiato di un trasporto presso il Cardiocentro di Lugano.

Alcuni dati epidemiologici

Permane anche quest'anno un'equa ripartizione tra donne (49.4%) e uomini (50.6%). Il motivo dell'intervento vede sempre una preponderanza di casi con eziologia di carattere medico (78.5%) rispetto alla casistica di tipo infortunistico-traumatico (21.5%).

Il paziente tipo della nostra realtà è residente per lo più in area urbana con un'età compresa tra i 70 e i 95 anni (56,5% sul totale dei pazienti trasportati). Questi dati rappresentano chiaramente uno specchio fedele dell'invecchiamento della popolazione e di coloro che fruiscono dei servizi sanitari, considerando la fragilità clinica della terza età.

Diagnosi pazienti

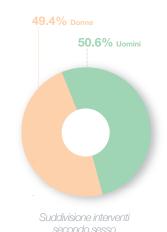
Si rivela continuo l'aumento dei disturbi respiratori (+79) che diventano la categoria preponderante tra le patologie di tipo non traumatico. Questo risulta dal significativo aumento delle patologie respiratorie quali la broncopneumopatia cronica ostruttiva in pazienti ottuagenari. Costanti, rispetto al 2016, le altre diagnosi non traumatiche quali il malore di origine cardiaco, le perdite di conoscenza e le intossicazioni senza coma. In controtendenza riscontriamo un aumento importante dei casi psichiatrici, con 790 casi del 2017 rispetto ai 699 del 2016 (+91).

290
COPERTURE EFFETTUATE
PER ALTRI COMPRENSORI

192
COPERTURE RICEVUTE

19
INTERVENTI EFFETTUATI
IN ALTRI COMPRENSORI

115
INTERVENTI EFFETTUATI DA
ALTRI ENTI AUTOAMBULANZA
NEL NOSTRO COMPRENSORIO









Nelle patologie traumatiche si riscontra un discreto aumento dei casi di politrauma (+17), con pazienti solitamente categorizzati con un indice di gravità elevato a causa di più sistemi interessati. Costanti le rimanenti categorie.

Da notare la netta diminuzione delle diagnosi "Altro" (-1'569) dovuta al fatto che le diagnosi sono state differenziate in modo più specifico e utile a una valida statistica, con l'introduzione di una serie di categorizzazioni diagnostiche con cui siamo regolarmente confrontati e che in precedenza non erano enumerate. Ciò testimonia un aumento della qualità nell'analisi dei casi.

Atti Medico Delegati (AMD) applicati

In Canton Ticino l'urgenza preospedaliera è organizzata secondo precisi protocolli, consultabili da tutti e di dominio pubblico (http://www.fctsa.ch/it/33/amd.aspx). Questi protocolli si basano su studi specifici e formazione continua, con retraining regolari. La Commissione Medica della FCTSA ha elaborato gli "Atti Medico Delegati dell'emergenza preospedaliera", conformemente all'articolo 62 cap. II della Legge sanitaria cantonale. Il quadro concettuale della legislazione si basa su una serie di evidenze previste dall'Interassociazione di Salvataggio (IAS), dalla Federazione dei Medici Svizzeri (FMH) e dalle leggi cantonali e federali che regolano il soccorso, di cui una delle caratteristiche principali risulta essere: l'intervallo senza terapia medica deve rimanere il più corto possibile.

Gli AMD permettono al soccorritore professionale e al soccorritore specialista di avere un'autonomia sanitaria acquisita durante la formazione professionale e l'esecuzione di atti medici in autonomia sotto la responsabilità diretta della Direzione Sanitaria dell'ente. Ciò permette l'inizio di una terapia efficace nel più breve tempo possibile. L'AMD più utilizzato è il 5, quello dell'analgesia. L'AMD della rianimazione è stato messo in atto 88 volte. Il protocollo per la crisi asmatica/riesacerbazione di broncopatia cronica 446 volte. Da evidenziare anche l'aumento dei pazienti trattati secondo AMD 19 (ventilazione non invasiva) che nel nostro servizio è diventato il Gold Standard nei casi di insufficienza respiratoria acuta.

Categorizzazione secondo codice di gravità NACA

L'indice NACA è stato creato dalla *National Advisory Committee for Aeronautics* per gli incidenti dell'aviazione. Viene utilizzato nel nostro cantone ed è risultato molto utile per identificare le condizioni di gravità del paziente subito dopo l'incidente, ma anche per i pazienti che hanno delle patologie di carattere medico, consentendo di comunicare in modo univoco con il pronto soccorso. L'indice di gravità clinica NACA va da 0 (paziente illeso) a 7 (deceduto). A partire dal livello 4 il paziente è considerato potenzialmente in pericolo di vita.

Rispetto all'anno precedente si evidenzia un importante decremento di pazienti categorizzati come NA-CA 3 (6'285 del 2017 rispetto ai 6'699 del 2016); ciò è in linea e proporzionale con il calo dei trasferimenti intraospedalieri S3 tra OIL e OCL e viceversa, che per definizione sono in prevalenza considerati dei NA-CA 3. Pressoché irrilevante lo scostamento in percentuale degli altri dati tranne i NACA 4, che mostrano un aumento di +208.

Assetto operativo

La Direzione operativa, tramite un costante monitoraggio del quotidiano andamento degli interventi, ha rilevato a partire dagli ultimi mesi del 2016 un considerevole aumento degli interventi Primari giornalieri. La media delle missioni dal mese di novembre 2016 a marzo 2017 era di +200 rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. Come conseguenza, gli equipaggi operativi erano continuamente sollecitati nel rispondere alle urgenze; inoltre la risposta agli interventi prenotati secondari era resa difficoltosa in termini organizzativi. Per questi motivi, a partire dal mese di febbraio 2017 è stato messo in servizio un sesto veicolo dal lunedì al venerdì, composto da un soccorritore professionista e da un soccorritore volontario. Questo veicolo è stato dedicato esclusivamente agli interventi S3. Ciò ha permesso di rendere più equilibrato il carico di lavoro degli equipaggi operativi armonizzando l'organizzazione generale dell'operatività di CVL. La percentuale media di occupazione del veicolo nei giorni in cui era in servizio è stato del 38%. Tale veicolo è stato operativo fino a giugno 2017, mese in cui, per numero di interventi, è tornato a essere in linea con l'anno precedente.

MRIII ANZE DI SALVATAGGIO

AMBULANZA DI SALVATAGGIO INTERVENTI IN SOTTERRANEA

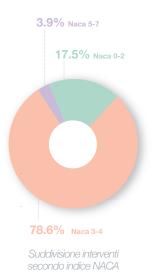
3 AUTOMEDICHE

2 VEICOLI COMANDO

VEICOLO TECNICO
PER IMPIEGHI PARTICOLARI

NATANTE AMBULANZA

VEICOLI TECNICI TRASPORTO
MATERIALE E PERSONE



Cambio orario terzo veicolo di Lugano

La fascia oraria serale dalle 19:00 alle 21:00 è stata identificata come orario di criticità in cui il servizio non sempre riusciva a rispondere agli interventi P1 nel minor tempo possibile poiché frequentemente la base di Agno interveniva sul territorio di Lugano. Ciò era dovuto sostanzialmente a due fattori: il primo è che dalle 19:00 la base di Lugano passa da tre ambulanze operative a due. Il secondo è che in questa fascia oraria erano frequenti i trasferimenti intraospedalieri tra le due strutture dell'Ospedale di Lugano (OIL e OCL). Per questi motivi si è deciso di spostare l'orario di operatività del terzo veicolo dalle 09:00 alle 21:00 (anziché 07:00 – 19:00). Per garantire una copertura di Lugano con un veicolo reperibile nelle due ore lasciate scoperte al mattino, si è modificato anche l'orario di lavoro dell'équipe reperibile: si è passati dal turno 09:00 – 18:00 al turno 07:00 – 16:00. Questo cambio di assetto operativo ha portato benefici in termini di risposta agli interventi primari soprattutto nel territorio del Malcantone.

Gruppo CIR

Dal mese di gennaio, la presenza in sede del Capo Intervento è garantita tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 06:45 alle 19:00 e questo ha permesso di sostituire la figura del Capo Turno. Il ruolo del Capo Turno era ricoperto da un soccorritore professionale del secondo veicolo di Lugano. L'avere un responsabile di giornata che di fatto era, per buona parte del turno, impegnato in interventi, non permetteva la visione generale dell'organizzazione quotidiana. Il nuovo ruolo del CIR, oltre a garantire una costante presenza in sede (tranne che per eventuali ingaggi sul territorio), ha portato benefici per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro quotidiano e il tempo di prontezza di tutto il personale. Tali benefici concernono una corretta e adeguata distribuzione dei carichi di lavoro degli equipaggi, una coordinazione puntuale con la Centrale Operativa 144 e tutto il lavoro di monitoraggio e supervisione inerente i tempi di uscita, oltre a mantenere un corretto flusso di informazioni di consegna da trasmettere giornalmente agli equipaggi operativi.

Per ridefinire il gruppo CIR e per allineare le modalità operative si sono tenute riunioni a cadenza mensile nelle quali si è fatto un lavoro di revisione su alcuni processi operativi. Si è inoltre discusso di casi pratici con la presenza di partner esterni e sono stati approntati alcuni progetti di lavoro atti al miglioramento organizzativo del servizio.

Riaccreditamento IAS

Nel mese di luglio CVL ha ottenuto il riaccreditamento IAS, insieme a tutti i servizi affiliati alla FCTSA. L'attività di ispezione della documentazione e l'audit avuto luogo il mese di maggio, hanno dimostrato l'applicazione dei principi del TQM e il rispetto dei criteri definiti a livello Svizzero. Il rapporto stilato dagli esperti che hanno esaminato la documentazione prodotta e visitato il servizio è senza dubbio molto positivo pur identificando un ambito in cui CVL può meglio orientare le proprie risorse e i propri sforzi al fine di migliorare le attività di comunicazione interna. Degno di nota il fatto che gli esperti abbiano elogiato il servizio per essere sempre riuscito a mantenere il previsto assetto operativo in termini di numero di ambulanze nonostante alcune assenze del personale dovuto a malattie e/o a assenze medio lunghe. Le attività in ambito FCTSA dovrebbero protrarsi in modo regolare in vista del prossimo riaccreditamento previsto nel 2021. CVL ha ottenuto la certificazione senza il bisogno di nessun complemento.

Il massaggiatore cardiaco meccanico: una nuova tecnologia nel nostro servizio

Misurando e analizzando tramite il QCPR (Quality Cardiopulmonary Resuscitation) la qualità delle nostre performance durante la rianimazione cardiopolmonare, ci siamo resi conto che il massaggio cardiaco esterno effettuato dai nostri soccorritori professionali in collaborazione con i First Responder (personale formato facente parte degli enti di primo soccorso non sanitario: polizia, pompieri, guardie di confine e volontari) non era sempre ottimale. Il problema principale era riscontrato soprattutto nei tempi di "hands off" (pause durante il massaggio cardiaco manuale). Le compressioni toraciche sono fondamentali per un buon esito della procedura rianimatoria. Le più recenti linee guida (2015) raccomandano un efficace massaggio cardiaco con frequenze e intensità di compressioni molto alte e pause ridotte al minimo (non più di 10 secondi), con un cambio di soccorritore (massaggiatore) ogni due minuti. Nel corso degli ultimi anni le nostre performance sono migliorate grazie a un esercizio continuo del massaggio cardiaco manuale, ma cio-



nonostante non abbiamo raggiunto gli obiettivi che ci eravamo prefissati. Dopo un'attenta e completa valutazione che ha considerato oltre all'aspetto sanitario anche quelli tecnico, organizzativo, etico ed economico, abbiamo deciso di dotarci di una nuova apparecchiatura: il massaggiatore cardiaco meccanico.

Ben consapevoli dell'importanza che riveste la formazione nel percorso introduttivo di un nuovo dispositivo, abbiamo creato un processo propedeutico che mira all'implementazione dell'utilizzo in un sistema che contempli la presenza di personale sia professionista (soccorritori professionali, infermieri specialisti e medici d'urgenza) che volontario.

Nell'arco di alcuni mesi abbiamo creato un programma di formazione ben organizzato e monitorato che ha permesso di familiarizzare con la nuova procedura e di raggiungere delle buone performance temporali nell'applicazione del massaggiatore cardiaco (massaggio mai interrotto per più di 10 secondi).

Dal momento dell'introduzione a tutt'oggi abbiamo monitorato tutti gli impieghi attraverso una raccolta dati misurati dal dispositivo e dal monitor. Abbiamo per questo messo a punto un questionario informatico che analizza qualitativamente l'impatto del massaggiatore meccanico sulle dinamiche rianimatorie, sulla sua utilità organizzativa e clinica, sul livello di soddisfazione del personale senza dimenticare l'aspetto emotivo che può generare nei parenti dei pazienti.

La Ventilazione Non Invasiva a Pressione Positiva (NIPPV)

Croce Verde Lugano effettua ogni anno circa 10'000 interventi, di cui quasi 700 per problemi respiratori. La NIPPV è utilizzata da anni nella cura delle insufficienze respiratorie acute nelle strutture ospedaliere. Consente di ridurre il lavoro respiratorio migliorando gli scambi gassosi, per guadagnare tempo utile affinché la terapia medica possa trattare le cause scatenanti. In considerazione del fatto che questa metodica offra i migliori risultati quando viene applicata in modo tempestivo, abbiamo deciso di portarla a casa del paziente.

Negli ultimi quattro anni abbiamo implementato l'utilizzo della NIPPV nei pazienti con insufficienza respiratoria acuta dovuta a edema polmonare acuto o nelle sempre più frequenti esacerbazioni di BPCO. Nel 2017 abbiamo effettuato 130 ventilazioni non invasive documentandone dettagliatamente 87.

Per fare ciò abbiamo creato una scheda di raccolta dati clinici e strumentali per la valutazione respiratoria nel paziente critico. In particolare, dal punto di vista clinico abbiamo scelto di misurare la dispnea attraverso uno strumento nuovo da noi ideato che abbina la valutazione soggettiva del paziente all'osservazione della muscolatura accessoria utilizzata. Tale scala è stata chiamata "Scala di Borg Modificata".

La frequenza respiratoria, la saturazione periferica, i parametri ventilatori impostati, i rilievi emodinamici, lo stato di coscienza e la scala di Borg modificata costituiscono gli indicatori di performance scelti per la valutazione del nostro lavoro. I dati in possesso ci confermano l'efficacia del percorso terapeutico intrapreso. Evidenti sono i miglioramenti clinici e strumentali e pochi i fallimenti che hanno portato alla tradizionale intubazione oro-tracheale.

Gruppi di qualità (MQual), registri clinici e controlli delle cartelle sanitarie

Durante il 2017, soccorritori, infermieri specialisti e medici, hanno continuato la propria attività all'interno dei gruppi di qualità nell'intento di un continuo miglioramento delle prestazioni offerte.

I dati clinici concernenti i 4 registri attivi del *First Hour Quintet* (patologie tempo-dipendenti quali la sindrome coronarica acuta, l'ictus, il politrauma e l'arresto cardiocircolatorio), come pure quelli riguardanti l'analgesia, vengono regolarmente monitorati e analizzati.

Colloqui VALPERS 2017

Grande l'impegno profuso dalla Direzione del SA (Capo Servizio e Direttore Sanitario) per gestire la valutazione del personale (che viene riproposta ogni 3 anni). Tutti i collaboratori hanno avuto modo di partecipare a un colloquio individuale di valutazione e valorizzazione basato su un concetto che si fonda su 3 elementi: l'autovalutazione, la valutazione da parte dei colleghi di lavoro e la valutazione da parte dei due responsabili. L'obiettivo è di valorizzare il singolo collaboratore e individuare eventuali ambiti di miglioramento o possibili sviluppi professionali. I colloqui svolti sono stati 54 nell'arco di più mesi.







dr. med. Claudio Colosimo Capo Servizio Servizio Medico Dentario

Servizio Medico Dentario

Il 2017 è stato un anno di attività intensa per il Servizio Medico Dentario che, parallelamente allo svolgimento della sua missione quotidiana, è stato impegnato a effettuare un'analisi interna legata all'organizzazione del lavoro, delle procedure e dei processi. Tale analisi mirava a indentificare elementi di criticità dell'organizzazione in modo da ottimizzare l'impiego delle risorse, con l'obiettivo di garantire delle cure di alta qualità pur mantenendo il costo mediamente più basso rispetto agli altri studi dentistici. L'analisi strutturale è stata inoltre messa in relazione con le aspettative dei nostri pazienti rilevate mediante un sistema di valutazione della qualità percepita. Il tutto, nell'ottica di garantire quei margini finanziari che permettono la copertura dei costi d'esercizio e accantonamenti a garanzia di investimenti futuri.

Nel 2017 il numero di pazienti ha avuto un leggero calo rispetto al 2016 (-50). Ciononostante siamo positivi e constatiamo che si sta rafforzando il concetto di dentista di fiducia dato dal fatto che, nel corso degli anni, la miglior selezione del personale e le buone condizioni di lavoro e strutturali ci hanno permesso di avere personale molto qualificato che facilita la fidelizzazione dei pazienti. Questo migliora il livello di soddisfazione dei pazienti e permette una migliore presa a carico e una continuità delle cure. Inoltre è necessario sempre più identificare i bisogni dell'utenza in modo da contrastare l'importante concorrenza della vicina Italia.

L'SMD intende operare continuando a garantire un accesso in caso d'urgenza estremamente rapido e qualificato e, nello stesso tempo, fidelizzare un numero importante di pazienti, analogamente a quanto avviene negli studi dentistici privati.

Situazione del personale

Il team del Servizio Medico Dentario è rimasto invariato nel corso del 2017, ad eccezione dell'introduzione di una nuova apprendista assistente dentale al 3° anno. Lo staff è ben consolidato e ciò permette di garantire una buona continuità delle cure e conseguente fidelizzazione dei pazienti. Per quanto riguarda la parte amministrativa, dall'inizio dell'anno abbiamo introdotto una collaboratrice a tempo parziale per ottimizzare la gestione della massa debitoria e sgravare parte del lavoro a carico dell'amministrazione del Servizio Autoambulanze, già molto sollecitato.

Comparazione attività Servizio Medico Dentario 2014/2017						
Anno	Sedute 2014	Sedute 2015	Sedute 2016	Sedute 2017	Differenza 2016/17	
Medici Dentisti	8'929	8'182	8'420	8'290	-130	
Igieniste dentali	2'425	2'386	2'396	2'476	+80	
Totale	11'354	10'568	10'816	10'766	-50	

Durante l'anno, il personale ha frequentato i consueti corsi di formazione che permettono di rimanere al passo con i tempi e offrire prestazioni di elevata qualità. Inoltre, alla fine dell'anno, la Direzione dell'Associazione ha sottoposto a tutto il personale un questionario per misurare il livello di soddisfazione. I risultati saranno analizzati e resi noti nel 2018.

Nel mese di novembre ogni collaboratore del Servizio Medico Dentario è stato coinvolto nella realizzazione dello strumento di valutazione delle performance (VALPERS). Sotto la guida della responsabile delle Risorse Umane sono stati definiti i criteri di valutazione e gli standard richiesti. Lo strumento verrà proposto nel corso del 2018.

Attività

Gran parte dell'attività consiste nel gestire i casi "d'urgenza" garantendo a chiunque di avere accesso a cure dentarie nell'arco di poche ore. Lo stesso vale per l'accesso al servizio fuori dai normali orari di apertura. Nel 2017 le consulenze telefoniche sono state circa 200 mentre gli interventi fuori orario 93.

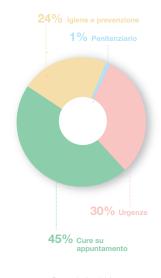
4	
MEDICI	DENTISTI





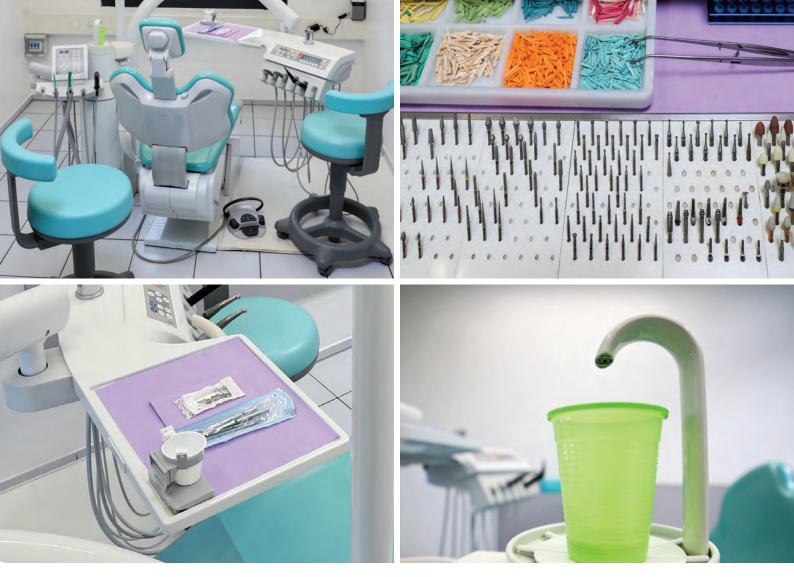


RICEZIONISTA



Campi d'attività Servizio Medico Dentario





In base al profilo delle prestazioni offerte, il 2017 si caratterizza per l'introduzione di interventi sotto narcosi per casi difficili o pazienti odontofobici. Le narcosi vengono gestite da un team (medico e infermiere anestesista) direttamente presso i nostri studi.

Si sono rivelate in leggera crescita le prestazioni di implantologia (63 casi), come pure le cure legate a infortuni o volte a stabilizzare protesi mobili o per piccole sostituzioni di un dente.

Oltre alle prestazioni garantite presso gli studi di Pregassona, sono presenti le cure erogate presso le strutture carcerarie cantonali. Croce Verde da decenni si occupa di garantire cure dentarie e profilassi al Penitenziario cantonale. I pazienti curati dai dentisti sono stati 400. Le igieniste hanno fornito la profilassi a 30 pazienti.

Nell'ultimo quadrimestre dello scorso anno abbiamo anche quantificato il numero di pazienti che non si presentano a un appuntamento o disdicono all'ultimo minuto. Questo fenomeno, che sembra essere in aumento in tutti gli studi medici sul territorio, causa un numero elevato di ore di lavoro non produttive, con conseguente mancata entrata finanziaria. Spesso tale tempo viene impegnato dal medico dentista per la gestione di casi urgenti e pertanto fatturato. In altri casi, la perdita viene solo parzialmente compensata, così come previsto dal tariffario SSO. A tale proposito sono allo studio strategie per arginare il più possibile il problema.

Soddisfazione dei pazienti

È stato introdotto in modo sistematico il rilevamento della soddisfazione dei pazienti. Si tratta di un questionario che viene fornito al termine della cura in forma cartacea o che può essere compilato direttamente on line sul nostro sito internet. I risultati confermano la situazione rilevata alla fine del 2016 e dimostrano un significativo apprezzamento del servizio da parte dell'utenza. Il numero dei reclami è rimasto in linea con gli anni precedenti; le lamentele riguardano principalmente problematiche amministrative legate al costo delle prestazioni.





Valentina Ziella Responsabile Risorse Umane

Risorse Umane

Il 2017 si è rivelato un anno importante per il personale di Croce Verde Lugano e di tutti i Servizi Autoambulanze del nostro Cantone. Nell'ambito dei lavori che regolarmente la Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoabulanze (FCTSA) svolge vi sono delle attività destinate alla condivisione di procedure, regolamenti e modus operandi che portano alla omogeneizzazione dei sistemi di gestione da Airolo a Chiasso. Dal 2011 si è affrontato lo studio di tutti i regolamenti organici del personale dei diversi servizi con l'obiettivo di creare un documento comune che dettasse le condizioni minime di lavoro offerte ai collaboratori operanti nei diversi Enti cantonali. Lo studio ha visto il coinvolgimento diretto di Direttori e Responsabili Risorse Umane dei 5 servizi e della FCTSA e ha richiesto a ognuno di loro un significativo sforzo di analisi, decisione e negoziazione. Per Croce Verde Lugano la più importante delle condizioni poste è stata quella di non creare alcun tipo di peggioramento delle condizioni lavorative dei nostri collaboratori ma di riuscire a mantenere, come base minima di partenza, lo status quo. Il risultato ottenuto è un documento approvato da tutti i Servizi e che verrà implementato da ciascuno di essi in modo graduale.

Per quanto attiene a Croce Verde Lugano, la decisione presa dal Comitato è stata quella di dedicare il 2017 alla presentazione di dettaglio del nuovo regolamento organico a tutti i collaboratori, organizzando dei momenti informativi approfonditi condotti dalla Responsabile delle Risorse Umane.

Questi incontri hanno raggiunto la totalità dei collaboratori professionisti della nostra Associazione e hanno permesso di analizzare il documento, rispondere alle domande e soprattutto affinare degli aspetti che si sono evidenziati nella lettura comune. A seguito di questi incontri è iniziato l'iter formale finalizzato a ottenere il totale consenso dei collaboratori per l'introduzione del nuovo regolamento a partire dal 1° gennaio 2018. Tutta la procedura ci ha portati ad avere il 100% dei nuovi contratti di lavoro firmati e quindi a lavorare intensamente (negli ultimi mesi dell'anno) per preparare gli strumenti gestionali che ci permettessero di implementare le modifiche previste nel migliore dei modi.

Parallelamente a questo progetto il settore ha lavorato a pieno regime per garantire la continuità di tutte le attività di competenza.

Movimenti del personale

L'Associazione ha visto l'uscita di 9 collaboratori:

- 7 collaboratori del SA (di cui 2 continuano a collaborare "su chiamata"),
- 1 collaboratore per la formazione esterna,
- 1 collaboratrice dell'area servizi (per raggiungimento dell'età di pensionamento).

Durante l'anno sono state effettuate 12 assunzioni, 9 destinate al Servizio Autoambulanze, 1 alla sezione amministrativa del Servizio Medico Dentario, 1 quale potenziamento della fatturazione degli interventi del SA e infine un'apprendista al 3°anno della scuola per assistenti dentali.

Le candidature spontanee gestite sono state oltre 240 mentre per il reclutamento sono state svolte le seguenti attività:

- ricerca di un impiegato amministrativo effettuata tramite l'ufficio regionale di collocamento,
- · concorso interno per l'assunzione di un assistente del Capo area Logistica e Risorse Tecniche.

Collaborazione con altri istituti

Nel 2017 si sono viste concretizzare alcune collaborazioni esterne. Citiamo per importanza una convenzione con l'Ospedale Regionale di Lugano che permetterà alle due istituzioni di creare percorsi di crescita, sviluppo e condivisione delle figure infermieristiche presenti nei rispettivi Servizi. Queste convenzioni rispondono pienamente alle importanti sfide che Croce Verde Lugano si troverà ad affrontare nei prossimi anni: è necessario uno studio sulla figura del soccorritore diplomato ed è fondamentale comprendere a fondo come gestire questa figura professionale senza limitarla al settore preospedaliero.

95
PERSONE ATTIVE IN CVI

59
PERSONE ATTIVE
SERVIZIO AUTOAMBULANZA

4 UNITÀ
MEDICI D'URGENZA

8,80 unità

36.70 UNITÀ

115 SOCCORRITORI VOLONTARI

PERSONE ATTIVE

3
PERSONE ATTIVE
SETTORE FORMAZIONE

PERSONE ATTIVE
SERVIZIO MEDICO DENTARIO

PERSONE ATTIVE





Lavori preparatori all'introduzione del sistema di valutazione VALPERS

La seconda parte dell'anno è stata dedicata all'adeguamento e alla diffusione dell'attuale strumento di valutazione del personale a tutti i collaboratori dell'Associazione. Tale principio viene applicato con regolarità da quasi due decenni nel Servizio Autoambulanze ma non negli altri ambiti di attività di CVL. Si è ritenuto di primaria importanza, analogamente a quanto svolto in passato, coinvolgere direttamente il personale dell'amministrazione e del Servizio Medico Dentario nella definizione dei criteri e degli standard da raggiungere. L'attività di valutazione avrà luogo entro l'estate 2018.

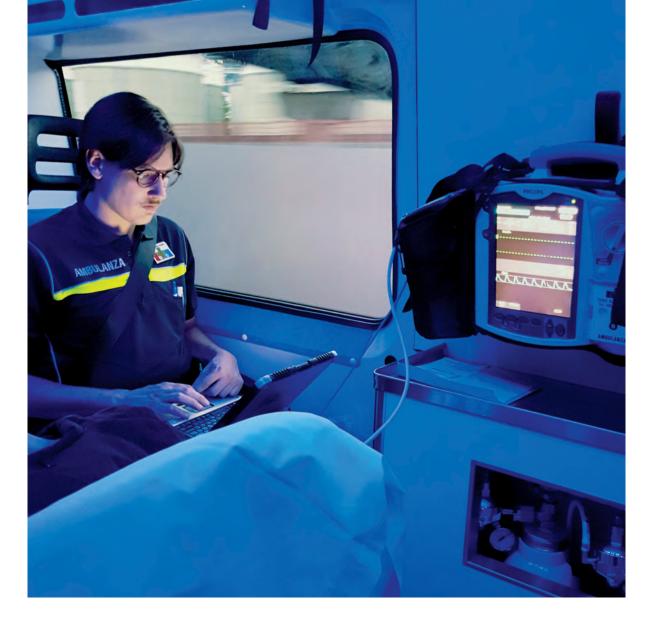
VALPERS quadri

Il 2017 è stato caratterizzato dalla valutazione di tutto il team dei quadri. Questa attività si è strutturata in due diversi momenti. Dapprima con l'organizzazione di una giornata di Assessment con un'azienda esterna che ha permesso di mettere il team dei quadri in un contesto fuori dall'ordinario e, oltre a rafforzare lo spirito di squadra, di avere una restituzione su una serie di competenze legate al ruolo e alla posizione ricoperta. Alla giornata è seguita una valutazione individuale e un rapporto a disposizione del singolo interessato e del Direttore. In seguito tutti i quadri hanno avuto la possibilità di svolgere una propria autovalutazione e di partecipare a un colloquio individuale di valutazione con il Direttore.

Sviluppo professionale

Nel corso del 2017 tutto il personale è stato coinvolto in numerose formazioni permanenti. Di seguito elenchiamo i collaboratori che hanno ottenuto dei diplomi:

- Dr. med. Alessandro Motti: Master NetMegs presso Università della Svizzera Italiana e diploma CE-FOCA (certificato di medico capo in caso di evento maggiore),
- · Dr.ssa med. Daniela Cristina: certificato CEFOCA,
- Marco Scazza (soccorritore diplomato): diploma in Advanced Studies in Gestione Sanitaria presso la SUPSI di Manno,
- Nicola Perucchi (soccorritore diplomato): diploma di infermiere CRS presso la SSSCI di Besso.



Il personale volontario

Il folto gruppo di soccorritori volontari conta, al 31.12.2017, 92 unità, a cui se ne affiancano 13 in formazione.

Osserviamo con molto piacere che quasi la metà dei nostri soccorritori volontari è in CVL da più di 11 anni. Questo risultato dimostra quanto questa attività sia appagante per le persone che la scelgono e che, nonostante l'impegno e il sacrificio richiesto, il lavoro svolto e la CVL stessa diventano parte integrante della vita di queste speciali persone.

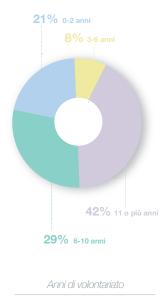
Il 2017 ha visto la concretizzazione dei progetti avviati con la Commissione dei Soccorritori volontari in merito alla valutazione e alla misurazione della soddisfazione dei nostri soccorritori volontari.

Durante i mesi estivi del 2017 si è svolta l'indagine sulla soddisfazione percepita dai volontari che, grazie a un tasso di risposta che supera il 90%, ci ha permesso di avere una fotografia chiara di come questi vivano la loro attività in CVL. L'inchiesta ha avuto un esito molto positivo: il personale volontario è soddisfatto dell'attività svolta e di tutti gli aspetti a essa correlati.

Sono stati evidenziati alcuni elementi di potenziale miglioramento che saranno oggetto di approfondimento nel corso del 2018.

L'attività in cifre del personale volontario è riassunta nello schema seguente:

Dettaglio ore d'impiego Soccorritori volontari					
	2016	2017			
Soccorritori volontari impiegati durante l'anno	104	115			
Soccorritori uomini	50	55			
Soccorritrici donne	54	60			
Ore di turni di volontariato	27'965	29'517			
Media ore di turno collaboratore volontario	268	257			
Dimissioni	16	10			





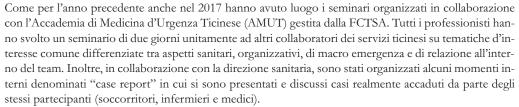


Vincenzo Gianini Responsabile Formazione

Formazione interna

Il team che lavora per garantire, organizzare ed erogare formazione specialistica è così organizzato: 1 responsabile della formazione interna ed esterna, 1 coordinatore e assistente del responsabile, 4 insegnanti tutor e 6 persone di referenza. Questi collaboratori, attivi nel Servizio Autoambulanze nella misura dell'80/90%, dedicano parte della loro attività ad aspetti organizzativi della formazione sanitaria e parallelamente si formano in ambito pedagogico-didattico.

L'elemento formazione e sviluppo del personale riveste da sempre un ruolo preponderante all'interno della nostra Associazione.



Sono state organizzate 5 serate di formazione specifica per i nostri soccorritori volontari. Internamente al servizio hanno avuto luogo dieci giornate multitematiche con la partecipazione di team composti da soccorritori volontari, professionisti/specialisti e medici. Le giornate hanno permesso di formare tutto il personale all'utilizzo di nuovo materiale per la rianimazione cardiopolmonare, simulare situazioni di intervento in sicurezza, riattualizzare i protocolli operativi e discutere sull'importanza del debriefing post intervento.



Corso di formazione per nuovi soccorritori volontari

Il corso del 2017 è partito con 14 candidati, di cui 11 hanno ottenuto il brevetto di soccorritore volontario. Contemporaneamente a inizio settembre 2017 è iniziato un ulteriore corso con 13 partecipanti che terminerà ad aprile 2018. Il mese di ottobre si è tenuta la serata informativa per la ricerca di ulteriori nuovi candidati. Il numero di interessati è stato del tutto eccezionale. Ben 98 persone hanno partecipato alla serata. La selezione avverrà nel corso del 2018.

Accompagnamento allievi e stage 2017			
Funzione	Totale		
Allievi scuola soccorritori 1° anno	4		
Allievi scuola soccorritori 2° anno	7		
Allievi scuola soccorritori 3° anno	5		
Stage diversi osservativi	22		
Candidati medici in formazione	3		
Allievi corso passerella	3		
Allievi formazioni cure urgenti	3		
Totale stage	47		

Un ulteriore ambito che impegna il Servizio Autoambulanze riguarda l'accompagnamento di allievi delle scuole sanitarie che effettuano stage formativi. Numerose anche le persone che chiedono di svolgere brevi stage osservativi e che provengono da altri ambiti sanitari. Oltre a questi, nel 2017 abbiamo accolto un servizio civile, 2 allieve della scuola infermieri di Bologna, uno stage in ambito del Master in Economia e Gestione Sanitaria USI. Infine, abbiamo dedicato del tempo per accogliere e seguire nelle diversi fasi il nuovo personale professionista. Attività indispensabile per chi entra a far parte di un servizio con particolari peculiarità e complessità.











Formazione territoriale

Dopo una flessione registrata nell'esercizio precedente, nel 2017 l'attività legata alla formazione territoriale ha confermato il notevole interesse della popolazione, delle aziende e dei nostri partner nei confronti delle tecniche di pronto intervento sanitario. Il programma formativo, ampio e diversificato, ha portato a un aumento sia del numero di corsi che delle certificazioni.

Il numero di corsi conclusi nel 2017 è stato di 409 (245 nel 2016) e di 2'718 certificazioni (1'748 nel 2016). Il notevole incremento delle certificazioni è legato alle diverse attività di promozione svolte sul territorio a favore di una cultura sulla prevenzione e sul primo soccorso.

Per soddisfare un'effettiva esigenza rilevata tra i professionisti attivi nel mondo dei più giovani, nel 2017 abbiamo promosso in modo significativo il corso di emergenza pediatrica. Grazie al sostegno finanziario di una Fondazione privata, che ci ha permesso di offrire la formazione a un prezzo di favore a docenti delle scuole primarie, asili nido e materne, a monitori sportivi e a tutti coloro che sono a diretto contatto con i bambini (0-16 anni), abbiamo potuto erogare ben 26 corsi per un totale di 200 partecipanti.

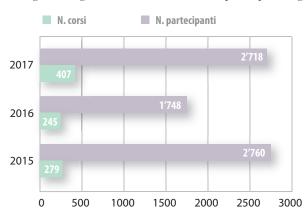
Un ulteriore e importante lavoro in ambito preventivo è stato svolto con quelle aziende del comprensorio che hanno chiesto la nostra consulenza per garantire un'adeguata formazione di primo soccorso ai propri dipendenti (Legge sul lavoro, in particolare OLL3 art. 36). Questa delicata attività riveste sempre più un ruolo fondamentale per le imprese e coinvolge CVL con regolarità.

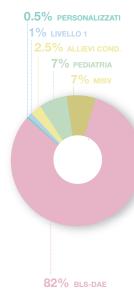
Corsi organizzati nel 2017 per popolazione e aziende					
	2015	2016	2017		
BLS-DAE rianimazione e defibrillazione precoce	202	188	336		
MISV misure immediate salva vita	27	33	30		
Soccorritore in situazione d'urgenza, livello 1 IAS	7	5	5		
Primi soccorsi allievi conducenti	2	8	11		
Emergenza pediatrica	5	11	26		
Corsi personalizzati	6	0	1		
Totale corsi	279	245	409		
Totale certificazioni	2'760	1'748	2'718		

L'attività di formazione di CVL viene svolta sotto l'egida di AMUT (Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese - FCTSA), ed è riconosciuta eduQua, a eccezione dei corsi personalizzati.

L'attività di coordinamento è affidata a un collaboratore al 40%, in collaborazione con un paio di specialisti esterni. Tutti i formatori sono attivi nel soccorso preospedaliero e quindi costantemente aggiornati e con ampia esperienza pratica.

Nel grafico seguente l'evoluzione di corsi e partecipanti degli ultimi tre anni.







Alessandro Rossi Responsabile Logistica e Risorse Tecniche

Logistica e Risorse Tecniche

Il settore, la cui attività è come una sorta di "ombra" dei servizi operativi per il supporto costantemente erogato dietro le quinte, riveste un ruolo sempre più determinante. Anche nel 2017, oltre a essersi occupato della gestione corrente di tutto quanto riguarda l'apporto tecnico e logistico dei due servizi principali, delle aree di attività e delle strutture logistiche in generale, si è dedicato a progetti rivolti a ottimizzare processi e procedure di lavoro.

Le risorse impiegate a garanzia dell'efficacia della struttura sono, oltre al responsabile, un assistente nella misura del 50%. Il settore nel 2017 ha visto l'avvicendamento fra due collaboratori e un custode/manutentore (che nel corso dell'anno ha aumentato la propria percentuale di lavoro dall'80 al 100%).

Veicoli

L'attività dello scorso anno è iniziata con la consegna del nuovo veicolo di servizio L213 (il progetto è stato avviato sul finire del 2016), che ha sostituito il precedente per oltrepassati limiti di chilometraggio e di età. Si tratta di un mezzo di soccorso concepito per essere facilmente e velocemente trasformato in automedica o veicolo comando e dotato di segnali prioritari.

A metà febbraio è stato attivato il gruppo di lavoro per la realizzazione delle due nuove ambulanze (L205 e L207). Nei suoi incontri, il gruppo ha identificato una serie di richieste di migliorie o modifiche dettate da nuove necessità, che sono state successivamente discusse con l'allestitore. Nel corso dell'anno abbiamo costantemente supervisionato i lavori. I veicoli saranno consegnati nel corso del 2018.

Attrezzatura, medicamenti e materiali

In seguito alle ricerche e alle valutazioni del Direttore Sanitario, sono stati acquistati 4 massaggiatori automatici Autopulse, per tre veicoli di urgenza a Lugano e per il primo veicolo ad Agno. Dopo un adeguato periodo di formazione sono stati introdotti nel corso dell'estate.

A garantire la sterilità dei materiali utilizzati in intervento e a conferma della diffusione di prodotti monouso per ragioni igieniche, anche le lame del laringoscopio, le maschere VNI, le cannule di Guedel e di Wendel sono acquistate in versione monouso.

A partire da quest'anno, le automediche vengono dotate di un gasometro, con un contratto di noleggio. Si tratta di un apparecchio portatile che permette di effettuare delle emogasanalisi con elettroliti, emoglobina ed ematocrito.

Per quanto concerne i nuovi protocolli, i principali cambiamenti sono stati apportati in ambito pediatrico con delle modifiche di dosaggio e l'introduzione di nuovi farmaci. La modifica dei protocolli per i piccoli pazienti ha portato anche alla pubblicazione di nuove tabelle di somministrazione pediatriche, aggiornate e distribuite dalla FTCSA.

Per il secondo anno consecutivo il consumo di ossigeno ha fatto registrare una leggera flessione. L'impianto, che Croce Verde Lugano dispone da gennaio 2011, permette il travaso di ossigeno dalle bombole da 50 litri del fornitore alle nostre bombole da 2 e 7 litri. I 590'000 litri di ossigeno acquistati lo scorso anno sono stati distribuiti in 908 bombole da 2 litri e in 162 bombole da 7 litri. Attualmente sono 10 i soccorritori formati e abilitati all'utilizzo dell'impianto.

Immobili e logistica

Dovendo sostituire una serie di lampade a tubi neon, si è deciso di introdurre dei tubi a LED e di installare dei sensori di movimento, per garantire il maggior risparmio possibile di corrente elettrica. Questa modifica verrà progressivamente effettuata in tutto lo stabile.

L'assenza di coibentazione nei serramenti perimetrali dello stabile (sono quelli originali della costruzione del 1987), col lungo soleggiamento che interessa le facciate a sud e a ovest, portava in particolare il primo piano a situazioni di estrema calura in alcuni locali, anche in piena stagione fredda. A nulla è servito chiudere completamente le serpentine del riscaldamento di questi ambienti. Non potendo intervenire più drasticamente, ovvero sostituendo i serramenti e riducendone le dimensioni che attualmente vanno da pavimento a soffitto, si è optato per delle tende esterne, che sono state posate ad apri-





le e si sono rivelate una valida soluzione per le giornate di sole moderato, oltre a essere esteticamente molto apprezzabili.

La siepe che cintava parte del giardino attorno alla sede ha dovuto essere sostituita in quanto morente e in buona parte già seccata. Si è così deciso di rimetterla anche davanti alla zona degli uffici, dove un tempo era già presente. Questo intervento permetterà, una volta cresciuta, di ridare la discrezione necessaria alle zone di verde dove il personale può prendere una boccata d'aria o distrarsi in un momento di pausa.

Nell'aula esterna di formazione, visto l'aumento considerevole di corsi forniti ad aziende e privati, si è reso necessario installare una lavatrice che permetta di garantire la massima igiene del materiale utilizzato durante le lezioni, in tempi brevi.

Le assemblee dei soci e quelle dei delegati comunali, che fino a due anni fa si riusciva ancora a organizzare nella sede di Pregassona, oggi vengono ospitate all'esterno. Purtroppo anche le riunioni del personale e le formazioni non si possono più tenere in sede. A tale proposto ci si è attivati per trovare una soluzione provvisoria e confacente alle attuali necessità. Considerato l'utilizzo intensivo dei manichini durante i corsi alla popolazione e alle aziende, per uno svolgimento ottimale delle lezioni, dopo approfondita valutazione si è deciso l'acquisto di alcuni nuovi manichini (nello specifico 2 bambini, 3 neonati e 4 adulti).

È stato effettuato un piccolo lifting alla ricezione del Servizio Medico Dentario, affinché possa disporre di un po' più di spazio e discrezione per lo svolgimento delle pratiche di accoglienza dei pazienti. In vista del potenziamento della base operativa di Agno previsto dal 2018, si sono rivelati indispensabili alcuni interventi logistici nella sede malcantonese. Buona parte del piano terreno è stata dotata di illuminazione LED e gli spazi sono stati adeguati per ospitare il secondo equipaggio (postazioni di lavoro, area riposo, e così via).

Altre attività

- Affiancamento e consulenza al Comitato e alla Direzione generale nella valutazione dei diversi progetti per una futura nuova sede.
- Piano di mobilità aziendale: su richiesta della Città di Lugano è stata affidata la valutazione riguardante la mobilità aziendale a una ditta specializzata. Il rapporto arrivato alla fine dell'anno dovrà essere oggetto di analisi interna da cui scaturiranno una serie di decisioni strategiche a carattere operativo, riguardanti questo tema che sempre più riveste un ruolo di rilievo nelle aziende.





Daniel Pasquali Responsabile Qualità Ricerca & Sicurezza

Qualità Ricerca & Sicurezza (QR&S)

L'attività del Servizio si suddivide in 3 settori, legati tra loro per via di specifiche caratteristiche. La sicurezza è alla base di un sistema di qualità e in CVL quest'area tocca diversi ambiti: gli stabili, i collaboratori (prevenzione di malattie e infortuni professionali e non), i materiali e i veicoli, i pazienti e il sistema informatico. Per gestire questi ambiti, il Servizio ha effettuato una valutazione del rischio. Annualmente vengono posti degli obiettivi in termini di sicurezza, che nel corso dell'anno sono oggetto di monitoraggio e verifica. Un secondo tema legato alla qualità delle cure è la ricerca. In questo contesto vengono svolti lavori interni di valutazione dei risultati delle performance per raccogliere elementi di mi-

L'ultimo grande ambito è costituito dalla gestione del Sistema Qualità nel contesto di tutta l'Associazione. L'obiettivo è quello di curare gli aspetti qualitativi della gestione organizzativa in modo coerente con i moderni sistemi di management. Dal 2000 l'Associazione e la Direzione generale di CVL hanno adottato il modello di gestione della qualità totale (TQM) che in Europa è rappresentato dalla European Foundation Of Quality Management (EFQM). Il Servizio Autoambulanze, in collaborazione con i servizi del cantone affiliati alla Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA) è stato regolarmente accreditato dalla Interassociazione Svizzera di Salvataggio (IAS), in quanto rispetta pienamente i criteri di qualità svizzeri. Oltre a queste attività il servizio QR&S si occupa di seguire i progetti di cambiamento dei servizi di CVL. Segnaliamo qui di seguito i principali progetti gestiti e coordinati dal Servizio nel corso del 2017.

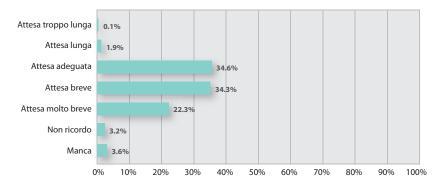
- Analisi dell'efficienza del sistema informatizzato (Information and Communications Technology- ICT) e valutazione della soddisfazione degli utenti interni (fruitori dell'informatica di CVL).
- Realizzazione del processo di accreditamento IAS che si è conclusa il mese di luglio con la ricertificazione per il prossimo quadriennio.
- Supporto al Comitato e alla Direzione nella messa a punto delle strategie 2017-2021. Infine sono stati presentati i risultati più significativi dell'inchiesta cantonale svolta dalla FTCSA sul livello di soddisfazione dei pazienti dei Servizi Autoambulanze.

Elementi considerati rilevanti dagli intervista	ti
Cortesia dei soccorritori	78.5%
Capacità di rassicurare	74.7%
Sicurezza che infondono i soccorritori	74.7%
Alleviamento del dolore	63.8%
Spiegazione delle cure	69%
Risposte alle domande dei pazienti	68.3%

glioramento che possono portare a sostenere modifiche di terapie o procedure.

La stessa indagine era stata realizzata nel 2005 con criteri identici. I risultati in sintesi dimostrano un elevato livello di soddisfazione; su 1'562 questionari inviati, 623 sono rientrati, pari a un livello di risposta del 40%. Si tratta di un numero elevato in rapporto al tipo di strumento utilizzato, segno dell'importanza che il cittadino attribuisce al soccorso sanitario e all'urgenza.

La tabella seguente mostra il grado di percezione dei tempi d'attesa da parte del paziente.







Yari Lipp Responsabile Amministrazione e Finanze

Amministrazione e Finanze

Poco visibile al pubblico, ma determinante per il buon funzionamento dell'intera Associazione, il team del Settore Amministrazione e Finanze si è distinto anche durante questo esercizio per la sua efficacia.

La fatturazione tempestiva delle prestazioni, la gestione attenta dei debitori, il pagamento delle fatture dei fornitori nel rispetto dei termini e l'aggiornamento quotidiano della contabilità hanno permesso all'Associazione di poter disporre di un'adeguata liquidità finanziaria per far fronte ai propri impegni.

Durante il 2017 vi è stato un potenziamento dell'organico con l'introduzione di un'unità supplementare per la fatturazione e le attività amministrative del Servizio Autoambulanze e di 0.5 unità per la gestione amministrativa del Servizio Medico Dentario. A entrambe diamo un caloroso benvenuto e auguriamo un ottimo lavoro all'interno del team.

Attualmente, il settore si compone delle seguenti risorse:

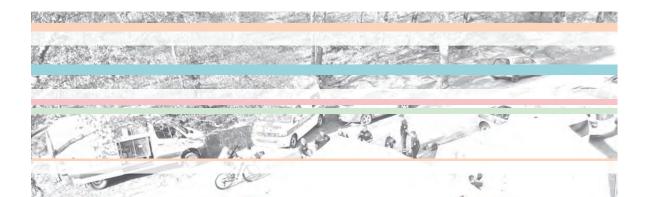
- un responsabile di settore che garantisce la supervisione dello staff amministrativo alla Direzione tutte le informazioni e il supporto decisionale e strategico per le attività amministrative e finanziare dell'Associazione,
- una contabile che si occupa di tutta la gestione finanziaria e dei creditori,
- due collaboratrici (1.6 unità) per la fatturazione e il recupero crediti,
- · una collaboratrice per attività amministrative generiche (centralino, segretariato, archiviazione, ...),
- una collaboratrice dedicata alla gestione degli oltre 12 mila preziosi donatori che annualmente sostengono CVL,
- due collaboratrici (1.5 unità) per le attività di ricezione e amministrazione del Servizio Medico Dentario.

Il Segretariato di Direzione viene tuttora svolto da un'unica fedele risorsa che garantisce un lavoro preciso e funge da memoria storica per tutto il personale di CVL. Le sue mansioni, oltre al ruolo principale di supporto alle attività della Direzione, spaziano dall'organizzazione e la gestione delle agende, alla redazione dei verbali delle riunioni, alla preparazione delle assemblee e alla gestione elettronica per la conservazione dei documenti.



CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO AMBULANZE 2017

Costi			
	Consuntivo 2017	Preventivo 2017	Diff. Prev. 2017
Risultato d'esercizio	1'945'656.29	2'648'400.00	-702'743.71
Totale ricavi	-9'627'994.95	-8'538'000.00	-1'089'994.95
Totale costi	11'573'651.24	11'186'400.00	387'251.24
Stipendi e indennità personale stipendiato	6'295'852.15	6'336'200.00	-40'347.85
Costi personale volontario	123'472.10	130'000.00	-6'527.90
Costi personale pagato a terzi	296'436.95	299'600.00	-3'163.05
Totale salari	6'715'761.20	6'765'800.00	-50'038.80
Recupero prestazioni da assicurazioni	-70'834.25	-60'000.00	-10'834.25
Messa a disposizione di personale a terzi	-84'872.00	-141'300.00	56'428.00
Oneri sociali	1'196'545.64	1'233'900.00	-37'354.36
Costi reclutamento del personale	0.00	5'000.00	-5'000.00
Formazione e perfezionamento	25'148.25	42'000.00	-16'851.75
Aggiornamento professionale	92'676.06	110'000.00	-17'323.94
Trasferte e pasti	68'748.95	100'000.00	-31'251.05
Altri costi del personale	29'941.85	10'000.00	19'941.85
Totale costi del personale	7'973'115.70	8'065'400.00	-92'284.30
Totale fabbisogno medico	261'018.25	268'500.00	-7'481.75
Costi di generi alimentari	50'241.60	40'000.00	10'241.60
Costi di economia domestica	110'597.84	106'500.00	4'097.84
Manutenzione e riparazioni	200'466.70	211'000.00	-10'533.30
Costi autoveicoli e di utilizzo delle installazioni	1'422'120.49	874'000.00	548'120.49
Costi per energia e acqua	35'166.86	39'000.00	-3'833.14
Interessi passivi	8'896.18	15'000.00	-6'103.82
Costi dell'amministrazione	356'741.32	346'000.00	10'741.32
Costi gestione interventi e picchetti sanitari	924'766.50	978'000.00	-53'233.50
Altri costi	230'519.80	243'000.00	-12'480.20
Totale generale costi d'esercizio	11'573'651.24	11'186'400.00	387'251.24
Ricavi			
	Consuntivo 2017	Preventivo 2017	Diff. Prev. 2017
Ricavi dal settore ambulanze	-8'211'917.96	-7'327'000.00	-884'917.96
Totale ricavi da altre attività	-545'059.10	-453'000.00	-92'059.10
Totale ricavi finanziari	-2'042.60	-3'000.00	957.40
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	-84'290.44	-77'000.00	-7'290.44
Totale contributi e sussidi	-784'684.85	-678'000.00	-106'684.85
Totale ricavi	-9'627'994.95	-8'538'000.00	-1'089'994.95

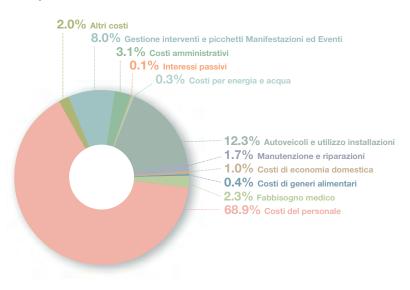


Risultato del Servizio Autoambulanze

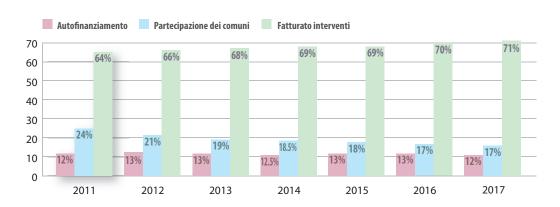
Il consuntivo 2017, allestito in linea con le nuove disposizioni della Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA) e del Dipartimento Cantonale della Sanità e della Socialità (DSS), contempla costi per **CHF 11'573'651.24**. I ricavi ammontano a **CHF 9'627'994.95**.

- Il preventivo 2017 prevedeva una maggiore uscita di CHF 2'648'400.00 e un pro-capite di CHF 17.70.
- Il risultato dell'esercizio 2017 registra una maggiore uscita di CHF 1'945'656.29.
- Il pro-capite che ne deriva è pari a CHF **13.00** (- CHF 4.70).

Composizione dei costi 2017



Evoluzione composizione dei ricavi 2011-2017



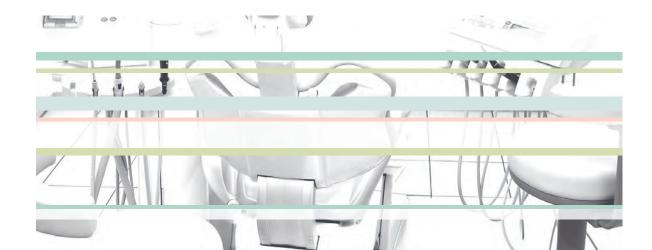
Risultato del Servizio Medico Dentario

Il Servizio Medico Dentario chiude l'esercizio registrando una maggiore entrata di CHF 40'989.27.



CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO MEDICO DENTARIO 2017

Costi			
	Consuntivo 2017	Preventivo 2017	Diff. Prev. 2017
Risultato d'esercizio	-40'989.27	-43'000.00	2'010.73
Totale ricavi	-2'002'693.81	-2'042'000.00	36'306.19
Totale costi	1'961'704.54	1'999'000.00	-37'295.46
Stipendi e indennità personale stipendiato	1'164'227.80	1'125'500.00	38'727.80
Recupero prestazioni da assicurazioni	-24'378.00	0.00	-24'378.00
Oneri sociali	212'976.86	204'000.00	8'976.86
Costi reclutamento personale	0.00	2'000.00	-2'000.00
Formazione e perfezionamento	0.00	1'000.00	-1'000.00
Aggiornamento professionale	5'826.18	2'500.00	3'326.18
Altri costi del personale	0.00	500.00	-500.00
Totale costi del personale	1'358'652.84	1'335'500.00	23'152.84
Totale fabbisogno medico	450'425.82	470'500.00	-20'074.18
Costi di economia domestica	13'816.06	15'000.00	-1'183.94
Manutenzioni e riparazioni	57'098.25	78'500.00	-21'401.75
Costi di utilizzo delle installazioni	20'984.68	29'000.00	-8'015.32
Costi per energia e acqua	16'396.84	18'000.00	-1'603.16
Interessi passivi	1'893.14	3'000.00	-1'106.86
Costi dell'amministrazione	34'345.21	35'500.00	-1'154.79
Altri costi	8'091.70	14'000.00	-5'908.30
Totale costi d'esercizio	1'961'704.54	1'999'000.00	-37'295.46
Ricavi			
	Consuntivo 2017	Preventivo 2017	Diff. Prev. 2017
Diminuzione ricavi	56'009.14	51'800.00	4'209.14
Totale ricavi prestazioni SMD	-2'044'721.05	-2'089'800.00	45'078.95
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	-13'981.90	-4'000.00	-9'981.90
Totale ricavi	-2'002'693.81	-2'042'000.00	39'306.19



	DICHITATO CLO	BALE DELL'ESERCIZ	IN 2017	
	NISOLIATO GLO	DALE DELL ESENCIZI	10 2017	
	Consuntivo	Preventivo	Differenza	Diff. %
Servizio Autoambulanze				
Totale costi	11'573'651.24	11'186'400.00	387'251.24	3.46
Totale ricavi	9'627'994.95	8'538'000.00	1'089'994.95	12.77
Maggiore uscita Servizio Autoambulanze	1'945'656.29	2'648'400.00	-702'743.71	-26.53
Servizio Medico Dentario				
Totale costi	1'961'704.54	1'999'000.00	-37'295.46	-1.87
Totale ricavi	2'002'693.81	2'042'000.00	-39'306.19	-1.92
Maggiore entrata Servizio Medico Dentario	40'989.27	43'000.00	-2'010.73	-4.68
Risultato Globale				
Totale costi	13'535'355.78	13'185'400.00	349'955.78	2.65
Totale ricavi	11'630'688.76	10'580'000.00	1'050'688.76	9.93
Risultato globale CVL	1'904'667.02	2'605'400.00	-700'732.98	-26.90
Definizione del pro-capit	е			
Maggiore uscita a carico dei comuni	1'945'656.29	2'648'400.00	-702'743.71	-26.53
Popolazione residente	149'668.00	149'668.00		
Pro-Capite	13.00	17.70	-4.70	



BILANCIO 2017 CROCE VERDE LUGANO

	31.12.2017	31.12.2016
Attivo		
Liquidità	3'859'320.06	4'127'070.92
Cassa	7'842.25	3'812.95
Posta	3'081'645.63	3'472'356.38
Banca	769'832.18	650'901.59
Debitori	1'590'980.69	1'572'627.30
Crediti verso terzi	1'997'927.79	1'988'432.60
Delcredere	-425'000.00	-455'000.00
Altri crediti	18'052.90	39'194.70
Prestiti e transitori	55'674.76	200'529.62
Prestiti	0.00	100'000.00
Cauzioni	4'262.61	4'262.32
Ratei e risconti attivi	51'412.15	96'267.30
Sostanza fissa	1'549'394.97	1'665'000.00
Installazioni	70'000.00	45'000.00
Mobilio	50'000.00	40'000.00
Attrezzature	90'000.00	25'000.00
Veicoli	639'394.97	495'000.00
Immobili	700'000.00	1'060'000.00
Totale attivo	7'055'370.48	7'565'227.84

Passivo		
Capitale dei terzi	1'508'319.38	2'316'482.78
Debiti verso terzi	163'809.30	121'122.95
Altri debiti	-655'967.22	223'041.28
Ipoteca	952'011.00	980'011.00
Accantonamenti	864'000.00	912'000.00
Ratei e risconti passivi	184'466.30	80'307.55
Capitale proprio	5'862'674.12	5'536'201.81
Capitale sociale	134'765.12	134'765.12
Riserve	5'727'909.00	5'401'436.69
Anticipi dai comuni	1'589'044.00	1'610'954.00
Risultato d'esercizio	-1'904'667.02	-1'898'410.75
Totale passivo	7'055'370.48	7'565'227.84



Chiusura del rapporto d'esercizio

La revisione dei conti per l'esercizio 2017 è stata eseguita dalla spettabile ROMOCA Sagl. Nel rapporto redatto in data 28.03.2018 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 2017.

Pregassona, aprile 2018

Associazione Croce Verde Lugano

Il presidente Il direttore avv. Ilario Bernasconi Filippo Tami



Membri di Direzione/Quadri Croce Verde Lugano (stato al 31.12.2017). Da sinistra, in piedi: Alessandro Rossi, Patrik Conte, Valentina Ziella, Vincenzo Gianini, Daniel Pasquali, Yari Lipp. Seduti: Claudio Colosimo, Filippo Tami, Alessandro Motti, Paolo Ziella.

COLLABORATORI CR

SOCCORRITORI VOLONTARI

Alessi Chiara Arigoni Omar Bairic Amila Balmelli Biava Sara Banchini-Fersini Debora Bee Tarcisio Berguglia Christel Berti Aron Bertoglio Jean André Bertoli Marzio Betti Galli Scilla Borioli Paolo Boschetti Rosanna Bracelli Enrico Bruschi Roberto Brusorio Promutico Nadia Calanchini Serenella Carta Nicolò Casartelli Demis Cerutti Valentina Ciccarelli Sabrina Cincinnato Lorenzo Colombo Mihaela Comi Moreno Crespi Luigi Croce Ezio Croci-Maspoli Maruska Dalla Valle Roberto Danesi Maruska De Bertoli Alessandro De Gottardi Filippo De Santis Iva Del Grosso Chiara Delmenico Michel Dourado Schifferle Bianca Ender Andrea Ercolino Antonio Feinen Iean-Michel Fontana Alessandro Fumasoli Nicla Gaetani Simone Geiser Daniel Geiser Nathalie Gottardi Emanuela Grassi Marco Greco Donatella Grignoli Giacomo Guebeli Dominique Sonia Guggiari-Kessler Paola Hampshire Bottini Janine Haroian Tavit Iacobitti Antonio Imperiali Mauro Ino Migliari Evelyn Lamantia Alessandra Leventini Hohl Fabia Limardo Elena Lombardini Paola Lombardini Patrizia Longhi Curtet Michela Marcacci Valeria Martinoli Roberta Medici Diego Mogliazzi Tiziana Moser Davide Narduzzi Bruna

Netzer Giulia Orsini Elena Panzini Michela Parma Massimiliano Pauli Giorgia Pellandini Pierre Alain Piffaretti Vasco Portmann Sarah Presti Marco Filippo Redaelli Caroline Regazzoni Graziano Rezzonico Igor Riccardi Guja Rihs Caroline Rihs Marian Rinaldi Milena Rinaldi Untersee Erika Rossinelli Roberto Rosso-Oggioni Paola Rovelli Paolo Sangiorgio-Scarpellini Rachele Santos Pereira Joel Scalia Salvatore Schmid Andrea Simona Veronica Sivalingam Anujan Sommer Jana Spiridonov Pavel Toscanelli Maja Travaglini Matteo Umiker Matteo Valenti Nadia Vita Nadia Vlad Constantin Vos Robin Wintgen Klaus Zobrist Lara

Zocchi Stefano

PERSONALE SERVIZIO AUTOAMBULANZE

Albani Rodriguez Milena

Almieri Ghiggia Raffaella

Asmus Shanti

Biava Alessandro Borghetto Fabio Brenn Amos Bucci Claudia Bulic Gordana Carcano Martino Chiarello Alessandro Cicchillo Sergio Citriniti Enrico Coan Stefano Corazzini Fausto Cristina Daniela Curtet Emanuel Gabriel De Ambroggi Giorgio Domeniconi-Turini Marcella Eggenberger Alexandra Faggiano Gianluca Ferracin Andrea Flury Sara Fraschina Jeannine Frattini Moreno Frisberg Johan Gasparini Gianni Ghiggia Franco Guanziroli Chiara Guerra Andrea Intzes Elena Knecht Lisa Liva Merlini Monica Lucchiari Danny Mantegani Dario Mantegazza Enrico Mariani Alessandro Mariotti Sergio Martinolli Luca Matteri Andrea Meier Clemens Merlini Lorenzo Molteni Francesco Moncelsi Mario Nessi Andrea Ongaro Dario Orlandini Andrea Pagnamenta Arnaldo Pagnoni Giacomo Pandolfi Marco Parini Alvaro Pauli Matteo Perucchi Nicola Pianta Pablo Premoli Sandra Ricetti Christian Ronchi Nicola Sala Federico Scazza Marco Schiavi Marco Schulthess Patric Soldini Andrea Sommaruga Giacomo Speciale Daniele Taddei Andrea Taiana-Guerra Eva Thomas Luciano Volontè Fabio

COMITATO

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



Negri Roberta

OCE VERDE LUGANO

DIREZIONE/ QUADRI

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

PERSONALE SERVIZIO MEDICO DENTARIO

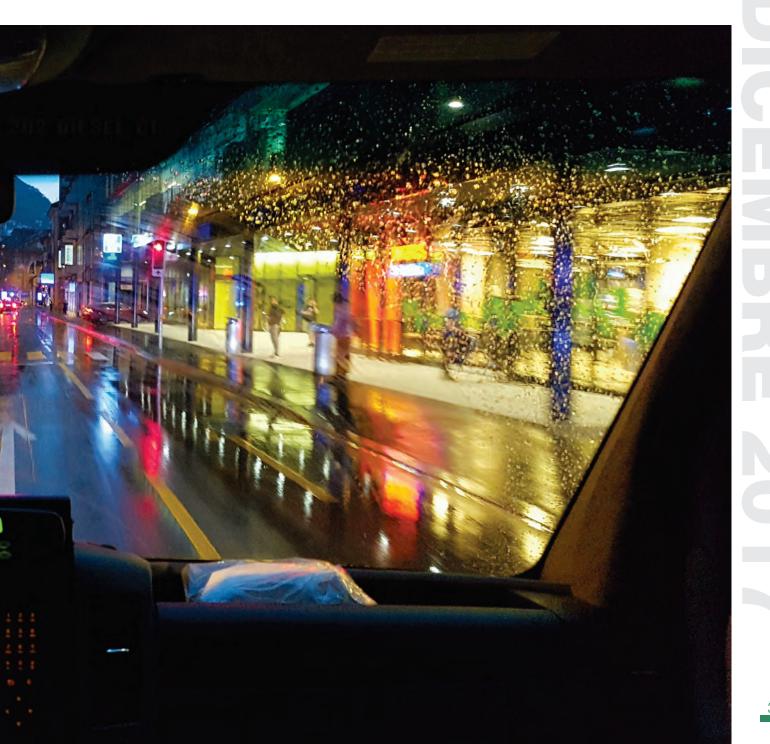
Agustoni Mara Appiani Luigi Beltrami Melanie Bernasconi Marina Del Monte Carlotta Grassi Giulia Gregoris Francesca Marini Valentina Milojevic Suzana Palella Emanuela Savioli Cristiano Scilanga Sabrina Sorrentino Remina Tresch Daniela Vitti Mariafrancesca

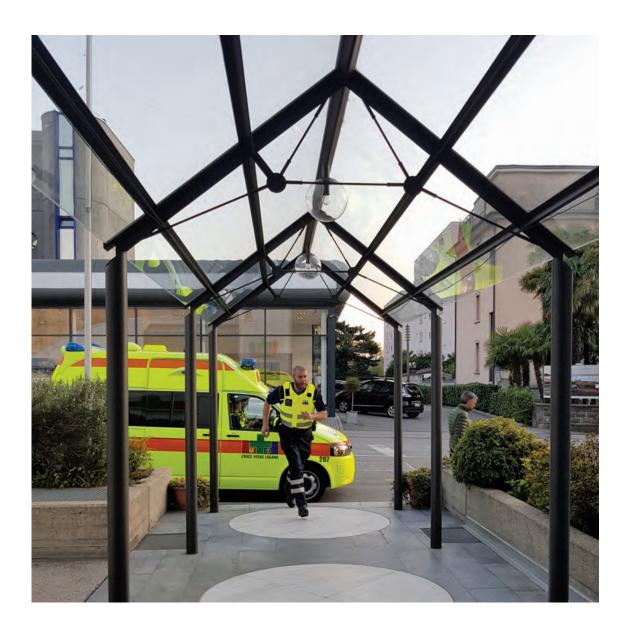
AMMINISTRAZIONE E SERVIZI

Bandecchi Thomas De Seta Bonaiti Diana Farinelli Emanuela Fischer Rita Fontana Loredana Greco Laura Jam Maurizio Masera Carolyn Palma Massimiliano Parada Ribeiro Pedro Vacirca Patrizia

ALTRE COLLABORAZIONI

Bettelini Natascia Borioli Claudia Haeberli Caterina Hochstrasser Micaela Mauri Cristina Mazzola Agnese







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