CROCE VERDE LUGANO

RAPPORTO D'ATTIVITÀ 2018

Indice

Introduzione del Presidente.....3
Introduzione del Direttore.....5
Organigramma dell'Associazione.....6
Servizio Autoambulanze.....7
Duemiladiciotto in breve 12
Servizio Medico Dentario.....18
Risorse Umane e Formazione.....21
Logistica e Risorse tecniche.....28
Amministrazione e Finanze.....31
Bilancio.....32
Conto econ. Servizio Autoambulanze.....33
Conto econ. Servizio Medico Dentario....34
Risultato globale.....35
Collaboratori al 31.12.2018.....38

avv. Ilario Bernasconi Presidente Croce Verde Lugano

Introduzione del Presidente

Carissime lettrici e carissimi lettori,

in questa mia breve introduzione ho il piacere di far accenno ad alcune importanti attività svolte nell'anno appena trascorso, che hanno permesso di mettere in atto determinate strategie definite in seno al Comitato nel 2017.

Un primo tema, ritenuto prioritario, riguarda la trasversalità della professione del soccorritore professionista ed è stato affrontato da parte della direzione su più fronti. Due sono le soluzioni concretizzate, che permetteranno alla figura del soccorritore di diversificare la propria carriera oppure di proseguire con una formazione specialistica. Nello specifico, è stato dato avvio a un'interessante collaborazione con l'Ospedale Regionale di Lugano che permetterà ai nostri infermieri-soccorritori diplomati di accedere alle specializzazioni di anestesia, cure intensive e cure urgenti, secondo determinati requisiti e accordi di interscambio professionale. La seconda novità è frutto di un lavoro congiunto dei servizi affiliati alla FCTSA che hanno negoziato con la Scuola Specializzata Superiore in Cure Infermieristiche (SSSCI) la possibilità di ottenere l'estensione del percorso passerella destinato ai soccorritori professionisti che vogliono ottenere il diploma di infermiere, su un periodo di due anni e non più su uno soltanto. Questa nuova formula darà la possibilità ai nostri collaboratori di seguire la formazione, mantenendo nel contempo la propria attività professionale. Questo progetto si prefiggeva appunto di rendere sostenibile il percorso di studi, che altrimenti sarebbe stato troppo oneroso per coloro che devono far fronte al proprio mantenimento e a quello della propria famiglia. In parallelo, si sta procedendo nella medesima direzione per rendere ancor più flessibile lo stesso tipo di percorso anche con la SUPSI.

La nostra partecipazione a due Congressi specialistici - quello nazionale di medicina dell'emergenza di Roma e quello internazionale di Glasgow - in occasione dei quali abbiamo avuto la possibilità di presentare due studi di nostra realizzazione, rientra nella strategia del promovimento della ricerca e della qualità. Costituisce in particolare un'occasione importante per dare visibilità alla nostra attività all'interno della catena del soccorso e di dimostrare in maniera oggettiva il beneficio che il lavoro dei soccorritori porta al percorso terapeutico del paziente. Questa attività è rilevante anche poiché presuppone un cambiamento culturale del singolo nostro soccorritore, che diviene sempre più consapevole dell'importanza di documentare il lavoro quotidiano attraverso la raccolta e l'analisi dei dati operativi.

Il progetto di mobilità aziendale costituisce un ulteriore passo nell'ambito del tema della responsabilità sociale d'impresa, intesa come attenzione alle ricadute e all'impatto che la nostra attività esercita verso terzi, in questo caso specifico, sull'ambiente. Durante l'anno appena trascorso sono state gettate le basi per la definizione di un piano di mobilità che si concretizzerà nel 2019.

L'implementazione di corsi di formazione di pronto soccorso ad hoc per tutte le persone coinvolte nel mondo del ciclismo ha permesso di rispondere ad un bisogno legato all'aumento della circolazione delle biciclette su strade e sentieri (bike ed e-bike) e conseguente aumento di incidenti e infortuni, che trova conferma nelle statistiche nazionali.

Riguardo al Servizio Medico Dentario, una formazione specifica erogata a tutto il personale e l'introduzione di alcuni supporti tecnologici nelle procedure - ad esempio, la prenotazione online degli appuntamenti e i richiami via SMS - hanno permesso anche per questo servizio di concretizzare obiettivi importanti nella direzione di un miglioramento della comunicazione tra personale curante e paziente e di un accesso più facile e diretto al servizio.

Quanto precede, quale semplice riferimento ad alcune delle molteplici attività che costituiscono il complesso ingranaggio dell'Associazione Croce Verde Lugano.

Buona lettura.

Filippo Tami Direttore Croce Verde Lugano

Introduzione del Direttore

È con piacere che vi presento gli aspetti che hanno contraddistinto la nostra Associazione nel 2018.
Il Servizio Autoambulanze ha registrato una leggera flessione per quanto riguarda il numero di interventi e di pazienti soccorsi e trasportati. Il Servizio Medico Dentario, nonostante sia apprezzato dalla popolazione, mantiene un trend al ribasso per rapporto al numero di prestazioni erogate. Per l'esercizio 2018 determinante è stata la partenza, a metà anno, di uno dei 4 medici dentisti. La sua assenza ha avuto ripercussioni dirette sull'attività e di conseguenza sul fatturato, che quest'anno non ha raggiunto il preventivo definito. Il servizio, che mira all'autofinanziamento, deve mantenere un fragile equilibrio tra due fattori determinanti: la garanzia di prestazioni di qualità, avvalendosi di professionisti competenti e con esperienza e l'applicazione di tariffe mediamente più contenute, al fine di essere socialmente più interessante e competitivo. Sostanzialmente dobbiamo gestire una situazione con dei costi fissi elevati e un fatturato estremamente vulnerabile a qualsiasi cambiamento di organico o di mercato.

Anche nell'ambito dei corsi territoriali abbiamo registrato una leggera flessione. Considerata la concorrenza sulla piazza legata soprattutto ai corsi di rianimazione e defibrillazione precoce, la strategia è orientata a proporre formazioni di pronto soccorso indirizzate a categorie di persone o attività con un bisogno specifico e che noi possiamo soddisfare con la nostra esperienza. Nel 2017 è stato creato un corso per la formazione pediatrica e nel 2018 abbiamo istituito un corso per gli appassionati di ciclismo. Entrambi sono stati certificati EduQua e stanno riscuotendo un buon interesse.

Per quanto riguarda i progetti, a inizio anno è stato introdotto il nuovo Regolamento organico per il personale. Questa importante modifica è frutto di un progetto che ha coinvolto tutti i servizi appartenenti alla FCTSA. L'obiettivo è quello di introdurre un inquadramento che entro breve verrà applicato in tutti i servizi del Cantone. In questo modo sarà possibile evitare differenze di trattamento tra il personale, allineando sempre di più le condizioni dei soccorritori d'ambulanza a quelle del personale dell'Ente Ospedaliero Cantonale, il cui regolamento è stato di riferimento nella realizzazione del nostro.

Abbiamo inoltre effettuato la valutazione delle performance di tutto il nostro team, un'attività che in passato veniva svolta in modo saltuario e solo in alcuni servizi o ambiti dell'Associazione. Ciò ha incluso la valutazione di tutto il personale volontario in modo che ogni collaboratore abbia un riscontro obiettivo delle sue competenze, sia formalmente riconosciuto e abbia chiari eventuali ambiti di miglioramento. Secondo i principi dell' *European Foundation Quality Management (EFQM)*, modello di riferimento per CVL, abbiamo completato anche il rilevamento della soddisfazione del personale in modo da identificare ambiti in cui definire spunti di crescita, per permettere ai collaboratori di sentirsi realmente parte dell'organizzazione e, di conseguenza, fornire migliori prestazioni ai nostri pazienti.

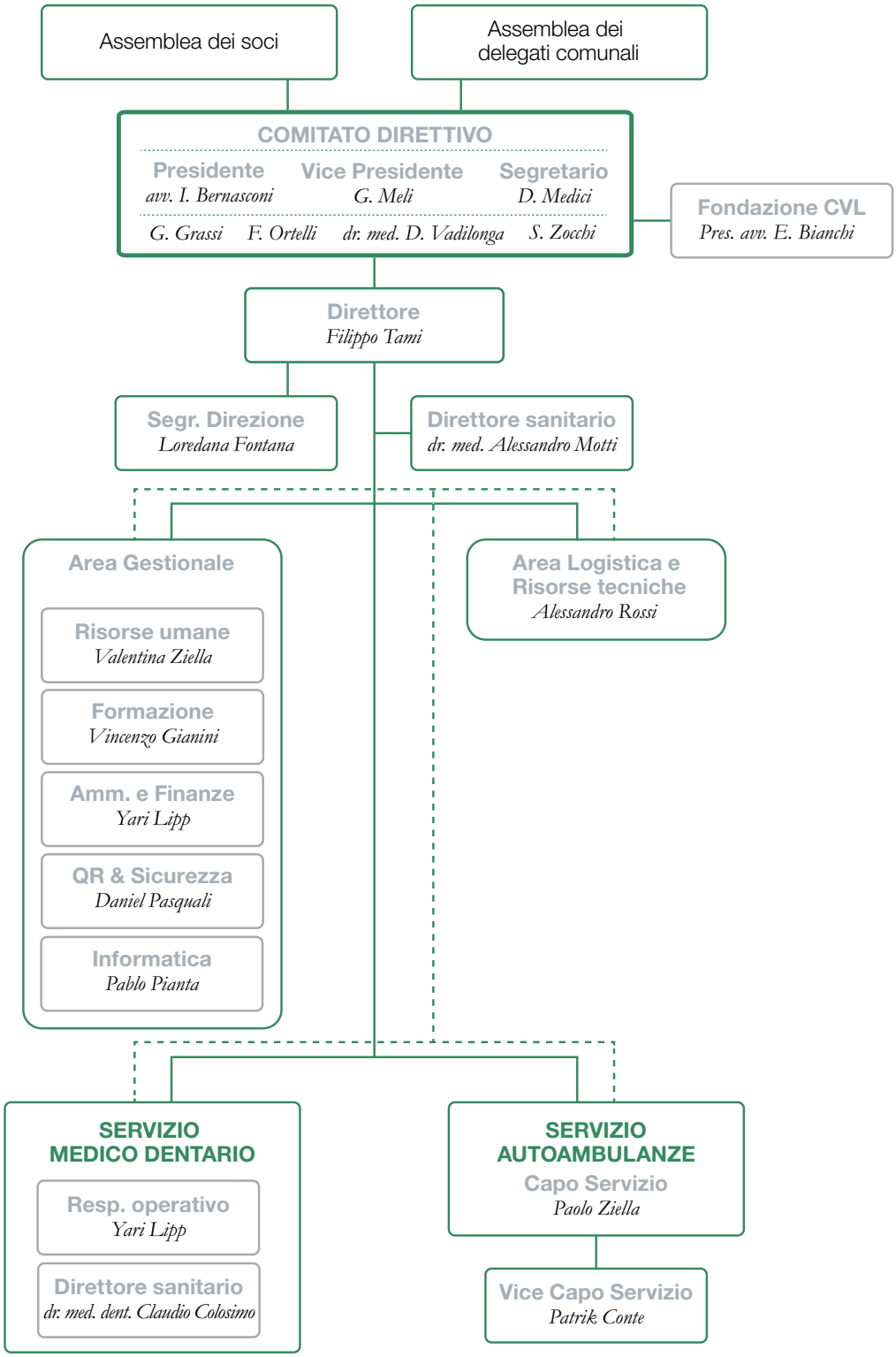
Si è inoltre lavorato a due importanti progetti che verrano realizzati nel corso del 2019: la creazione di una piattaforma per la formazione e-learning e il progetto sulla mobilità aziendale.
Grande importanza è stata data all'analisi delle prestazioni sanitarie erogate da medici e soccorritori nel Servizio Autombulanze. L'obiettivo è quello di misurare ciò che si fa, valutare eventuali scostamenti dal *gold standard* e mettere in atto strategie di miglioramento.

Abbiamo inoltre coinvolto tutto il personale, professionisti e volontari, nella realizzazione e aggiornamento dei valori aziendali che mirano a definire alcune regole di comportamento tra il personale stesso e i nostri utenti-pazienti. Tale lavoro, che si concluderà nel 2019, dovrebbe permettere di migliorare il nostro saper essere all'interno dell'organizzazione.

Tutto questo potrete approfondirlo nelle prossime pagine del nostro rapporto annuale.

Buona lettura.

Organigramma dell'Associazione (stato al 31.12.2018)



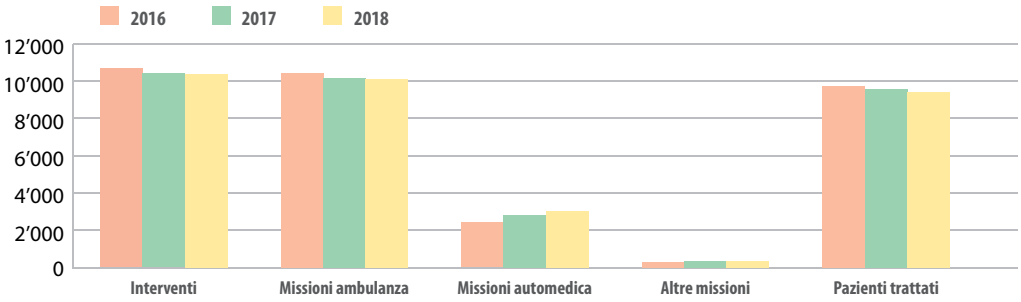
Paolo Ziella Capo Servizio
Servizio Autoambulanze

Servizio Autoambulanze

L'attività del 2018 è stata caratterizzata da un lieve decremento del numero di pazienti trattati e degli interventi rispetto al 2017.
Per comprendere meglio i dati che seguono, è d'obbligo una breve presentazione del modello di reportistica adottato dal Servizio autoambulanze (SA).
La Centrale d'allarme e coordinamento sanitario Ticino Soccorso 144 raccoglie le indicazioni dell'utente che necessita di un intervento di soccorso o trasporto; viene generata una scheda che invia in tempo reale alla Croce Verde Lugano (CVL) tramite sistema informatico. CVL riceve la richiesta d'intervento e attiva, a dipendenza della situazione, uno o più equipaggi. Pertanto ogni intervento può generare una o più missioni, a dipendenza del numero di equipaggi/mezzi che sono attivati. A ogni missione possono corrispondere uno o più pazienti. Il condizionale è d'obbligo giacché può avvenire che giunti sul luogo non vi sia alcun paziente da trattare (pazienti non presenti, scappati o scherzi) oppure ve ne sia più di uno (situazioni in cui siamo chiamati in prevenzione come ad esempio l'assistenza ai pompieri).
Fatte queste premesse, ecco a confronto la situazione degli ultimi anni nelle seguenti tabelle:

Evoluzione interventi 2015/2018

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
2018	**10'110**	**9'956**	**3'250**	**259**	**9'314**
Incremento	- 18	- 8	+ 142	- 14	- 118



Le missioni ambulanza sono pressoché identiche rispetto l'anno precedente (- 8).
In controtendenza, rispetto agli ultimi anni, le missioni riguardanti l'automedica (+142). La tendenza è spiegabile per un aumento degli interventi primari ma soprattutto di quelli con un indice di gravità clinica NACA maggiore di 4 (vedi paragrafo caratterizzazione indice di gravità NACA), vale a dire con problematiche cliniche importanti necessitanti della presenza di un infermiere specialista e/o di un medico d'urgenza. Anche l'aumento dei casi di pazienti psichiatrici e la valutazione medica dei pazienti non trasportati e lasciati al proprio domicilio, sembrano influire sul numero di missioni del nostro servizio specialistico. In particolare la valutazione dei pazienti non trasportati è stato argomento ritenuto sensibile dalla direzione sanitaria che ha operato un processo di sensibilizzazione nei confronti dei nostri medici d'urgenza e degli equipaggi affinché le situazioni dubbie fossero valutate direttamente da un medico al domicilio del paziente per una questione di responsabilità legale.

9'314
PAZIENTI SOCCORSI

10'110
INTERVENTI

924
INTERVENTI IN AGOSTO

222
PRESENZE PER SICUREZZA SANITARIA MANIFESTAZIONI ED EVENTI

1'874
MISSIONI SIMULTANEE CON 5 AMBULANZE

109
MISSIONI SIMULTANEE CON 9 AMBULANZE

744
PAZIENTI SOCCORSI MA NON TRASPORTATI

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

L'Interassociazione 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 con segnali prioritari per interventi d'urgenza con probabilità di danno delle funzioni vitali.
- P2: Impiego immediato con segnali prioritari per interventi d'urgenza senza probabilità di danno delle funzioni vitali.
- P3: Impiego programmato. 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 suddivisi nelle seguenti tre categorie:

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

Nel 2018 si sono volute stratificare le richieste di trasferimenti da parte delle strutture ospedaliere differenziando i trasporti il cui orario di partenza poteva essere concordato per motivi organizzativi da quelli in cui non è possibile rinviare il trasferimento, coerentemente con le direttive IAS sono stati pertanto selezionati gli interventi S2.

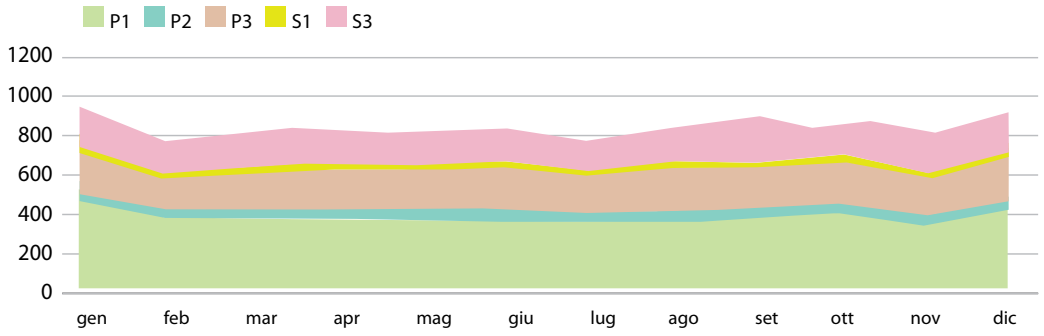
Il 2018 ha visto un assestamento di questi trasferimenti se raffrontiamo i dati del 2017 (S1+S3) e i dati del 2018 (S1+S2+S3). Complessivamente chiudiamo con – 63 trasferimenti.

Comparazione priorità interventi 2016/2018

Anno	P1	P2	P3	S1	S2	S3
2016	4'600	814	2'332	319	-	2'365
2017	4'613	790	2'414	322	-	1'989
2018	**4'747**	**591**	**2'524**	**325**	**44**	**1'879**
Incremento	+134	- 199	+ 110	+ 2	44	- 110

Ripartirazione degli interventi per mesi dell'anno

Il grafico seguente mostra la differenziazione degli interventi primari dai secondari in relazione alla distribuzione degli interventi per mese dell'anno.
Si possono evidenziare delle punte massime degli interventi P1 (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, gli interventi sono rimasti pressoché costanti.



© Rescue Media

© Keystone / Ti-Press / Gabriele Putzu

Patrik Conte Vice Capo Servizio
Servizio Autoambulanze

Ripartizione degli interventi per giorno della settimana
La media giornaliera di interventi è stata di 27,6. Il giorno della settimana più carico il lunedì, contrariamente agli ultimi anni durante i quali era il venerdì con una media di 30,5 interventi sulle 24 ore.

Ripartizione degli interventi per fascia oraria e luogo dell'intervento
L'attività risulta essere intensa a partire dalle ore 08:00 (riconfermando i dati degli anni precedenti) e come il 2017 prosegue stabilmente sino alle ore 19:00 circa, senza cali significativi dalle 14:00 in avanti.

Le missioni secondo luogo d'intervento non rappresentano particolari modifiche rispetto agli anni precedenti. Nel 2018 l'abitazione (4'146) rimane il luogo in cui gli equipaggi della Croce Verde Lugano intervengono maggiormente per interventi primari. Al secondo posto gli ospedali dell'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) con 1'695 casi.
Al terzo posto rimane la strada e autostrada (1'118), a seguire le case anziani (517) e gli uffici ed esercizi pubblici (458).

Ripartizione degli interventi per territorio e base operativa
La CVL dispone di due basi operative. Nel 2018 il 78.9% dell'attività è stata svolta partendo dalla base operativa principale ubicata a Pregassona. Il restante 21.1% dai veicoli stazionati ad Agno.
Da evidenziare che le percentuali di ripartizione tra le due basi operative hanno subito uno scostamento rispetto all'anno precedente, con un incremento, per quanto riguarda Agno, del 2.26%.
Tale incremento è la conseguenza del potenziamento con un secondo veicolo durante la fascia diurna dalle ore 09:00 alle ore 19:00 durante i giorni feriali voluto per ridurre il numero di interventi eseguiti dalle ambulanze di Pregassona in caso di un secondo intervento contemporaneo. La soluzione ha pure permesso di diminuire i tempi di soccorso nella regione del Malcantone.

Altra strategia messa in atto da anni per ridurre i tempi d'intervento nelle zone più discoste è il mantenimento di una rete di professionisti del soccorso denominati Rapid Responder, medici e paramedici, domiciliati in luoghi "strategici" del territorio che, volontariamente, si mettono a disposizione per intervenire con materiale e tecniche avanzate prima dell'arrivo dell'ambulanza, direttamente dal loro domicilio. Nel 2018 sono stati 21 gli interventi compiuti nella regione periferica del Luganese.

Tempi d'intervento
Conformemente a quanto previsto dalla IAS, CVL monitorizza in modo puntuale i tempi d'intervento. L'aspetto è essenziale soprattutto per le patologie tempo-dipendenti, vale a dire quelle patologie per cui il tempo che intercorre tra la chiamata d'allarme al 144 e l'arrivo dell'ambulanza sul paziente, rispettivamente il ricovero dello stesso in una struttura ospedaliera adeguata, è fondamentale per la prognosi finale.

Sono stati analizzati i tempi di mobilizzazione e 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, mentre per tempo di soccorso si intende il tempo di arrivo sul luogo dal momento della partenza dell'ambulanza.

Il 2018 vede un mantenimento degli standard di qualità previsti assestando le percentuali oltre il 90% sia per la partenza nei P1 sia per l'arrivo sul luogo.

Interventi simultanei
La tabella che segue riporta le missioni svolte in simultanea. Si tratta della situazione generale in cui sono presenti sia gli interventi primari che i secondari. Non vi sono particolari scostamenti rispetto l'anno precedente. Da evidenziare che CVL, nel 79.39% delle missioni totali è ingaggiata con un numero variabile che va da 2 fino a 6 veicoli contemporaneamente.

27.6
MEDIA GIORNALIERA INTERVENTI

1'621
INTERVENTI TOTALI IL LUNEDÌ

1'238
INTERVENTI TOTALI LA DOMENICA

79%
INTERVENTI DALLA SEDE DI PREGASSONA

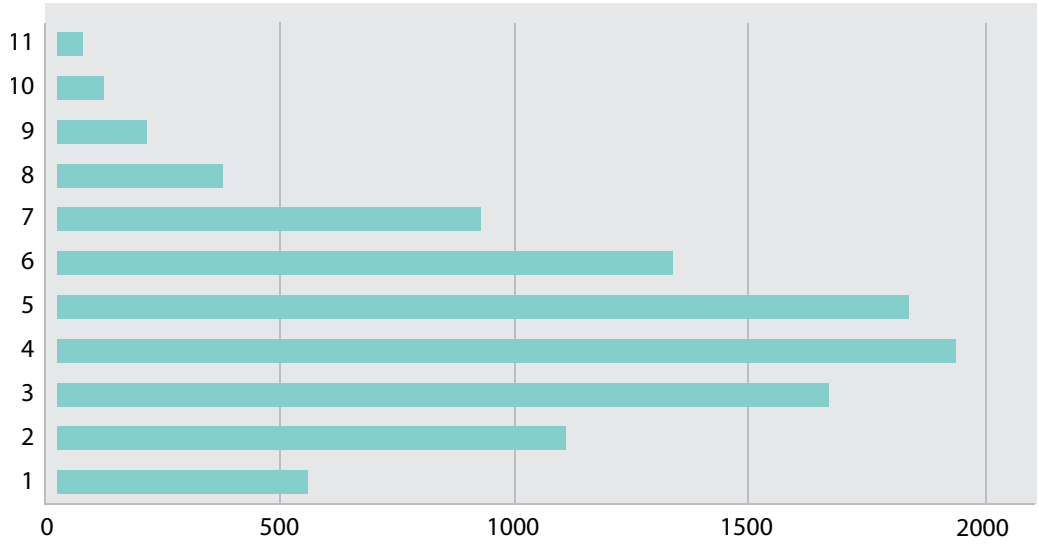
21%
INTERVENTI DALLA SEDE DI AGNO

279
COPERTURE ESEGUITE PER ALTRI COMPRENSORI

152
COPERTURE RICEVUTE DA ALTRI SERVIZI AMBULANZA

101
INTERVENTI EFFETTUATI DA ALTRI ENTI SU TERRITORIO CVL

29
INTERVENTI UIT-S



8
MEDICI D'URGENZA

10
INFERMIERI SPECIALISTI

47
SOCCORRITORI DIPLOMATI

110
SOCCORRITORI VOLONTARI

Coperture, interventi in altri comprensori

Con il termine "copertura" s'intende l'avvicinamento di un'ambulanza di altri servizi FCTSA verso un territorio limitrofo nel caso in cui quest'ultimo avesse tutti i mezzi impegnati. Si denota un assestamento del numero di coperture eseguite da CVL. 279 nel 2018 vs. 290 nel 2017, prevalentemente per il territorio del Servizio Autoambulanza del Mendrisiotto. In calo il dato delle coperture ricevute (152 contro le 192 del 2017), vale a dire delle situazioni in cui CVL non è stata in grado di garantire la prontezza in modo autonomo poiché tutti i veicoli disponibili erano già ingaggiati in un intervento. Un dato spiegabile avendo potenziato l'assetto operativo con il secondo veicolo di Agno nei giorni diurni feriali.
In crescita il numero degli interventi effettuati da altri servizi FCTSA per CVL: si è passati da 71 interventi nel 2017 a 101 interventi nel 2018 (+ 30). Analizzando meglio il dato emerge che di questi 101 interventi, 78 sono secondari (S2 – S3) e sono trasferimenti da strutture ospedaliere del Luganese per le strutture sanitarie del Mendrisiotto.

Ingaggi e missioni particolari

Pazienti non trasportati: sono 744 i pazienti soccorsi ma non trasportati. Un dato che diminuisce rispetto all'anno precedente (798). Il motivo del non trasporto può essere il rifiuto da parte del paziente di essere ospedalizzato e/o valutato presso un pronto soccorso dell'ospedale oppure la valutazione clinica da parte del medico d'urgenza della CVL per cui il ricovero non risulta necessario.
Tutti i pazienti sono stati presi a carico da parte dei nostri soccorritori con una valutazione sanitaria completa e lasciati al domicilio, a seguito di un consulto con il nostro medico d'urgenza di turno.
Assistenze a partner: sono stati 34 gli interventi in appoggio ad altri enti a luci blu (pompieri, polizia e società svizzera di salvataggio, contro i 45 dell'anno precedente).
In prevalenza si tratta di interventi richiesti dai pompieri a garanzia della sicurezza dei militi impegnati in azioni di spegnimento o in interventi chimici.
Patologici: 200 i trasporti di reperti istologici urgenti verso l'istituto cantonale di patologia di Solduno. In queste occasioni l'urgenza è data dal fatto che il paziente si trova in sala operatoria sotto anestesia generale in attesa del risultato del patologo che permette al chirurgo di prendere una decisione terapeutica. Rispetto all'anno precedente, vi è stato significativo aumento di questo tipo di trasporto (+44).
Pazienti non presenti: un leggero incremento delle situazioni in cui al momento dell'arrivo sul luogo l'equipaggio non trova alcun paziente: 60 casi vs. 52 del 2017. I motivi che generano questi interventi sono frequentemente legati a pazienti che si allontanano senza attendere il nostro arrivo. Raramente si tratta di scherzi.

DUEMILADICIOTTO IN BREVE

GEN

REGOLAMENTO ORGANICO
Entra in servizio il nuovo RO per tutto il personale

GEN

GEN

FEB

AUTOPULSE
Massaggiatore cardiaco presente su tutte le ambulanze

FEB

NUOVE AMBULANZE
Entrano in servizio le nuove L205 e L207

FEB

MAR

CRUSH TEST
Presenza in occasione dei Crush test del Touring Club Svizzero a Tesserete

MAR

MAR

APR

GIORNATA DEL 144
Presenza in Piazza Manzoni per la giornata del 14.4

APR

APR

MAG

CONGRESSO A ROMA
Presentazione dati su VNI e Autopulse in occasione del congresso SIMEU di Roma

MAG

MAG

GIU

SVIZZERA-GIAPPONE
Sicurezza sanitaria a Cornaredo per la partita

GIU

MOBILITÀ AZIENDALE
Avvio del mese della mobilità aziendale

GIU

LUG

ESTIVAL JAZZ
Sicurezza sanitaria in Piazza Riforma a Lugano

LUG

LUG

AGO

MOBILITÀ AZIENDALE
Realizzazione di un nuovo spazio coperto per biciclette elettriche e non

AGO

AGO

SET

CONGRESSO A GLASGOW
Presentazione dati su VNI in occasione del congresso EUSEM di Glasgow

SET

SET

OTT

CORSO RESCUE BIKE
Corso "Zero" Rescue Bike e presentazione pubblica

OTT

OTT

NOV

NOV

MOBILITÀ AZIENDALE
Presentazione del nuovo regolamento

NOV

DIC

DIC

DIC

2a AMBULANZA OPERATIVA
Nel Malcantone è operativa la 2a ambulanza (09:00-19:00)

SICUREZZA SANITARIA
Al carnevale di Tesserete un dispositivo di sicurezza

SOCIAL MEDIA
Siamo presenti su Facebook e su Youtube

CONVENZIONE CON ORL
2 infermieri specialisti iniziano l'attività grazie a convenzione Ospedale Regionale di Lugano

STALUGANO RUNNING
Sicurezza sanitaria

NAZIONALE DI CALCIO
Sicurezza sanitaria per la Nazionale Svizzera a Lugano

LUGANO PRIDE
Sicurezza sanitaria

SERVIZIO SUL VOLONTARIATO
Pubblicato su Azione

LUGANO-INTER
Sicurezza sanitaria per la partita di calcio a Cornaredo

PRIMO AGOSTO
Corteo patriottico e sicurezza sanitaria in occasione dello spettacolo pirotecnico

ESERCITAZIONE PER SMPP
Esercizio CAMP18 ed Esercizio MAC18

LUGANO BIKE EMOTION
Sicurezza sanitaria

EVENTO STRAORDINARIO
Incidente pullman germanico sull'autostrada A2

CORSO MRMI A FOLIGNO
Partecipazione alla formazione "simulazioni nelle macro emergenze traumatiche"

NOTTE DI CAPODANNO
Sicurezza sanitaria in Piazza Riforma a Lugano

dr. med. Alessandro Motti — Direttore sanitario Servizio Autoambulanze

Impiego del natante ambulanza: nel 2018 sono stati 6 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.
Impiego del Capo Intervento Regionale (CIR): questa figura ha la responsabilità di coordinare l'attività giornaliera degli equipaggi in servizio ed è il punto di riferimento giornaliero di tutto il personale operativo durante il proprio turno. Garantisce la presenza presso la base operativa dalle 07:00 alle 19:00, 6 giorni su 7 dal 2018. La domenica e festivi, come pure la notte, assicura un picchetto di reperibilità immediata dal proprio domicilio. Gli interventi sul luogo di soccorso nel 2018 sono stati 125 vs. i 137 del 2017 (- 12). Di norma interviene in casi dove è necessaria una coordinazione tra i vari enti di primo intervento (EPI) quali incidenti con più pazienti coinvolti, incendi e in tutte quelle situazioni che escono dall'ordinario clinico in supporto del personale operativo.
Unità Intervento Tecnico-Sanitaria (UIT-S): il gruppo è composto da 13 militi (1 Capo gruppo, 3 soccorritori specialisti, 8 soccorritori diplomati e 2 volontari). Gli interventi e gli impieghi svolti dal personale sanitario formato ad interventi particolari e in ambiente ostile sono stati 29. Come l'anno precedente, il 2018 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 le assistenze ai pompieri.

Alcuni dati epidemiologici

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

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 (52% sul totale dei pazienti trasportati). Questi dati rappresentano uno specchio fedele dell'invecchiamento della popolazione e dei fruenti dei servizi sanitari considerando la fragilità clinica della terza età.

Destinazione pazienti

Nel 2018, così come negli anni precedenti la maggior parte dei pazienti (47,8%) è stata trasportata all'Ospedale Civico di Lugano che rappresenta il punto di riferimento cantonale per le specialità della Medicina ad Alta Specialità (MAS). Il 16% dei pazienti è stato trasportato presso il PS dell'Ospedale Italiano di Viganello, con un calo rispetto l'anno precedente di 205 pazienti.

In costante aumento il numero dei pazienti trasportati presso la Clinica Luganese (101 pazienti).
Da notare l'incremento dei pazienti trasportati presso la Clinica psichiatrica di Mendrisio che sono stati 447 con un incremento di 78 pazienti.

Stabili i non trasportati e che hanno beneficiato di una valutazione medica in loco, come pure il numero dei pazienti accolti presso la Clinica ARS Medica di Gravesano.
Stabili i trasferimenti intraospedalieri di medio raggio all'interno dell'EOC con gli ospedali di Mendrisio, Bellinzona e Locarno e il numero dei pazienti che hanno beneficiato di un trasporto direttamente presso il Cardiocentro di Lugano.

La tabella che segue consente di avere una panoramica dettagliata della destinazione dei pazienti nel corso dell'anno.

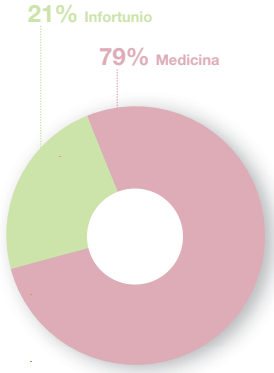
34
ASSISTENZE A PARTNER

200
TRASPORTI REPERTI ISTOLOGICI

60
PAZIENTI NON PRESENTI

52%
PAZIENTI CON ETÀ TRA 70 E 95 ANNI

125
INTERVENTI DEL CAPO INTERVENTO REGIONALE



Ripartizione interventi Medicina - Infortunio

Luogo di destinazione	Interventi	%
Ospedale Civico Lugano	4'451	47.8%
Ospedale Italiano Lugano	1'487	16.0%
Clinica Luganese Moncucco	917	9.8%
Non trasportato	744	8.0%
Clinica Psichiatrica Cantonale	446	4.8%
Ospedale Beata Vergine Mendrisio	252	2.7%
Ospedale San Giovanni Bellinzona	235	2.5%
Cardiocentro Lugano	191	2.1%
Ospedale La Carità Locarno	109	1.2%
Casa per anziani	86	0.9%
Cliniche diverse in Svizzera	63	0.9%
Clinica Hildebrand Brissago	57	0.6%
Clinica Sant'Anna Lugano	49	0.5%
Clinica Ars Medica Gravesano	61	0.7%
Ospedali diversi in Svizzera	60	0.4%
Clinica Santa Croce Locarno	31	0.4%
Domicilio paziente	29	0.3%
Consegnato Rega	22	0.2%
Clinica Malcantonese Castelrotto	20	0.2%

1'542
PAZIENTI TRATTATI DAI MEDICI D'URGENZA

658
PAZIENTI CON PROBLEMI RESPIRATORI

127
PAZIENTI TRATTATI CON VENTILAZIONE NON INVASIVA

30
PAZIENTI TRATTATI PER TRAUMI GRAVI

97
RIANIMAZIONI CARDIOPOLMONARI EFFETTUATE

Diagnosi pazienti

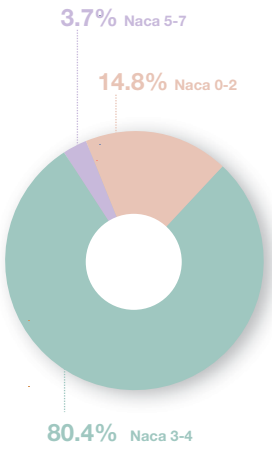
Le diagnosi più frequenti sono state, dopo l'insieme dei diversi tipi di trauma, i malori di origine cardiaca, l'insufficienza respiratoria e i casi psichiatrici. Quest'ultima diagnosi ha registrato negli ultimi anni un costante incremento: 863 pazienti nel 2018 rispetto i 790 del 2017 e i 699 del 2016 per un totale di 164 pazienti in più nell'ultimo biennio. Sostanzialmente invariate le altre diagnosi.

Atti Medico Delegati (AMD) applicati

In Canton Ticino l'urgenza preospedaliera è organizzata secondo precisi protocolli che sono 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), 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 breve 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 n. 5, quello dell'analgesia. L'AMD della rianimazione è stato messo in atto 97 volte. Il protocollo per la crisi asmatica/riesacerbazione di broncopatia cronica 366 volte. Da sottolineare ancora l'aumento dei pazienti trattati secondo l'AMD 19 (ventilazione non invasiva) che nel nostro servizio è diventato il *Gold Standard* nei casi di insufficienza respiratoria acuta.

Categorizzazione secondo indice di gravità NACA

L'indice NACA è stato creato dalla *National Advisory Committee for Aeronautics* per incidenti dell'aviazione; viene utilizzato nel nostro cantone ed è risultato molto utile per identificare le condizioni di gravità del paziente subito dopo l'incidente, ma anche per i pazienti che hanno delle patologie di carattere medico, per poter comunicare con un discorso comprensibile 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.
Pressoché irrilevante quest'anno lo scostamento in percentuale di tutti gli indici di gravità NACA dei pazienti trattati.



Suddivisione interventi secondo indice NACA

Polizia

Assetto operativo: personale e mezzi a disposizione

Nell'anno 2018 le risorse di mezzi a disposizione per le due sedi di Agno e Pregassona sono state le seguenti:

		Base Pregassona			Base Agno
Giorni	Orario	Ambulanze	Servizio specialistico	Capo Intervento Regionale	1 ambulanza
Feriali	07:00-23:00	3	1 - 2	1	2x (09:00:19:00)
Sabato	07:00-19:00	3	1	1	1
Domenica e festivi	07:00-19:00	2	1	1	1
Feriali	23:00-07:00	2	1 - 2	1	1
Sabato - domenica e festivi	19:00-07:00	2	1 - 2	1	1

9
AMBULANZE DI SALVATAGGIO

3
AUTOMEDICHE

2
VEICOLI COMANDO

1
VEICOLO TECNICO PER IMPIEGHI PARTICOLARI

1
NATANTE AMBULANZA

2
VEICOLI TRAPORTO MATERIALE E PERSONE

Attività e progetti particolari che hanno contraddistinto il 2018

Potenziamento base Agno con 2a ambulanza: La grossa novità per il Servizio Autoambulanze dell'anno appena trascorso è stato il potenziamento della base di Agno con una seconda ambulanza nei giorni feriali diurni dalle ore 09:00 alle ore 19:00. Questa decisione strategica ha l'obiettivo di rispondere meglio alle esigenze temporali del territorio più discosto del Malcantone nel rispetto del criterio IAS 8.3 (arrivo sul luogo entro 15' dei casi P1).

Obiettivo uscita in 90": Una delle strategie per il raggiungimento del criterio IAS 8.3 è agire sui tempi di partenza delle ambulanze. Fuori in 90" è l'obiettivo che CVL si prefigge da anni. Con la supervisione costante dei CIR e sensibilizzando ulteriormente il personale siamo riusciti a individuare alcuni aspetti migliorabili che hanno portato a buone performance. L'obiettivo non è ancora stato raggiunto anche se i risultati ottenuti vanno nella giusta direzione. L'uscita in 90" era rispettata nel 79.2% degli interventi nel 2017, mentre nel 2018 la percentuale si attesta all'85.5%.

E-Learning per il personale: La possibilità di mantenersi aggiornati e formati è una necessità riconosciuta a tutti i livelli. Nel nostro contesto lavorativo è molto importante poter offrire a tutti i collaboratori degli strumenti che risultino semplici e facili da utilizzare e reperire. In collaborazione con i responsabili della formazione interna si sono mossi i primi passi per la realizzazione di una piattaforma che vedrà la sua implementazione a livello Associativo nel corso del 2019.

Studi e ricerche: Nel 2018 abbiamo realizzato due studi clinici osservativi. Il primo concernente l'introduzione organizzativa e qualitativa dell'*Autopulse* (massaggiatore meccanico) nel nostro servizio e il secondo sulla ventilazione non invasiva (VNI). Entrambi sono stati presentati al Congresso nazionale italiano di medicina d'urgenza (SIMEU) a Roma nel maggio 2018.

Un terzo studio, anch'esso sulla ventilazione non invasiva, è stato presentato durante il Congresso Europeo di medicina d'urgenza (EUSEM) a Glasgow nel settembre 2018.

Il fatto di poter essere presenti in questi importanti contesti, oltre che a farci conoscere, ha permesso di confrontarci con la realtà Europea e confermare la percezione che i risultati clinici raggiunti al nostro interno sono di buon livello.

XI congresso nazionale simeu
ROMA 24-26 MAGGIO 2018

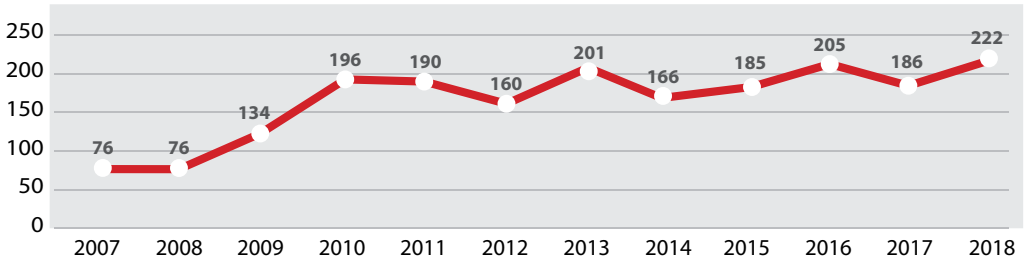
EUSEM 2018 GLASGOW, 8-12 SEPTEMBER EUSEM
THE EUROPEAN EMERGENCY MEDICINE CONGRESS

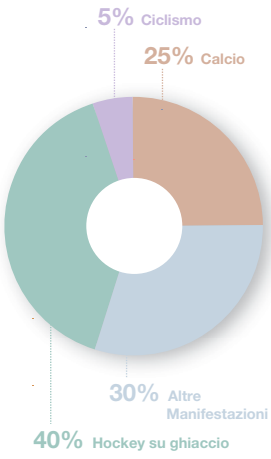
Gruppi di qualità (MQual), registri clinici e controlli delle cartelle sanitarie: Il 2018 ha visto il gruppo specialistico impegnato nella verifica delle schede sanitarie redatte dai nostri collaboratori. Sono state controllate 4'976 schede di interventi primari e 1'214 di interventi secondari per un totale di 6'190.
I casi particolari sono stati discussi personalmente dal direttore sanitario con l'équipe interessata nell'ottica di un costante miglioramento.
Prosegue la raccolta dati relativa alle patologie tempo-dipendenti gestite tramite registri a livello cantonale (la sindrome coronarica acuta, l'ictus, il paziente politraumatizzato e l'arresto cardiorespiratorio), come pure l'analisi delle analgesie.
***Case Report* e conferenze pubbliche:** Durante il 2018 sono proseguite le serate di presentazione di alcuni interventi particolarmente interessanti, esposti dal nostro personale e con approfondimenti mirati atti a un miglioramento delle conoscenze e dell'approccio alle problematiche emerse. È inoltre stata organizzata nel corso dell'anno una serata a tema con la partecipazione di relatori esterni. Sia i *case report* che la serate a tema saranno riproposti nel corso del 2019. Analogamente il personale CVL ha partecipato a *case report* sul politrauma organizzati dall'Ospedale Regionale di Lugano.

Sicurezza Sanitaria Manifestazioni ed Eventi

Il 2018 è stato caratterizzato da un incremento di impieghi, 222 contro i 186 del 2017. Nella maggior parte dei casi si tratta di eventi legati alle attività sportive in ambito di Hockey, Calcio e Ciclismo (MTB e Strada). Per la gestione dell'elevato numero di manifestazioni il coordinamento è affidato a un collaboratore nella misura dell'80%.
L'attività del coordinatore è indispensabile affinché qualsiasi evento programmato (sportivo, raduni, concerti, ecc.) possa beneficiare di una organizzazione ben strutturata, in base al rischio potenziale e inserita in un concetto di sicurezza generale con gli altri partner del soccorso. La figura del coordinatore, oltre a gestire gli aspetti di preparazione, assume il ruolo di capo impiego sanitario durante lo svolgimento dell'evento all'interno di Stati Maggiori in cui solitamente sono presenti polizia, pompieri e altre società di sicurezza private. A livello Cantonale non esiste una legge che disciplina la sicurezza sanitaria per enti pubblici o privati che organizzano manifestazioni o eventi, ad eccezione delle manifestazioni che avvengono su strada o sul lago per cui è necessario un nulla osta dall'Ufficio della circolazione di Camorino. Per qualsiasi altra manifestazione è data responsabilità ai municipi (che solitamente concedono le autorizzazioni) di richiedere una valutazione o meno del rischio sanitario. Croce Verde Lugano è a disposizione per valutare la necessità di predisporre un dispositivo di sicurezza sanitaria. Negli ultimi anni tali richieste sono aumentate.

Il grafico che segue mostra l'evoluzione degli impieghi per Manifestazioni ed Eventi nel corso dell'ultimo decennio.





Tipologia di manifestazioni

dr. med. Claudio Colosimo — Direttore sanitario Servizio Medico Dentario

Servizio Medico Dentario

Il 2018 è stato caratterizzato dalla messa in atto di alcune modifiche organizzative, legate da una parte a scelte indirizzate verso le esigenze dei pazienti, dall'altra all'ottimizzazione di alcune procedure.
L'obiettivo del Servizio Medico Dentario di CVL è da sempre quello di offrire cure di alta qualità pur offrendo prestazioni con tariffe mediamente più basse rispetto agli altri studi dentistici, al fine di agevolare l'accesso alle fasce meno abbienti della popolazione. In quest'ottica si cerca di perseguire il principio dell'autofinanziamento, realizzando piccoli utili necessari per mantenere la struttura e le competenze delle persone al passo con i tempi. Analogamente a quanto avviene negli altri studi dentistici del Cantone, anche il nostro Servizio negli anni ha registrato un calo dell'attività dovuto alla situazione contingente e soprattutto alla concorrenza dei paesi limitrofi. Infatti, dopo un 2017 in cui avevamo registrato un leggero incremento del numero di prestazioni, nel 2018 abbiamo assistito a un'ulteriore flessione. Elemento determinante è stata la partenza di uno dei medici dentisti che ha lasciato il Servizio per aprire uno studio privato. La sua sostituzione avverrà a breve e dovrebbe permettere, mediante la selezione di un professionista di comprovata esperienza, di completare l'organico in modo da poter continuare a garantire una fruizione estremamente rapida e qualificata in caso d'urgenza.
Dal punto di vista della gestione del Servizio, per consentire al direttore sanitario di indirizzare la sua attività verso la formazione dei collaboratori e la valutazione delle prestazioni sanitarie erogate, dal mese di settembre gli è stato affiancato per gli aspetti amministrativi e operativi, in ridotta percentuale, il signor Yari Lipp, già responsabile delle finanze dell'Associazione.

3
MEDICI DENTISTI

3
IGIENISTE

4
ASSISTENTI DENTALI

2
APPRENDISTE

3
RICEZIONE E FATTURAZIONE

Prestazioni erogate

Le prestazioni totali erogate dall'SMD nel 2018 sono state 10'777 (pari a una diminuzione di 512 prestazioni dall'anno precedente). Rispetto a quanto avevamo preventivato, stimiamo circa 600 prestazioni in meno imputabili alla mancanza del medico dentista nel secondo trimestre, con ripercussione diretta sul bilancio, come evidenziato nel capitolo dedicato agli aspetti amministrativi e finanziari. In linea generale, l'attività dei medici dentisti è in diminuzione, mentre sono in aumento costante le prestazioni delle igieniste.

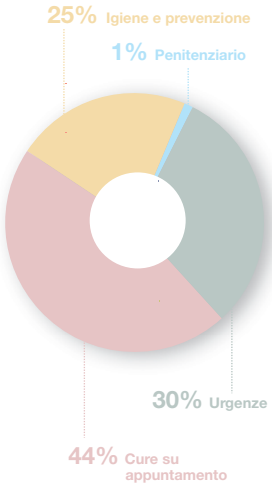
La tabella seguente riporta la situazione degli ultimi 3 anni.

Evoluzione numero sedute 2016-2018

	2016	2017	2018
Sedute Medico dentista	8'420	8'290	7'626
Sedute igienista	2'396	2'476	2'685
Urgenze Fuori Orario	103	93	84
Sedute Med. Dent. Penitenziario		400	345
Sedute Igiene Penitenziario		30	37
Totale	10'919	11'289	10'777

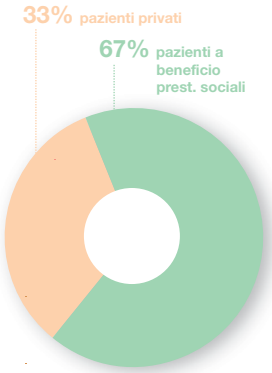
Oltre alle prestazioni garantite presso gli studi di Pregassona, sono presenti anche quelle erogate presso le Strutture Carcerarie Cantonali, a cui Croce Verde, da decenni, fornisce le cure dentarie e la profilassi: i pazienti curati dai dentisti sono stati 345, mentre le igieniste hanno effettuato la profilassi a 37 pazienti.

L'attività del Servizio, nel corso dei giorni feriali, è così ripartita: 44% cure su appuntamento, 30% interventi d'urgenza, 25% igiene. Come evidenziato, una parte considerevole 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 la fruizione del Servizio al di fuori dei normali orari di apertura. Le consulenze telefoniche sono state ca. 200 mentre gli interventi fuori orario 84, in calo rispetto agli anni precedenti.



Campi d'attività Servizio Medico Dentario giorni feriali

È da evidenziare che il Servizio Medico Dentario di CVL è spesso un punto di riferimento per i medici ospedalieri dei pronto soccorso della regione per consulenze telefoniche fuori orario.
Il grafico a lato rappresenta la ripartizione tra pazienti privati e pazienti che beneficiano di prestazioni sociali. A questi ultimi sono applicate condizioni tariffarie particolarmente vantaggiose.



Suddivisione pazienti priv. e a beneficio prest. sociali

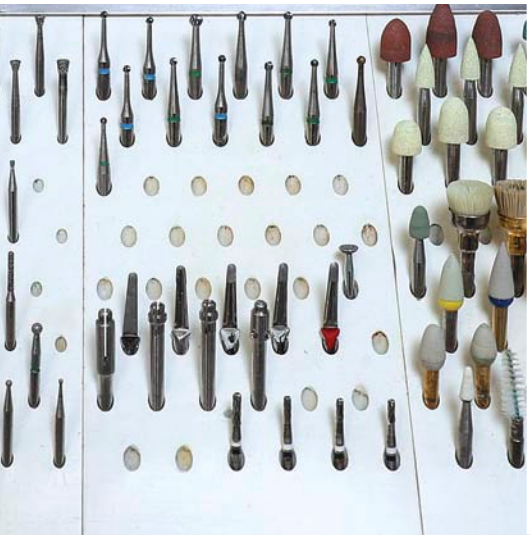
Dal profilo delle prestazioni offerte emerge che anche nel 2018 sono stati effettuati interventi sotto narcosi per casi difficili o pazienti odontofobici. Le narcosi vengono gestite da un team di Hospita Suisse (composto da medico e infermiere anestesista) direttamente presso i nostri studi.
Si rivelano in leggera crescita le prestazioni di implantologia (85 casi) come pure le cure legate a infortuni e quelle per stabilizzare protesi mobili o per piccole sostituzioni di un dente.

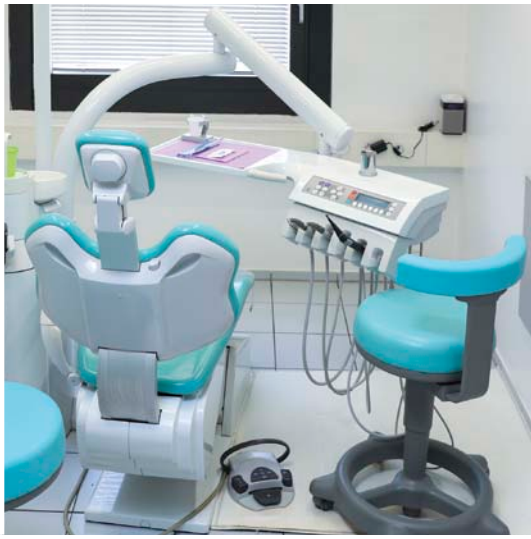
Personale

Il team del Servizio Medico Dentario, dopo diversi anni di stabilità, ha subito diversi cambiamenti. Nel mese di aprile abbiamo avuto il pensionamento per raggiunti limiti d'età della ricezionista, attiva da 25 anni. Questo ha comportato la riorganizzazione del centro nevralgico del servizio ottimizzando le risorse già presenti e suddividendo la presenza al front-office tra due assistenti a percentuale. Attualmente tutta la parte amministrazione, segretariato e ricezione è gestita da 1.4 unità di personale. Nel corso dell'anno abbiamo avuto la partenza di due apprendiste che hanno concluso con successo il ciclo di formazione di 3 anni. Dal 1° settembre abbiamo assunto un'apprendista al 1° anno di formazione che si aggiunge a un'altra apprendista che sta seguendo il 3° anno.

Il personale ha frequentato i consueti corsi di aggiornamento delle competenze tecniche, che permettono di rimanere al passo con i tempi e offrire prestazioni di qualità. Il gruppo ha anche preso parte a una formazione di due giornate dedicata alla comunicazione all'interno del team di lavoro e indirizzata ai nostri pazienti.

Sempre nell'ambito della gestione delle risorse umane, abbiamo coinvolto il personale in due importanti lavori: la valutazione della soddisfazione percepita (che ha permesso di misurare il livello di apprezzamento del posto di lavoro, identificare eventuali aspetti critici e definire le misure di miglioramento) e la valutazione delle performance. Ogni collaboratore ha avuto la possibilità di autovalutarsi e di essere valutato dal proprio superiore. Il risultato ottenuto permette di avere una fotografia della situazione molto oggettiva che incentiva il personale a crescere nelle proprie competenze secondo obiettivi definiti e condivisi.

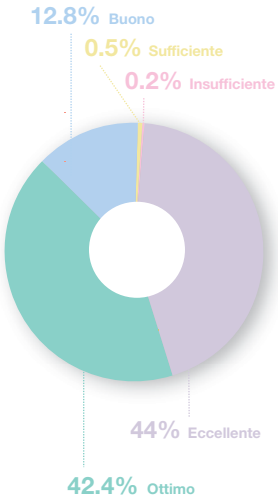




Soddisfazione dei pazienti

Nel 2018 è stata introdotta in modo permanente l'indagine sulla soddisfazione dei pazienti. Le schede di feedback sono state complessivamente 878, di cui 821 inoltrate su formulario cartaceo, mentre le restanti sono state compilate direttamente on line sul sito web del Servizio. I risultati globali sono in linea con l'anno precedente. Il grafico a lato rappresenta il livello di soddisfazione generale che risulta essere molto buono.

I due elementi di criticità maggiormente segnalati riguardano aspetti di struttura noti, ai quali attualmente è difficile trovare una soluzione: la disponibilità di parcheggi e la privacy degli utenti alla ricezione.
Altri elementi vengono monitorati con regolarità, esaminati e presi in considerazione nella definizione degli obiettivi annuali del servizio.



Soddisfazione generale pazienti SMD

Progetti ed elementi caratterizzanti l'esercizio 2018

- Apertura sperimentale il sabato mattina: in base a un bisogno più volte segnalato dai nostri pazienti, per un periodo di 5 mesi abbiamo reintrodotto l'apertura il sabato mattina. Tale sperimentazione è stata interrotta sia in considerazione dell'analisi costi-benefici, sia per la mancanza di un'unità di medico dentista che non permetteva un'adeguata copertura.
- Introduzione del sistema di agenda on line per fissare gli appuntamenti con le igieniste, come pure i messaggi SMS per ricordare gli appuntamenti ai pazienti. Quest'ultima misura è stata necessaria considerando il numero crescente di pazienti che non si presentavano agli appuntamenti.
- Procedura e dispositivo per le emergenze. Nel corso dell'anno è stata introdotta una procedura che ha portato alla messa a disposizione di un dispositivo tecnico per la gestione delle emergenze all'interno degli studi (malori o aggressioni).
- Schermi per pazienti. Gli studi sono stati dotati di uno schermo per migliorare la comunicazione tra medico e paziente. Quest'ultimo può così vedere direttamente dalla poltrona l'interno della propria bocca e seguire le spiegazioni fornite dai dentisti sulle prestazioni da ricevere.

Valentina Ziella Responsabile Risorse Umane

Risorse Umane

L'eterogeneità delle figure professionali che compongono il personale di Croce Verde Lugano è fonte di continui stimoli e idee che spesso si concretizzano in veri e propri progetti di sviluppo e di crescita a beneficio di tutti. Lo spirito con cui negli ultimi anni stiamo affrontando le sfide è quello di credere profondamente che dietro ogni persona che lavora in CVL ci sia la forza e la competenza per poter offrire alla nostra popolazione le migliori prestazioni unite a una componente umana estremamente marcata.
Quando si ha a che fare con le persone non mancano i momenti di difficoltà; ma siamo fermamente convinti che la correttezza, una giusta sensibilità e la messa a disposizione di un ambiente di lavoro sano con buone condizioni di lavoro siano la chiave per venire a capo anche del più intricato dei problemi.
Di seguito presentiamo le principali attività che ci hanno visti impegnati durante il 2018.

Movimenti del personale

Le assunzioni di nuovi collaboratori sono state in totale 10 di cui 8 nel Servizio Autoambulanze e 2 nel Servizio Medico Dentario. Non si sono registrate nuove entrate per gli altri settori e servizi. Abbiamo parallelamente conteggiato un totale di 11 collaboratori uscenti, ripartiti nel seguente modo:

- 7 collaboratori del Servizio Autoambulanze di cui 3 per intraprendere una formazione professionale in vista di uno sviluppo di carriera. Tutti hanno continuato a collaborare con il nostro SA, secondo la formula di contratti su chiamata.
- 4 collaboratori del Servizio Medico Dentario: 1 medico dentista, 2 apprendiste che hanno ottenuto a settembre il diploma federale di assistente dentale e 1 ricezionista che si è congedata per raggiunti limiti di età dopo 25 anni di collaborazione.

La selezione e il reclutamento hanno visto il settore RU impegnato nella ricerca e nella scelta di diverse figure professionali. Per il personale sanitario sono state condotte ricerche seguendo i canali specifici di reclutamento mentre per quanto riguarda le figure amministrative e di supporto abbiamo effettuato la selezione di dossier provenienti dall'Ufficio Regionale di Collocamento che spesso ci supporta fornendoci profili adeguati alle nostre necessità.

Come ogni anno l'Associazione si è avvalsa di 4 civilisti che hanno svolto la loro attività nell'ambito del Servizio Autoambulanze e nel settore della Logistica e delle Risorse Tecniche.
253 sono state le candidature spontanee ricevute, trattate ed evase.
Nel corso dell'anno abbiamo pubblicato un solo concorso di assunzione per la posizione di soccorritore diplomato o infermiere diplomato; hanno risposto 13 persone di cui ne abbiamo selezionate 3. Uno di questi candidati ha iniziato la sua attività nel mese di agosto 2018 mentre le altre due persone vedranno concretizzarsi la collaborazione nel corso del 2019. I soccorritori selezionati e assunti direttamente dalla Scuola Specializzata Superiore in Cure Infermieristiche sono stati 4.

Per quanto concerne il Servizio Medico Dentario segnaliamo l'uscita nel mese di agosto di un medico dentista la cui sostituzione è stata oggetto di attenta analisi: la sostituzione di tale figura risulta essere estremamente complicata in quanto il profilo richiesto è di un professionista con esperienza, che non lavori in uno studio sul territorio e che garantisca una certa continuità negli anni. Pertanto abbiamo proceduto con una sostituzione parziale durante l'ultimo quadrimestre dell'anno, sostituzione che a seguito di una malattia non è andata a buon fine, per poi concretizzare un'assunzione definitiva nel corso dei primi mesi del 2019. Sempre per quanto riguarda il Servizio Medico Dentario abbiamo assistito all'ottenimento del diploma di assistente dentale di entrambe le apprendiste al terzo anno e iniziato una collaborazione con una nuova apprendista al primo anno.

97 TOTALE COLLABORATORI ASSOCIAZIONE CVL

59 UOMINI

38 DONNE

65 COLLABORATORI SERVIZIO AMBULANZA

14 COLLABORATORI SERVIZIO MEDICO DENTARIO

3 COLLABORATORI SETTORE FORMAZIONE

11 COLLABORATORI AMMINISTRAZIONE E SERVIZI

4 COLLABORATORI AREA LOGISTICA E RISORSE TECNICHE

21 INSEGNANTI CORSI TERRITORIALI

Progetti e attività particolari

Due sono stati i progetti che hanno caratterizzato in particolar modo l'attività delle RU e risposto ai bisogni esplicitati dal personale.

1) Formalizzata un'interessante collaborazione con l'Ospedale Regionale di Lugano che permetterà ai nostri infermieri-soccorritori diplomati di accedere alle specializzazioni di anestesia, cure intensive e cure urgenti secondo definiti requisiti e accordi.

2) Un gruppo di lavoro FCTSA ha negoziato con la Scuola Specializzata Superiore in Cure Infermieristiche la possibilità di ottenere l'estensione del percorso passerella destinato ai soccorritori diplomati che vogliono ottenere il diploma di infermiere su due anni. Questa nuova formula darà la possibilità ai professionisti che lo sceglieranno di seguire la formazione e parallelamente mantenere la propria attività professionale. Il progetto, rispetto alla soluzione precedente, facilita il percorso di studi e non lo rende troppo oneroso finanziariamente per coloro che devono far fronte al proprio mantenimento e a quello della propria famiglia.

Nel corso dell'anno è stato attualizzato MEDICA12, un progetto sulla condivisione di risorse mediche tra CVL e l'Ospedale Regionale di Lugano. Partito già nel 2012, ha permesso di realizzare una convenzione di collaborazione che garantirà continuità nei prossimi anni, permettendo a medici capi clinica interessati di svolgere un'attività a cavallo tra intra ed extra ospedaliero.

Il progetto più importante concretizzato è l'applicazione del nuovo Regolamento Organico. La transizione dal vecchio al nuovo regolamento ha richiesto un considerevole lavoro di preparazione amministrativo, in particolar modo la redazione e la firma di tutti i nuovi contratti di lavoro. La buona preparazione del "campo base" e un'approfondita informazione fornita al personale hanno permesso di rendere il passaggio quasi impercettibile e del tutto indolore sia per l'Associazione che per i collaboratori.

Il personale del Servizio Medico Dentario e dell'amministrazione è stato coinvolto in tre attività:

1) La valutazione delle performance. Tutto il personale ha partecipato al processo interno di valutazione definito VALPERS secondo il principio della autovalutazione e della valutazione da parte del proprio responsabile diretto. Ogni collaboratore ha avuto modo, durante un colloquio individuale, di posizionarsi per rapporto alle aspettative descritte dalle descrizioni di posizione, di conoscere i propri punti di forza e di definire con i responsabili diretti eventuali obiettivi di miglioramento.

2) Il rilevamento della soddisfazione. Il processo messo in atto tra il 2017 e il 2018 in cui ogni collaboratore ha avuto la possibilità di esplicitare il proprio livello di soddisfazione per rapporto alla sua vita in azienda, ha permesso di "misurare" la temperatura ed estrapolare spunti di miglioramento interessanti su cui poter lavorare.
3) Una formazione nell'ambito della comunicazione e del saper essere. Entrambi i gruppi hanno partecipato ad alcuni momenti di formazione riguardanti la comunicazione tra persone e con l'utenza. L'intento è quello di migliorare il clima di lavoro e, di conseguenza, le performance verso l'utenza.
Un ulteriore lavoro che ha visto i responsabili del settore scendere direttamente in campo è stato l'inizio del percorso che ci porterà entro la fine del 2019 alla ridefinizione dei valori aziendali. Gli attuali valori sono stati scelti a inizio anni 2000 e ora, alla luce delle nuove strategie e generazioni di collaboratori e quadri, è decisamente giunto il momento di tornare a riflettere sui valori che ci guidano in modo condiviso a 360°.

92'000
ORE PROFESSIONISTI SERVIZIO AMBULANZA

28'362
ORE VOLONTARI SERVIZIO AMBULANZA

Il personale volontario

Il 2018 è stato un anno significativo per il numeroso gruppo dei nostri soccorritori volontari: per la prima volta è stato realizzato e concretizzato il processo di valutazione delle performance già applicato per tutte le figure professionali ad eccezione del volontariato.
In collaborazione con la Commissione del personale volontario nel corso del 2017 abbiamo dato forma a un processo di valutazione adeguato per questa figura e lo abbiamo condiviso con tutti i volontari. Durante il 2018 tutti i volontari si sono prestati con grande disponibilità e fiducia a questa novità che prevediamo di concludere a metà 2019. Concretamente i nostri soccorritori professionisti del settore formazione hanno valutato quasi 300 interventi effettuati in equipaggi con soccorritori volontari e condotto 10 giornate di 12 ore di formazione dedicate alla valutazione e alla formazione continua dei nostri volontari.
I risultati globali sono stati positivi e hanno permesso di individuare alcuni elementi di sviluppo che verranno affrontati nel 2019.
Oltre alla valutazione delle performance, si è proceduto, in collaborazione con la commissione dei volontari, a una meticolosa revisione dei documenti che regolano la presenza e l'attività dei SV in CVL. In particolare, è stato aggiornato il regolamento generale del volontariato e creato un regolamento dei turni dedicato ai soccorritori volontari.

Dettaglio ore d'impiego Soccorritori volontari	
	2018
Soccorritori volontari impiegati durante l'anno	110
Soccorritori uomini	52
Soccorritrici donne	58
Soccorritori volontari autisti	37
Ore di turni di volontariato	28'362
Media ore di turno soccorritore volontario	258
Dimissioni	14
Totale ore di formazione per soccorritore volontario	2'130
Media ore di formazione per soccorritore volontario	20

Certificati e diplomi

Anche nel 2018 abbiamo avuto il piacere di congratularci con diversi collaboratori per il conseguimento di titoli di studio diversi che hanno aumentato il capitale di competenze globale di cui possiamo essere orgogliosi. Gordana Bulic, Martino Carcano, Francesco Molteni e Alvaro Parini hanno ottenuto il Certificato FSEA1 di Insegnante. Patric Schulthess, Moreno Frattini e Marco Pandolfi hanno svolto il Corso passerella per Soccorritori Diplomati SSS. Daniela Cristina e Alessandro Motti hanno conseguito rispettivamente il Certificato CAS in Medicina subacquea e iperbarica e quello in Cure palliative SUPSI. Dario Mantegani ha ottenuto il Master di primo livello in management del rischio infettivo (correlato all'assistenza sanitaria). Matteo Pauli ha conseguito il CAS SUPSI in clinica generale.

Vincenzo Gianini Responsabile Formazione

Formazione interna

Il team che garantisce, organizza ed eroga una formazione specialistica è così organizzato:

- 1 responsabile della formazione interna dedicata alle figure che operano nel Servizio autoambulanze e uno per la formazione esterna, con corsi di pronto soccorso rivolti alla popolazione e alle aziende;
- 1 coordinatore e assistente del responsabile;
- 4 insegnanti tutor con responsabilità differenziate ma complementari;
- 12 persone di referenza.

L'attività di formazione è suddivisa in due ambiti. Una formazione organizzata internamente basata su bisogni specifici di Croce Verde Lugano; una formazione organizzata in ambito della FCTSA e gestita da parte di AMUT-Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese, a cui partecipano tutti i soccorritori dei servizi cantonali e basata su bisogni rilevati in tutto il cantone. Di seguito le ore di formazione:

2'143
ORE DI FORMAZIONE INTERNA EROGATA

2'743
ORE DI FORMAZIONE FACULTY E AMUT/FCTSA

Programmi e corsi organizzati nel 2018 per collaboratori CVL

	N. ore di formazione
Formazione autisti	120
Formazione piloti natante	26
Formazione permanente durante i turni	58
Formazione UIT-S (Unità Intervento Tecnico-Sanitaria e Tecno-DIM)	319
Formazione serale permanente	117
Giornate multitematiche (professionisti e volontari)	1100
Formazione base del personale volontario	403
Partecipazione a Faculty (AMLS, ACLS, PHTLS, PALS)	644
Partecipazione e seminari AMUT/FCTSA	2099

Grande impegno e partecipazione per le 10 giornate multitematiche a cui hanno partecipato a rotazione tutti i professionisti e volontari. Oltre alle simulazioni che hanno permesso di valutare le performance dei SV, altre tematiche trattate sono state l'utilizzo del massaggiatore cardiaco Autopulse, simulazioni di traumatologia e la definizione dei valori aziendali di riferimento, con l'obiettivo di migliorare il lavoro in team a beneficio di un miglior trattamento dei pazienti.
Un altro importante ambito che impegna il Servizio autoambulanze riguarda l'accompagnamento degli allievi delle scuole sanitarie che effettuano stage formativi presso il nostro Servizio, così come la gestione di persone che chiedono di svolgere brevi stage osservativi, sempre a scopi formativi.
La tabella riassume l'attività di accompagnamento di allievi e stage del 2018:

Accompagnamento allievi e stage 2018

Funzione	Totale
Allievi scuola soccorritori 1° 2° e 3° anno	13
Stage diversi osservativi	31
Candidati medici Clinica Luganese Moncucco	6
Allievi corso passerella	3
Allievi formazioni cure urgenti	3
Allievi SUPSI	1
Allievi Master area critica Bologna	3
Totale stage	60

Il settore della formazione nel corso dell'anno ha pure coordinato i lavori per la revisione del programma di introduzione dei nuovi collaboratori del Servizio Autoambulanze e l'installazione della nuova sala per la formazione e le simulazioni presso la sede di Agno. Analogamente ha collaborato con la direzione del SA nella preparazione delle basi per lanciare la nuova piattaforma e-learning Moodle.

EDUQUA SCEF 035

amut accademia di medicina d'urgenza ticinese

Servizio SUPSI Qualità ISO 9001 SCEF 035

Formazione territoriale

Lo scorso anno sono stati 323 i corsi erogati e 2'200 i partecipanti formati da Croce Verde. I nostri insegnanti specializzati hanno inoltre collaborato a livello cantonale con AMUT-FCTSA nell'erogazione di ulteriori corsi formativi. L'attività legata alla formazione territoriale ha confermato nuovamente l'interesse della popolazione, delle aziende e dei nostri partner del soccorso, verso le tecniche di pronto intervento sanitario. Il numero di corsi e di certificazioni risulta essere abbastanza incostante di anno in anno. Ciò rende difficile preventivare in termini quantitativi l'attività e conseguentemente i risultati finanziari che ne derivano.

Il 2018 è stato caratterizzato anche da una costante promozione sul territorio delle nostre offerte formative al fine di favorire una cultura sulla prevenzione e sul primo soccorso tra la popolazione o i diversi gruppi di interesse.

323
CORSI ESEGUITI

2'200
PERSONE FORMATE

Evoluzione corsi erogati per popolazione e aziende

	2015	2016	2017	2018
BLS-DAE rianimazione e defibrillazione precoce	202	188	336	235
MISV misure immediate salva vita	27	33	30	41
Soccorritore in situazione d'urgenza, livello 1 IAS	7	5	5	6
Primi soccorsi allievi conducenti	2	8	11	13
Emergenza pediatrica	5	11	26	25
Formazioni speciali	0	0	0	3
Totale corsi	279	245	409	323

Ai corsi in catalogo, lo scorso anno è stata aggiunta la formazione "RESCUE BIKE", rivolta agli amanti delle due ruote. Il corso è stato creato da formatori CVL e in seguito proposto a un gruppo "pilota" di specialisti e presentato ai responsabili delle società sportive che si occupano di questa disciplina in una serata pubblica. A questa serata, presentata dal nostro coordinatore corsi, hanno preso la parola il presidente dell'Unione Europea di Ciclismo e il direttore del Dipartimento sanità e socialità. I primi corsi si sono svolti nel terzo quadrimestre 2018 con il sostegno dell'Associazione Elisa che prende a carico parte dei costi di formazione a favore di minorenni o monitori che si occupano della formazione e accompagnamento di ragazzi.

Costanti i corsi di emergenza pediatrica (25 corsi per un totale di 191 certificazioni), grazie anche al sostegno finanziario di una Fondazione privata che ha permesso di offrire la formazione a un prezzo di favore a docenti delle scuole primarie, materne, asili nido, a monitori sportivi e a tutti coloro che sono a diretto contatto con dei bambini (età 0-16 anni).

Da segnalare la richiesta da parte di diverse aziende locali di consulenze e corsi specialistici atti a garantire un'adeguata formazione di primo soccorso ai propri dipendenti (cfr. Legge sul lavoro OLL3 art. 36).
Anche la Legge Federale sulle assicurazioni e infortuni stabilisce quali sono gli obblighi del datore di lavoro. Nello specifico:
Art. 82 cpv. 1 e 2 LAINF4

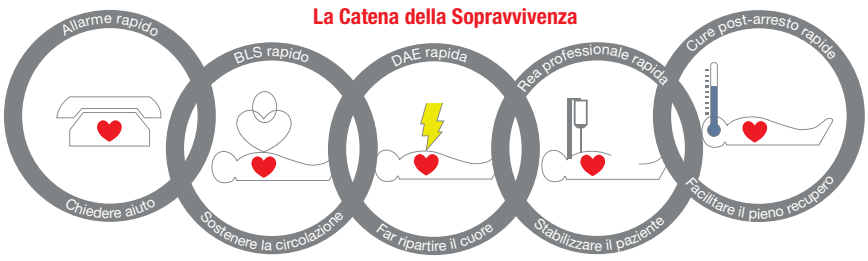
- Per prevenire gli infortuni professionali e le malattie professionali, il datore di lavoro deve prendere tutte le misure necessarie per esperienza, tecnicamente applicabili e adatte alle circostanze. Il datore di lavoro deve avvalersi a tale scopo della collaborazione dei dipendenti.

Art. 6 cpv. 1 e 3 LL5

- A tutela della salute dei lavoratori, il datore di lavoro deve prendere tutti i provvedimenti che l'esperienza ha dimostrato necessari, realizzabili secondo lo stato della tecnica e adeguati alle condizioni d'esercizio. Deve inoltre prendere i provvedimenti necessari per la tutela dell'integrità personale dei lavoratori.

Questa delicata attività riveste sempre più un ruolo fondamentale per le imprese locali e coinvolge di conseguenza CVL con regolarità.

L'attività di formazione di CVL viene svolta sotto l'egida di AMUT (Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese – FCTSA) ed è riconosciuta eduQua e Iso9001 (fatta eccezione per i corsi personalizzati). Il coordinamento è affidato a un collaboratore al 40% e affiancato da circa una ventina di formatori attivi nel soccorso preospedaliero e quindi costantemente aggiornati e con ampia esperienza pratica.
L'obiettivo che si vuole raggiungere attraverso i corsi territoriali è quello di formare più persone possibile che possono agire sui primi tre anelli della catena della sopravvivenza.



AMBULANZA

Alessandro Rossi Responsabile Logistica e Risorse Tecniche

Logistica e Risorse tecniche

Il team, coordinato da un responsabile, si avvale a percentuali diverse di 1 assistente (soccorritore diplomato a cui compete la responsabilità del materiale tecnico-sanitario e di consumo del Servizio Autoambulanze), di 1 meccanico e 1 custode. Inoltre da quest'anno si è aggiunta una unità che svolge il proprio servizio civile.
Per tutto il corso dell'anno ci si è prodigati per fornire il sostegno indispensabile affinché i diversi servizi di CVL possano portare a termine le proprie missioni potendo sempre contare su una struttura pronta ed efficiente.
Di seguito descriviamo i principali progetti e le attività di cui l'area si è occupata.

Nuovi spazi per la formazione e per postazioni lavoro

Al fine di sopperire alla mancanza di spazio nella sede principale di Pregassona nel corso della primavera abbiamo affittato i due piani sopra l'attuale sede di Agno di proprietà del Comune. Gli spazi trasformati hanno permesso di ricavare i locali seguenti:

- Una sala Multiuso di 65mq adatta ad ospitare assemblee o riunioni del personale, come pure corsi di formazione territoriale in cui è necessario spazio a sedere e spazio per le simulazioni.
- Due uffici con 3 postazioni di lavoro ciascuno. Un ufficio è destinato ad accogliere la centrale ridondante 144. La struttura è in fase di allestimento e permetterà in tempi brevissimi di sostituire in caso di inagibilità la centrale operativa di Breganzona.
- Una seconda sala di formazione è in fase di allestimento quale centro di simulazione dov'è stata ricreata una postazione che ripropone l'interno di un'ambulanza. Il tutto può essere monitorato mediante un sistema audio-video che permette di svolgere simulazioni guidate e rivedere gli esercizi svolti.

Per far fronte alla penuria di spazi garage e per poter depositare veicoli e materiale di soccorso il cui utilizzo è meno frequente, abbiamo affittato a pochi minuti dalla sede di Pregassona un garage/magazzino di 130 m2.
Per quanto riguarda le strutture a disposizione particolare attenzione è stata data agli aspetti di sicurezza. Gli interventi principali sono stati:

- Sostituzione dei rilevatori di fumo e gas.
- Miglioramento della segnaletica inerente le vie di fuga.
- Introduzione di un sistema di allarme per il SMD in caso di aggressione o evento particolare.
- Completamento del sistema di video sorveglianza.
- Introduzione dell'accesso alle strutture tramite badge ad alcune aree sensibili (materiale, ossigeno).

Mobilità aziendale

Un importante progetto che riguarda la mobilità aziendale è stato portato avanti con la direzione e una ditta esterna di consulenze con l'obiettivo di regolamentare l'uso dei posteggi a disposizione e di sensibilizzare il personale alla mobilità alternativa. In una prima parte dell'anno è stata effettuata una fotografia della situazione. Poi, attraverso la definizione di regole, sensibilizzando il personale sulle alternative esistenti e promuovendo degli incentivi, si è passati alla fase operativa del progetto che vedrà la sua realizzazione nel corso del 2019.

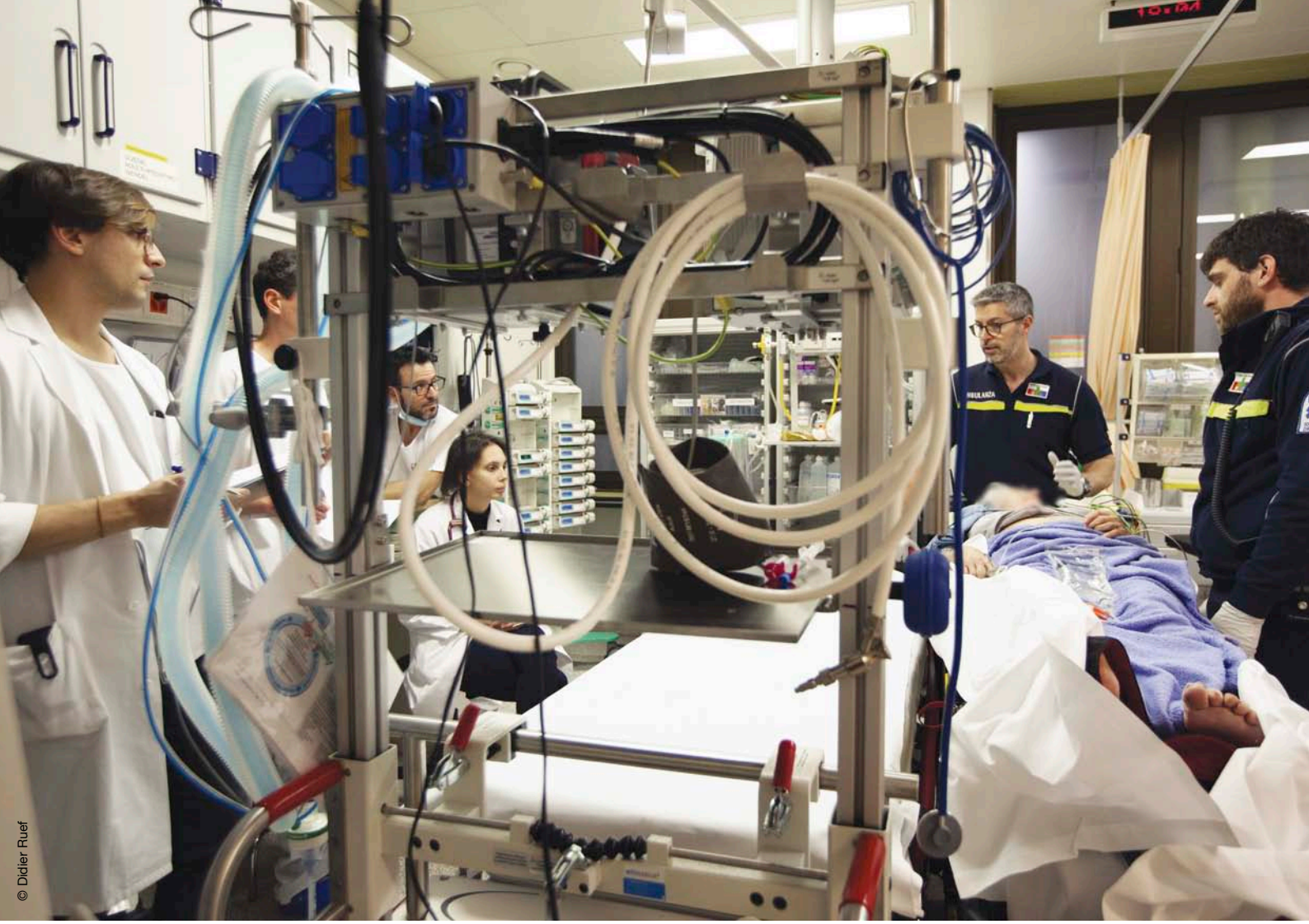
Veicoli

La flotta esistente ha visto la sostituzione di due ambulanze giunte a raggiungimento dei chilometri previsti. A febbraio 2018 ci sono state consegnati due Mercedes Sprinter (L205 e L207), veicoli parzialmente finanziati dalla Associazione Elisa in occasione dei suoi 20 anni di attività e dalla Fondazione Cecilia Augusta. Successivamente è stato dato avvio alla pratica per le nuove L204 e L206, con consegna a marzo 2019.

Attrezzature tecnico-sanitarie

Riportiamo le principali attività legate alle attrezzature in dotazione ai servizi dell'Associazione:

- Manutenzione e collaudi: continua l'ottima collaborazione con l'EOC per la manutenzione degli apparecchi medico-tecnici, i monitor ECG Philips e i perfusori Braun. Tutto il materiale medico-tecnico del Servizio Autoambulanze e del Servizio Medico Dentario è soggetto alla manutenzione ordinaria come richiesto dai fornitori.
- Completamento degli apparecchi ZOLL *Autopulse* (massaggiatori cardiaci) su tutti i veicoli operativi.
- Introduzione delle Cinture di sicurezza per barella a 4 punti di fissaggio con sgancio rapido di sicurezza.
- Sostituzione dei guanti di protezione monouso con un modello più resistente e più lungo rispetto al precedente.
- Installazione delle periferiche veicolari per gestire i mezzi operativi e mantenere i collegamenti con Ticino Soccorso 144. Tutti i veicoli sono stati dotati di nuovi apparecchi (mini iPad Apple) con l'applicazione *"Drive On Street"* creata dalla DOS informatica di Mendrisio. Per quanto riguarda i consumi di materiale, farmaci e ossigeno medicale, non vi sono stati scostamenti significativi rispetto agli anni precedenti.


© Didier Ruef

AMBULANZA
1414

Yari Lipp Responsabile Amministrazione e Finanze

Amministrazione e Finanze

Il 2018 è stato caratterizzato da una mole significativa di lavoro svolto dal team del Settore Amministrazione e Finanze, che ha permesso all'Associazione di disporre dell'adeguata liquidità finanziaria per far fronte ai propri impegni. Questo obiettivo si è potuto raggiungere grazie all'ottimizzazione dei processi di fatturazione, al pagamento regolare delle fatture dei fornitori nel rispetto dei termini e all'aggiornamento puntuale e quotidiano della contabilità analitica dei diversi servizi dell'Associazione. La situazione debitoria è stata oggetto di una gestione ancor più accurata, in particolar modo per il Servizio Medico Dentario.
I risultati economici presentati nelle pagine successive sono soddisfacenti per quanto riguarda il Servizio Autoambulanze, che, malgrado la diminuzione dei ricavi, chiude con un disavanzo inferiore rispetto al preventivo ma leggermente superiore rispetto ai consuntivi degli ultimi anni. Il Servizio Medico Dentario chiude purtroppo con un risultato inferiore al preventivo e con costi che superano i ricavi per i motivi citati nel rapporto del direttore sanitario del servizio.
Per quanto riguarda le unità di personale non si registrano cambiamenti di organico. Al 31.12 il settore si compone delle seguenti risorse:

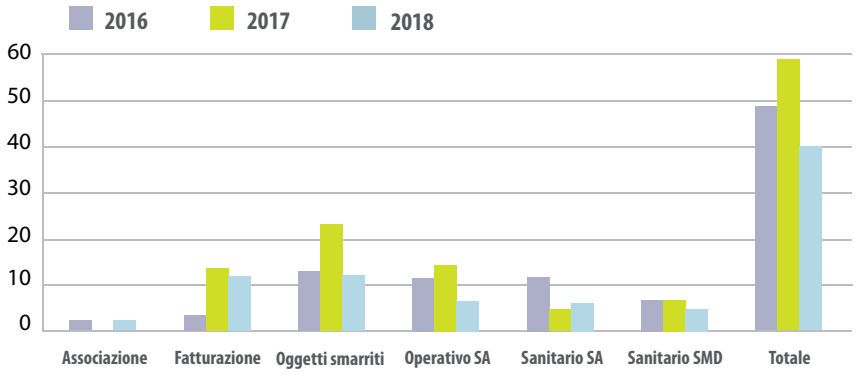
- Un Responsabile di settore, che garantisce la supervisione dello staff amministrativo e garantisce alla Direzione tutte le informazioni e il supporto decisionale;
- Una contabile che si occupa di tutta la gestione finanziaria e dei creditori;
- Due collaboratrici (1.8 unità) per la fatturazione e il recupero crediti;
- Una collaboratrice (1 unità) per attività amministrative generiche (centralino, segretariato, ...)
- Una collaboratrice dedicata alla gestione degli oltre 12 mila preziosi donatori.
- Una risorsa per il Segretariato di Direzione e le attività di supporto Direzione e Comitato.

Rilevamento della soddisfazione dell'utenza, gestione dei reclami e manifestazioni di stima

Il segretariato dell'Associazione gestisce per conto della Direzione il monitoraggio dell'impatto in termini di soddisfazione, che le attività e/o i servizi erogati generano su pazienti e utenti. Questo aspetto è richiesto dall'Interassociazione Svizzera di Salvataggio che certifica il Servizio Autoambulanze, ma fa pure parte dei criteri del modello EFQM (*European Foundation for Quality Management*) che CVL ha adottato da una decina d'anni.
Regolarmente rileviamo:

- Grado di soddisfazione dei pazienti del SA, gestito a livello di FCTSA, ultimo rilevamento nel 2017.
- Grado di soddisfazione dei pazienti del SMD, riproposto a cadenza di 5/6 anni. Dal 2017 vi è la possibilità di compilare un apposito formulario on line.
- Grado di soddisfazione dei partecipanti ai corsi territoriali, rilevamento svolto sui singoli partecipanti.

Inoltre CVL gestisce i reclami e le manifestazioni di stima. Per quanto riguarda i reclami il grafico che segue riporta la situazione degli ultimi due anni suddivisi per categoria o ambito di riferimento macro.

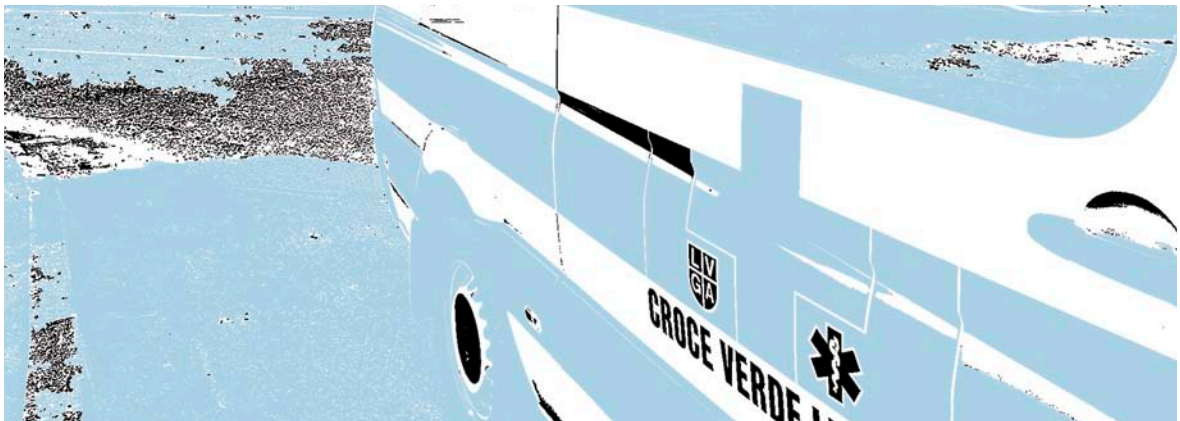


Tutti i reclami vengono gestiti e trattati e da ogni segnalazione si estrapolano eventuali spunti di miglioramento e di crescita. Per contro, le manifestazioni di stima ricevute in modo formale (per iscritto) sono state 24 nel 2017 e 35 nel 2018.

BILANCIO 2018 CROCE VERDE LUGANO

		31.12.2018		31.12.2017
Attivo				
Liquidità		**2'372'693.15**		**3'859'320.06**
Cassa		3'511.25		7'842.25
Posta		968'240.90		3'081'645.63
Banca		1'400'941.00		769'832.18
Debitori		**1'372'557.09**		**1'590'980.69**
Crediti verso terzi		1'682'023.94		1'997'927.79
Delcredere		-325'000.00		-425'000.00
Altri crediti		15'533.15		18'052.90
Prestiti e transitori		**55'895.41**		**55'674.76**
Cauzioni		4'262.76		4'262.61
Ratei e risconti attivi		51'632.65		51'412.15
Sostanza fissa		**1'997'235.24**		**1'549'394.97**
Installazioni		305'000.00		70'000.00
Mobilio		145'000.00		50'000.00
Attrezzature		90'000.00		90'000.00
Veicoli		682'235.24		639'394.97
Immobili		775'000.00		700'000.00
Totale attivo		5'798'380.89		7'055'370.48

Passivo				
Capitale dei terzi		**538'905.04**		**1'508'319.38**
Debiti per forniture e prestazioni verso terzi		229'620.80		163'809.30
Altri debiti		-545'808.06		-655'967.22
Ipoteca		0.00		952'011.00
Accantonamenti		585'000.00		864'000.00
Transitori passivi		270'092.30		184'466.30
Capitale proprio		**5'919'808.39**		**5'862'674.12**
Capitale sociale		134'765.12		134'765.12
Riserve		5'785'043.27		5'727'909.00
Anticipi dai comuni		1'594'198.00		1'589'044.00
Risultato d'esercizio		-2'254'530.54		-1'904'667.02
Totale passivo		5'798'380.89		7'055'370.48



CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO AMBULANZE 2018

Costi	Consuntivo 2018	Preventivo 2018	Diff. Prev. 2018
Stipendi e indennità personale stipendiato	6’752’271.05	6’795’500.00	-43’228.95
Costi personale volontario	127’964.00	130’000.00	-2’036.00
Costi personale pagato a terzi	449’423.85	298’000.00	151’423.85
Totale salari	7’329’658.90	7’223’500.00	106’158.90
Recupero prestazioni da assicurazioni	-148’477.00	-60’000.00	-88’477.00
Messa a disposizione di personale a terzi	-66’562.00	-45’300.00	-21’262.00
Oneri sociali	1’279’536.23	1’276’800.00	2’736.23
Costi reclutamento del personale	3’298.20	5’000.00	-1’701.80
Formazione e perfezionamento	31’740.00	45’000.00	-13’260.00
Aggiornamento professionale	101’449.75	100’000.00	1’449.75
Trasferte e pasti	68’354.75	110’000.00	-41’645.25
Altri costi del personale	40’291.24	30’000.00	10’291.24
Totale costi del personale	8’639’290.07	8’685’000.00	-45’709.93
Totale fabbisogno medico	198’339.55	278’500.00	-80’160.45
Costi di generi alimentari	66’463.40	50’000.00	16’463.40
Costi di economia domestica	107’941.55	102’500.00	5’441.55
Manutenzione e riparazioni	195’209.05	211’000.00	-15’790.95
Costi autoveicoli e di utilizzo delle installazioni	796’447.64	934’000.00	-137’552.36
Costi per energia e acqua	33’205.22	39’000.00	-5’794.78
Interessi passivi	7’171.21	35’000.00	-27’828.79
Costi dell’amministrazione	329’227.27	345’000.00	-15’772.73
Costi gestione interventi e picchetti sanitari	978’162.05	993’000.00	-14’837.95
Altri costi	241’753.77	260’000.00	-18’246.23
Totale generale costi d’esercizio	11’593’210.78	11’933’000.00	-339’789.22

Ricavi	Consuntivo 2018	Preventivo 2018	Diff. Prev. 2018
Ricavi dal settore ambulanze	7’780’006.09	7’907’000.00	-126’993.91
Totale ricavi da altre attività	539’412.75	553’000.00	-6’412.75
Totale ricavi finanziari	91.67	3’000.00	-2’908.33
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	89’555.14	95’000.00	-5’444.86
Totale contributi e sussidi	947’432.60	738’000.00	209’432.60
Totale ricavi	9’356’498.25	9’276’000.00	80’498.25
Risultato d’esercizio	-2’236’712.53	-2’657’000.00	420’287.47

CONTO ECONOMICO DEL SERVIZIO MEDICO DENTARIO 2018

Costi

	Consuntivo 2018	Preventivo 2018	Diff. Prev. 2018
Stipendi e indennità personale stipendiato	1'114'132.35	1'145'500.00	-31'367.65
Oneri sociali	205'969.52	204'000.00	1'969.52
Costi reclutamento personale	0.00	2'000.00	-2'000.00
Formazione e perfezionamento	5'409.70	1'000.00	4'409.70
Aggiornamento professionale	3'050.00	2'000.00	1'050.00
Altri costi del personale	859.96	1'000.00	-140.04
Totale costi del personale	1'329'421.53	1'355'500.00	-26'078.47
Totale fabbisogno medico	477'134.96	460'500.00	16'634.96
Costi di economia domestica	14'888.50	15'000.00	-111.50
Manutenzioni e riparazioni	50'611.83	65'500.00	-14'888.17
Costi di utilizzo delle installazioni	5'722.44	15'000.00	-9'277.56
Costi per energia e acqua	14'917.58	18'000.00	-3'082.42
Interessi passivi	1'684.29	3'000.00	-1'315.71
Costi dell'amministrazione	22'021.88	40'000.00	-17'978.12
Altri costi	10'190.33	10'000.00	190.33
Totale generale costi d'esercizio	1'926'593.34	1'982'500.00	-55'906.66

Ricavi

	Consuntivo 2018	Preventivo 2018	Diff. Prev. 2018
Diminuzione ricavi	-19'371.31	-38'600.00	19'228.69
Totale ricavi prestazioni SMD	1'916'787.00	2'055'100.00	-138'313.00
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	11'359.64	5'000.00	6'359.64
Totale ricavi	1'908'775.33	2'021'500.00	-112'724.67
Risultato d'esercizio	-17'818.01	39'000.00	-56'818.01

RISULTATO GLOBALE DELL'ESERCIZIO 2018

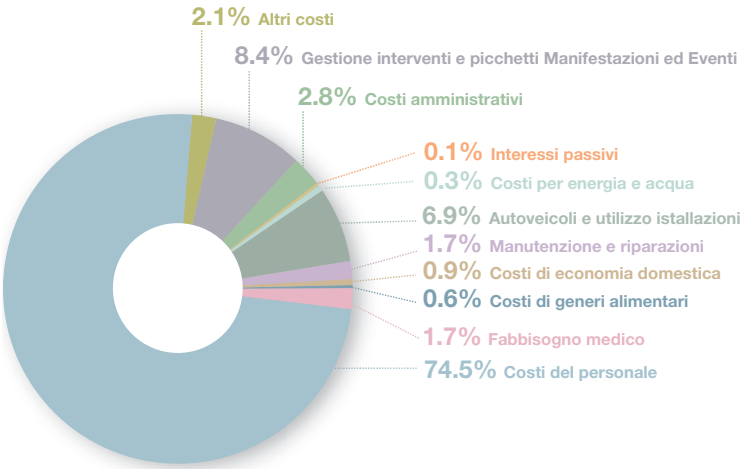
	Consuntivo	Preventivo	Differenza	Diff. %
Servizio Autoambulanze				
Totale costi	11'593'210.78	11'933'000.00	-339'789.22	-2.85
Totale ricavi	9'356'498.25	9'276'000.00	80'498.25	0.87
Maggiore uscita Servizio Autoambulanze	-2'236'712.53	-2'657'000.00	420'287.47	-15.82
Servizio Medico Dentario				
Totale costi	1'926'593.34	1'982'500.00	-55'906.66	-2.82
Totale ricavi	1'908'775.33	2'021'500.00	-112'724.67	-5.58
Risultato Servizio Medico Dentario	-17'818.01	39'000.00	-56'818.01	-145.69
Risultato Globale				
Totale costi	13'519'804.12	13'915'500.00	-395'695.88	-2.84
Totale ricavi	11'265'273.58	11'297'500.00	-32'226.42	-0.29
Risultato globale CVL	-2'254'530.54	-2'618'000.00	363'469.46	-13.88
Definizione del pro-capite				
Maggiore uscita a carico dei comuni	2'236'712.53	2'657'000.00	-420'287.47	-15.82
Popolazione residente	150'104.00	150'104.00		
Pro-Capite	**14.90**	**17.70**	**-2.80**	

Risultato del Servizio Autoambulanze

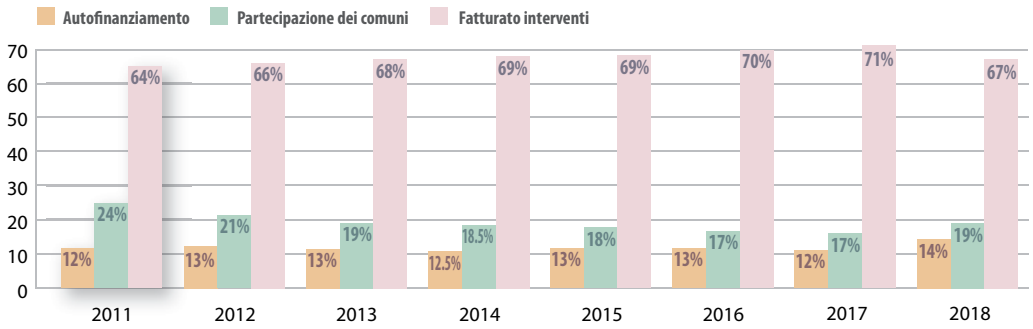
Il consuntivo 2018, allestito in linea con le disposizioni della Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA) e del Dipartimento Cantonale della Sanità e della Socialità (DSS), contempla costi per **CHF 11'593'210.78**. I ricavi ammontano a **CHF 9'356'498.25**.

- Il preventivo 2018 prevedeva una maggiore uscita di **CHF 2'657'000.00** e un pro-capite di **CHF 17.70**.
- Il risultato dell'esercizio 2018 registra una maggiore uscita di **CHF 2'236'712.53**.
- Il pro-capite che ne deriva è pari a CHF **14.90** (- CHF 2.80).

Composizione dei costi 2018



Evoluzione composizione dei ricavi 2011-2018



Risultato del Servizio Medico Dentario

Il Servizio Medico Dentario chiude l'esercizio registrando una maggiore uscita di **CHF 17'818.01**.

Chiusura del rapporto d'esercizio

La revisione dei conti per l'esercizio 2018 è stata eseguita dalla spettabile S&A Tax & Audit SA.
Nel rapporto redatto in data 01.04.2019 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 2018.

Pregassona, aprile 2019

Associazione Croce Verde Lugano

Il presidente
avv. Ilario Bernasconi

Il direttore
Filippo Tami

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

SOCCORRITORI VOLONTARI

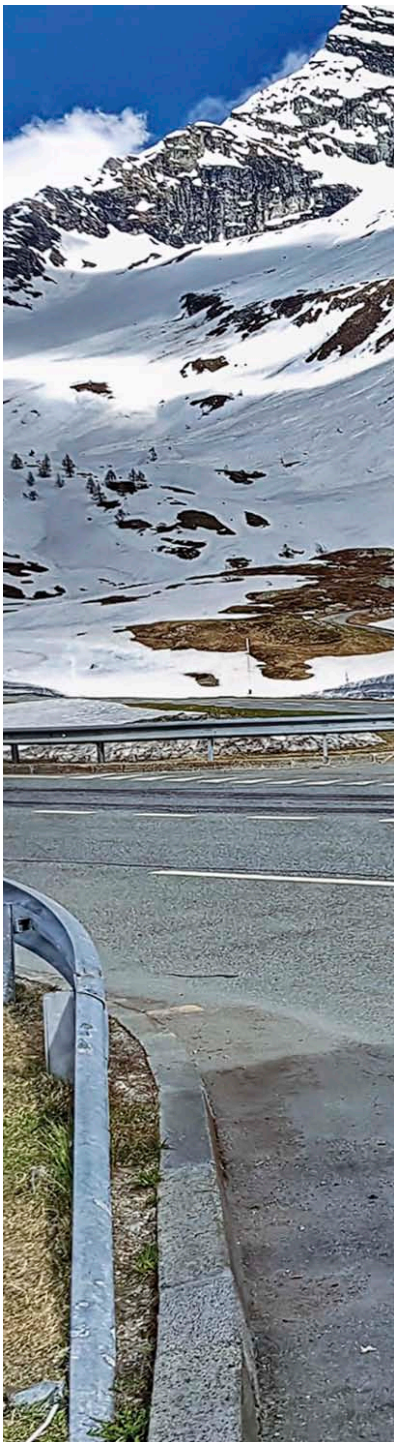
Arigoni Omar
Balmelli Biava Sara
Banchini Fersini Debora
Bee Tarcisio
Berguglia Christel
Berti Aron
Bertoglio Jean André
Bertoli Marzio
Betti Galli Scilla
Borioli Paolo
Boschetti Rosanna
Bottinelli Lavinia
Bracelli Enrico
Brenn Chiara
Brenna Alberto
Bruschi Roberto
Brusorio Promutico Nadia
Calanchini Serenella
Caprani Matteo
Carta Nicolò
Casartelli Demis
Cerutti Valentina
Ciccarelli Sabrina
Colombo Mihaela
Comi Moreno
Crespi Luigi
Croci-Maspoli Maruska
Dalla Valle Roberto
Danesi Maruska
De Bertoldi Alessandro
De Gottardi Filippo
De Santis Iva
Del Grosso Chiara
Dourado Schifferle Bianca
Ender Andrea
Feinen Jean-Michel
Fontana Alessandro
Fumasoli Nicla
Gaetani Simone
Geiser Daniel
Grassi Marco
Greco Donatella
Grignoli Giacomo
Guebeli Dominique Sonja
Guggiari Kessler Paola
Hampshire Bottini Janine
Haroian Tavit
Iacobitti Antonio
Imperiali Mauro
Ino Migliari Evelyn
Lamantia Alessandra
Limardo Elena
Lomazzi Francesco
Lombardini Paola
Lombardini Patrizia
Longhi Curtet Michela
Marcacci Valeria
Martinoli Roberta
Medici Diego
Mogliazzi Tiziana
Narduzzi Bruna
Netzer Giulia
Orsini Elena
Panzini Michela
Parma Massimiliano
Pauli Giorgia
Pellandini Pierre Alain
Piffaretti Vasco
Portmann Sarah
Presti Marco Filippo
Regazzoni Graziano
Rezzonico Igor
Rihs Caroline
Rihs Marian
Rinaldi Milena
Rinaldi Untersee Erika
Rossinelli Roberto
Rosso-Oggioni Paola
Sangiorgio-Scarpellini Rachele
Santos Pereira Joel
Scalia Salvatore
Schmid Andrea
Simona Veronica
Sivalingam Anujan
Sommer Jana
Toscanelli Maja
Travaglini Matteo
Umiker Matteo
Valenti Rodriguez Maria
Vita Nadia
Vlad Constantin
Wernli Samantha
Wintgen Klaus
Zobrist Lara
Zocchi Stefano

PERSONALE SERVIZIO AUTOAMBULANZE

Albani Rodriguez Milena
Almieri Ghiggia Raffaella
Andreoli Adam
Asmus Shanti
Biava Alessandro
Borghetto Fabio
Brenn Amos
Bucci Claudia
Bulic Gordana
Calastri Natasha
Carcano Martino
Cattaneo Francesco Paolo
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
Gambino Riccardo
Gasparini Gianni
Geiser Nathalie
Geninasca-Menegalli Fabiana
Ghiggia Franco
Guanziroli Chiara
Guerra Andrea
Intzes Elena
Knecht Lisa
Liva Merlini Monica
Lucchiari Danny
Mantegani Dario
Mariani Alessandro
Mariotti Sergio
Matteri Andrea
Meier Clemens
Merlini Lorenzo
Molteni Francesco
Moncelsi Mario
Nessi Andrea
Ongaro Dario
Pagnamenta Arnaldo
Pagnoni Giacomo
Pandolfi Marco
Parini Alvaro
Pauli Matteo
Perucchi Nicola
Premoli Sandra
Ricetti Christian
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



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
Bernasconi Marina
Del Monte Carlotta
Gregoris Francesca
Lemberga Samanta
Marini Valentina
Milojevic Suzana
Palella Emanuela
Scilanga Sabrina
Vitti Mariafrancesca

AMMINISTRAZIONE E SERVIZI

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

ALTRE COLLABORAZIONI

Bettelini Natascia
Borioli Claudia
Ghisletta Melissa
Haeberli Caterina
Hochstrasser Micaela
Höhener Jacqueline
Mauri Cristina
Mazzola Agnese

CROCE VERDE LUGANO

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