



Indice

Organizzazione e struttura

Editoriale3
Introduzione4
Struttura organizzativa4
Organigramma5
Strategie e programmi6
Il Servizio Autoambulanze7
Le figure professionali8
I processi di lavoro del SA9
Gruppi di supporto10
Il Servizio Medico Dentario12
Il Servizio Formazione12
Aree di supporto13
Settori di supporto14

Rapporto d'attività 2024

Servizio Autoambulanze18
Il territorio d'intervento20
L'attività duemilaventiquattro in sintesi28
Attività caratterizzanti31
Settore Sicurezza32
Servizio Medico Dentario34
Servizio Formazione36
Area Risorse Umane38
Formazione interna40
Settore Qualità42
Settore ICT43
Area Logistica e Risorse Tecniche44
Area Amministrazione e Finanze48
Bilancio Associazione50
Conto economico SA51
Conto economico SMD52
Risultato globale esercizio 202453
Chiusura del Rapporto d'esercizio55
Comitato associazione55
Collaboratori56
Glossario58



Editoriale

Care lettrici e cari lettori,

*Siamo lieti di presentarvi il rapporto di attività del 2024, anno decisivo per aver portato a termine due importanti progetti. Nel secondo semestre abbiamo potuto occupare i nuovi spazi ricavati grazie all'ampliamento della sede di Pregassona. La nuova autorimessa, che ha preso il posto dell'officina, adesso dislocata a poche centinaia di metri dalla sede, permette di avere le Autoambulanze in pronta partenza a poche decine di metri dai locali di lavoro e attesa dei soccorritori. Al primo piano sono stati creati i nuovi spogliatoi per tutto il personale dell'Associazione. In tal modo abbiamo dismesso gli spogliatoi presenti nel piano interrato, oramai inadeguati in termine di spazio e accessibilità. Quest'ultimi sono stati trasformati in magazzino, fino ad oggi ubicato in uno spazio in affitto a Pregassona, dando anche la possibilità di creare un piccolo laboratorio per la manutenzione del materiale. Al secondo piano è stata realizzata l'ala dell'Amministrazione. Questi spazi hanno permesso di concentrare le attività che venivano svolte in due uffici dislocati all'interno del Servizio Medico Dentario e presso la base operativa di Agno. Lo spostamento dell'amministrazione dal Servizio Medico Dentario ha permesso di realizzare un ulteriore studio dentistico, una nuova e più ampia ricezione (con ufficio front e back office), come pure una più adeguata sala d'aspetto facilmente trasformabile in sala formazione durante i fine settimana e le sere a beneficio delle diverse formazioni interne che vengono svolte dall'Associazione. La creazione della nuova ala ha permesso di riorganizzare altri spazi e di rendere la struttura confacente alle attuali esigenze con una prospettiva temporale di una decina d'anni.

Il secondo progetto portato a termine riguarda la sostituzione di metà flotta Ambulanze; non che fosse nostra volontà procedere in pochi mesi ad un rinnovo così importante. Utile ricordare che la consegna prevista dei veicoli nel secondo semestre 2024 era pianificata nei due anni precedenti. A causa di un ricorso sulla procedura d'acquisto (soggetta alla Legge sulle commesse pubbliche) vi è stato un importante ritardo che ha portato a consegnarci l'intero ordine nello spazio di poche settimane invece che sull'arco di 3 anni. Oltre ciò si è resa necessaria, a causa di seri problemi ai motori di entrambe le due automediche, la loro sostituzione. Onere finanziario a parte, ricaduto tutto sullo stesso esercizio, oggi possiamo contare su una flotta veicoli nuova e performante a beneficio dei nostri pazienti e dei nostri Team.

Per quanto riguarda le diverse attività dell'Associazione, abbiamo proseguito con le attività ordinarie, sempre confrontati, nonostante un leggero calo degli interventi del Servizio Autoambulanze e dei corsi del Servizio Formazione, con numeri molto importanti. Molto buoni, sia in termine quantitativo che qualitativo, i risultati del Servizio Medico Dentario che, con l'apertura del nuovo studio, l'assunzione a tempo parziale di un nuovo dentista e l'impegno delle risorse a disposizione, ha ottenuto risultati più importanti rispetto a quanto preventivato. In termini quantitativi uno studio sulla soddisfazione dei nostri pazienti, condotto nel primo trimestre ha dimostrato, pur senza identificare alcuni margini di miglioramento, di capire quanto il nostro servizio sia apprezzato dalla popolazione.

Oltre all'attività ordinaria non sono evidentemente mancati i

lavori svolti da comitato e quadri legati a progetti strategici di valenza locale e cantonale. Gli argomenti sul tavolo sono diversi e toccano ambiti e contesti eterogenei. Primo fra tutti è il progetto di edificazione della nuova sede; quest'ultima dovrà essere edificata sul sedime adiacente la nostra attuale struttura. Il progetto dovrà partire a medio termine per permetterne la realizzazione nel prossimo decennio. L'analisi epidemiologica dei cambiamenti in atto a livello di casistica; dobbiamo essere attenti ai cambiamenti dei bisogni dei nostri pazienti e calibrare il tipo di risposta sanitaria. Ciò implicherà un adeguamento dei piani quadro di formazione base e della formazione continua del nostro personale. Tali cambiamenti in atto, come pure la mancanza di personale sanitario, dovranno farci riflettere sulla trasversabilità e spendibilità del diploma di soccorritore, oggi titolo confinato al solo contesto del soccorso pre-ospedaliero. La nostra capacità di adeguare la struttura ai cambiamenti in atto, sia dal punto di vista manageriale, garantendo la preparazione dei nuovi quadri che a breve e medio termine dovranno sostituire coloro che si avvicinano all'età della pensione, sia per rapporto al mondo della tecnologia. Diverse le opportunità da cogliere che possono essere di grande aiuto anche nel nostro specifico contesto. Non da ultimo, la grossa sfida che ci stiamo preparando a cogliere riguarda la sostenibilità finanziaria dei nostri due servizi principali. Siamo confrontati quotidianamente con pazienti che hanno difficoltà nel far fronte a necessità sanitarie di base quali, il diritto di essere soccorsi e trasportati in ospedale senza doversi far carico di costi importanti che spesso implicano la rinuncia a tale diritto. Lo stesso accade nell'ambito delle cure dentarie in cui i pazienti sono costretti a rinunciare a prestazioni base per una impossibilità oggettiva di farsi carico di tali costi.

Se a livello Nazionale la politica è ancora lungi da trovare una soluzione socialmente sostenibile sul tema della LaMal e della mancata presa a carico del soccorso pre-ospedaliero, come Associazione non ci resta che arginare le crescenti perdite finanziarie, dovute al mancato incasso di prestazioni erogate, perseguendo la strada della ricerca fondi e contando sulla grande generosità della nostra popolazione.

Buona lettura.



avv. Ilario Bernasconi
Presidente
Croce Verde Lugano



Filippo Tami
Direttore generale
Croce Verde Lugano



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

Introduzione

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

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

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

Cenni storici sulla nascita dell’Associazione

Il 3 marzo 1910, a seguito di due gravi disgrazie, su iniziativa del dr. Giuseppe Galli e di alcuni volenterosi, nasce l’Associazione Croce Verde di Lugano, prima Croce Verde in Ticino e in Svizzera. L’obiettivo della neocostituita, ispirata ad associazioni analoghe della vicina Italia, era di portare aiuto ai bisognosi di cure immediate in modo più efficiente, razionale e organizzato di quanto fatto fino allora. L’Associazione sin dalla sua nascita si è basata sul volontariato, che negli anni, nonostante l’evoluzione nel campo della medicina d’urgenza, è sempre riuscito a mantenere un avamposto e una posizione di rilievo, sia nell’ambito delle attività legislative, che in quello operativo “sul terreno”. Cinque anni più tardi, su iniziativa del dr. Federico Fisch, ex milite volontario, apre presso la sede della Croce Verde un reparto odontotecnico, a favore della popolazione meno abbiente.

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

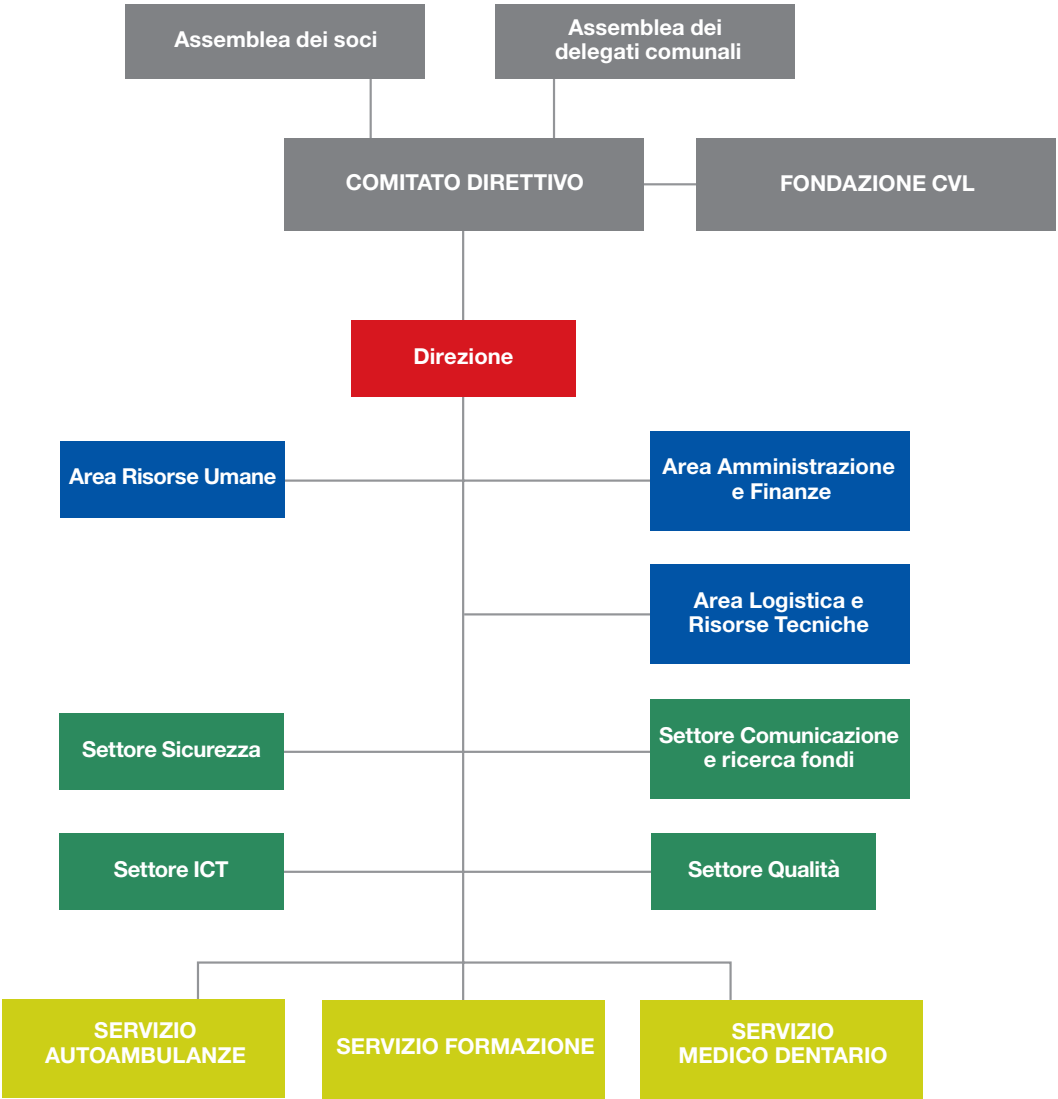


Scansiona il codice QR
e leggi le tappe più importanti
della storia di Croce Verde Lugano

Struttura organizzativa, funzionamento dell’Associazione

Gli organi dell’Associazione sono i seguenti:

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



Organigramma strutturale

L’organigramma dell’Associazione è strutturato nel modo seguente:
Sezione in grigio; gli organi legislativi e strategici dell’Associazione. Nell’organigramma è pure rappresentata la Fondazione che ha un ruolo completamente autonomo ad eccezione del fatto che i propri membri vengono nominati dall’assemblea dei soci.
In rosso; rappresenta la direzione generale dell’Associazione, si occupa della direzione operativa e finanziaria dei tre servizi.
In giallo; rappresentati i tre servizi, vale a dire i 3 “core business” dell’Associazione. Sono condotti da figure quadro quali i capi servizio (responsabili operativi a dipendenza delle dimensioni del servizio) e da quadri sanitari (medico o medico dentista) per il SA e il SMD.
In blu; rappresentate le 3 aree di attività a sostegno trasversale dei servizi dell’Associazione e della direzione. Ogni area ha alla testa un capo area con la qualifica di quadro.
In verde; sono i 4 settori a supporto delle aree e dei servizi. Hanno alla testa un capo settore, solitamente specialista

dell’attività svolta.
Negli ultimi anni CVL ha investito molto nello sviluppo delle competenze dei quadri adeguando i profili di competenza e la copertura di posizioni cardine con figure dai profili specifici. Oltre alla formazione specifica necessaria per assolvere il proprio ambito di responsabilità professionale, la quasi totalità dei quadri ha conseguito il master in economia sanitaria e gestione socio sanitaria dell’Università della Svizzera Italiana. Analogamente, anche le posizioni intermedie (definite specialistiche o di quadro intermedio) sono state formate allo svolgimento dei compiti conseguendo delle formazioni superiori o specialistiche (CAS, DAS, MAS o analoghe). La CVL dispone di due commissioni del personale (professionista e volontario) in cui siedono rappresentanti che svolgono un ruolo consultivo per la direzione e fungono da interlocutore tra il personale e la direzione per aspetti d’interesse comune. CVL dispone inoltre di un gruppo ricreativo responsabile dell’organizzazione di momenti di condivisione (ricreativi, culturali o sportivi) destinati al personale e alle proprie famiglie.

Strategie e programmi dell'Associazione

Principi di base e obiettivi a medio termine

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

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

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

I valori

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

I valori identificati dal collettivo del personale sono:

- **Competenza e professionalità;**
- **Educazione e rispetto;**
- **Spirito di gruppo e senso d'appartenenza;**
- **Esempio e coerenza;**
- **Consapevolezza di sé e umiltà;**
- **Fiducia e lealtà;**
- **Responsabilità e rispetto delle regole;**
- **Responsabilità sociale.**



Scansiona il codice QR
e leggi la Carta dei valori
di Croce Verde Lugano



Il Servizio Autoambulanze

Contesto sanitario e inquadramento legale

Il quadro di riferimento nel quale oggi si situa il Servizio Autoambulanze (analogamente a tutti i servizi affiliati alla Federazione Cantonale Ticinese Servizi Ambulanze - FCTSA) è ispirato alle seguenti linee guida:

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

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

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

La missione del Servizio Autoambulanze

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

Contesto nazionale

Croce Verde Lugano è membro dell'IAS, organizzazione mantello dei servizi di soccorso che opera su incarico dei cantoni. L'Associazione fa parte del sistema sanitario e contribuisce a garantire la sicurezza della popolazione. Si occupa di tutta la catena di salvataggio a terra, in acqua e in aria, dal luogo dell'evento fino in ospedale e definisce gli standard per il soccorso sanitario ordinario, per i casi particolari e per le situazioni eccezionali.

L'IAS promuove il controllo qualità nei servizi di soccorso, favorisce le misure preventive idonee a evitare situazioni di emergenza o a ridurre le loro conseguenze e funge da piattaforma per i suoi soci per il raggiungimento del consenso su

tutte le questioni riguardanti i servizi di soccorso. In collaborazione con altre organizzazioni, l'IAS offre sostegno nella formazione, specializzazione e aggiornamento professionale alle persone e istituzioni coinvolte nella catena di salvataggio. Croce Verde Lugano è un servizio riconosciuto e certificato dall'Interassociazione di Salvataggio dal 2001.

Contesto cantonale, la Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA)

A livello internazionale è solo a decorrere dagli anni '60 che si percepisce la consapevolezza che l'applicazione di misure di soccorso avanzate già nella fase preospedaliera può avere un effetto positivo sull'*outcome* del paziente.

Negli anni '70 questa consapevolezza viene progressivamente acquisita anche nel nostro Cantone.

Gli elementi chiave della chiara percezione delle nuove opportunità sono identificabili con l'emanazione di una Legge sul coordinamento e sussidiamento dei servizi autoambulanze, la costituzione della FCTSA e la creazione di una piattaforma comune per la formazione del personale volontario.

Nel 1978, i 13 servizi presenti sul territorio cantonale iniziano il loro sviluppo strutturale, il personale professionista viene incrementato in modo importante e di conseguenza i costi del soccorso preospedaliero, fino a quel momento modesti e coperti integralmente dalle organizzazioni di soccorso, iniziano a crescere in modo evidente.

I sussidi versati dal cantone risultano presto insufficienti per coprire i nuovi costi. I servizi iniziano spontaneamente a coinvolgere nel finanziamento anche i comuni dei rispettivi comprensori.

La Federazione si attiva per negoziare con le Casse Malati adeguamenti tariffali.

Oggi i servizi autoambulanze del cantone sono 5: SAM, CVL, CVB, SALVA, TVS, oltre che il SAM Grigioni per la Mesolcina. Sono affiliati alla FCTSA, creata nel 1977 per volontà dei servizi ambulanza di allora.

La missione della FCTSA è di garantire la qualità nei confronti della collettività e facilitare la creazione dei presupposti legali, organizzativi e formativi nel soccorso preospedaliero nel Canton Ticino.

L'obiettivo delle diverse attività consiste nel valorizzare e capitalizzare i risultati clinici, economici e sociali di questa fondamentale componente del sistema sanitario.

I compiti della FCTSA sono:

- Gestione della Centrale d'allarme e coordinamento sanitario Ticino Soccorso 144;
- Gestione dell'AMUT (Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese);
- Gestione del Dispositivo Incidente Maggiore (DIM), su mandato del Dipartimento delle Istituzioni.

Croce Verde Lugano è rappresentata in tutti gli organi strategici e operativi della FCTSA.

Le figure professionali

Le figure professionali che operano a bordo dei mezzi di soccorso sono definite a livello nazionale dalla IAS. CVL dispone di mezzi di soccorso internazionalmente riconosciuti come ALS (*Advanced Life Support*) per il livello di competenza sanitaria del proprio personale.

Il personale medico

Il medico d'urgenza rappresenta il garante sanitario e il punto di riferimento per tutti i problemi di ordine sanitario. In particolare, garantisce l'allineamento delle cure prestate agli standard qualitativi attuali della medicina d'urgenza, soprattutto a quelli codificati in ambito cantonale (FCTSA) e da organizzazioni nazionali ed internazionali riconosciute. Esegue inoltre ricerche scientifiche, anche in collaborazione con strutture ospedaliere nazionali e internazionali, oltre a intrattenere buoni rapporti di collaborazione tra la Croce Verde, gli ospedali, le cliniche e i medici esterni. Interviene su richiesta della Centrale 144 in appoggio all'equipaggio impiegato nel soccorso con pazienti in equilibrio vitale minacciato o per competenze diverse. È dotato di un veicolo prioritario (automedica, Servizio Specialistico d'Urgenza), con presidi per il trattamento di pazienti critici. Generalmente è un medico con specializzazione in medicina d'urgenza, medicina interna, anestesia ed è in possesso di un libero esercizio per la professione medica in Canton Ticino.

Il personale paramedico

Il Soccorritore Infermiere Specializzato (SDS)

È un operatore sanitario che ha acquisito una formazione infermieristica di base, una specializzazione in anesthesiologia o cure intense e la formazione di soccorritore diplomato. Esercita la propria attività professionale in una struttura di soccorso preospedaliero e opera in conformità di competenze che può esercitare in parte su base autonoma e in parte su delega medica. In questo caso, dispone di maggiore autonomia del soccorritore diplomato.

Il Soccorritore Diplomato (SDP)

È un operatore della salute appositamente formato che esercita la propria attività professionale in una struttura di soccorso preospedaliero e opera in conformità di competenze che può esercitare in parte su base autonoma e in parte su delega medica. Le attività del SDP comprendono un ampio spettro di compiti nell'ambito delle prestazioni sanitarie preospedaliere; garantisce autonomamente, oppure in collaborazione con il medico d'urgenza e/o con altre persone qualificate e autorizzate, il soccorso preospedaliero di pazienti che si trovano in situazioni di emergenza, di crisi o di rischio.

Il Soccorritore Assistente d'Ambulanza (SAA)

Si tratta di una figura con una formazione specifica per il trasporto programmato di pazienti con uno stato di salute non critico. Il SAA è inoltre in grado di decidere quando è necessaria la presenza di un paramedico o di un'altra figura specializzata nella gestione del paziente. Nell'ambito di interventi urgenti, assume una funzione di assistenza e supporto al paramedico.

Competenze sanitarie per il personale paramedico

In Canton Ticino l'urgenza preospedaliera è organizzata secondo precisi protocolli definiti dalla Commissione Medica della FCTSA. Quest'ultima è incaricata di elaborare gli Atti medico delegati (AMD), protocolli basati su studi specifici internazionali conformemente all'articolo 62 cap. II della Legge sanitaria cantonale.

Il quadro concettuale della legislazione si basa su una serie di evidenze previste dalla Interassociazione di Salvataggio, dalla Federazione dei Medici Svizzeri, dalle Leggi cantionali e federali che regolano il soccorso di cui una delle caratteristiche principali risulta essere: l'intervallo senza terapia medica deve rimanere il più corto possibile.

Gli AMD permettono al personale paramedico di avere un'autonomia sanitaria acquisita durante la formazione professionale e l'esecuzione di atti medici avanzati in autonomia sotto la responsabilità diretta della direzione sanitaria dell'ente. Ciò permette l'inizio di una terapia efficace nel più breve tempo possibile. Gli AMD sono circa una trentina e coprono le principali patologie legate alla medicina extra ospedaliera.

Il Soccorritore Volontario Brevettato (SVB)

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

Capo Intervento Regionale (CIR)

Le figure precedenti vengono coordinate nel corso di un turno di lavoro da un paramedico con il ruolo di Capo Intervento Regionale (CIR). La figura del CIR ha il compito di assicurare la supervisione operativa delle attività di prontezza e di soccorso. Ha una formazione di base come paramedico e sostituisce nell'ambito della gestione operativa corrente la figura del Capo Servizio. Garantisce l'organizzazione e la supervisione delle attività sulle 24 ore (mediante presenza in sede o reperibilità

immediata dal domicilio nelle fasce orarie notturne) e interviene in supporto agli equipaggi in situazioni oltre la normale routine. In questo ambito coordina, insieme agli altri quadri degli enti partner (polizia e pompieri) le attività di soccorso in uno stato maggiore chiamato SMEPI.

I processi di lavoro del SA

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

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

Il processo prontezza

Definisce tutte le attività legate alla messa a disposizione delle risorse per far fronte ai bisogni della popolazione. Descrive l'entrata in servizio, le attività per garantire l'efficacia dei mezzi e delle persone che devono intervenire al momento in cui viene attivato il processo soccorso. La copertura del servizio, in termini di risorse e numero di equipaggi da tenere in prontezza sulle 24 ore, viene calcolata sulla base delle statistiche e, nel caso, viene aggiornata qualora i dati dimostrino dei cambiamenti di tendenza. Il concetto prevede che il servizio debba essere in grado di raggiungere nel 90% dei casi il luogo d'intervento entro 15 minuti, con obiettivi di miglioramento che vanno nella direzione dei 10 minuti.

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

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

I processi soccorso e trasporto

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

La Centrale d'allarme e coordinamento sanitario Ticino Soccorso 144 raccoglie le indicazioni dell'utente che necessita dell'intervento di soccorso / trasporto e tratta le informazioni utilizzando un protocollo chiamato MPDS (*Medical Priority Dispatch System*), che permette di guidare l'operatore in una raccolta di informazioni strutturata per definire un codice di presunta diagnosi, un livello di priorità d'intervento e i mezzi di soccorso e i partner che devono essere mobilitati. Il protocollo viene inviato in tempo reale alla CVL tramite sistema informatico. Quest'ultima riceve la richiesta d'intervento e attiva, a dipendenza della situazione, uno o più equipaggi.

Pertanto ogni intervento può generare una o più missioni, a dipendenza del numero di equipaggi/mezzi che sono attivati. Solitamente a un evento corrisponde un equipaggio autoambulanza e, a dipendenza del livello di urgenza/priorità definito dall'144, l'avvicinamento al luogo dell'automedica (con o senza segnali prioritari). A ogni missione possono corrispondere uno o più pazienti. Il condizionale è d'obbligo giacché può avvenire che giunti sul luogo non vi sia alcun paziente da trattare (pazienti non presenti, scappati o scherzi), oppure ve ne sia più di uno (situazioni in cui siamo chiamati in prevenzione, come ad esempio l'assistenza ai pompieri).

Ripartizione degli interventi secondo il grado di urgenza

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

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

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

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

Conferma attivazione risorse specialistiche

Il codice CARS si propone di definire un modello di conferma delle risorse, basato su criteri più oggettivi e predittivi della gravità clinica del paziente. Secondo l'*American College of Surgeons*, il triage consiste nell'assegnare un ordine di priorità ai pazienti in base alla gravità della loro condizione e alla disponibilità di risorse. Il modello usato fino al 2024, basato sul codice NACA, presenta diverse criticità in fase di conferma delle risorse specialistiche. Questo porta a frequenti casi di over-triage (attivazione di risorse non necessarie) o under-triage (mancata mobilitazione di competenze avanzate quando realmente necessarie), con un impatto diretto sull'efficienza operativa e sulla qualità della cura. Il CARS mira a superare queste limitazioni introducendo un sistema di conferma basato su parametri clinici più specifici e affidabili, riducendo il margine di soggettività nella decisione di attivazione delle risorse, ciò migliora la gestione delle emergenze preospedaliere, garantendo che ogni paziente riceva l'assistenza più appropriata nel minor tempo possibile.

Ospedalizzazione

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

Chiusura dell'intervento

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

Il processo Manifestazioni ed Eventi

Al fine di non gravare sul dispositivo ordinario, in caso di manifestazioni con la presenza di un importante numero di partecipanti o pubblico, CVL, su richiesta degli organizzatori, mette a disposizione le proprie competenze per la gestione dell'emergenza sanitaria. L'organizzazione di eventi e manifestazioni pubbliche richiede un'attenta pianificazione, soprattutto per quanto riguarda la sicurezza sanitaria. Che si tratti di concerti, festival, eventi sportivi o manifestazioni culturali, è fondamentale garantire la tutela della salute e l'incolumità di tutti i partecipanti. Aspetto fondamentale della sicurezza sanitaria nella manifestazione è la valutazione del rischio (Algoritmo di Maurer o Kölner, adattato alla realtà del Ticino) e l'identificazione delle risorse necessarie in base all'analisi del rischio (personale medico, paramedico, capi intervento e soccorritori volontari) come pure le strutture logistiche (Posti Medici Avanzati, ecc.). L'analisi sfocia in un documento operativo denominato "Concepto di sicurezza sanitaria" che diventa la base dell'organizzazione sanitaria dell'evento con il dettaglio delle azioni da intraprendere in caso di emergenza sanitaria. Un'adeguata copertura sanitaria durante tali manifestazioni

è sempre più la premessa base per un sereno svolgimento dell'evento. In un contesto in cui la legislazione è carente (solo nel contesto delle organizzazioni su strada esiste l'obbligo di riferirsi ai servizi FCTSA per una valutazione del rischio sanitario), la sensibilità di organizzatori o enti pubblici è fondamentale per creare le premesse affinché un evento si svolga senza incidenti o eventi avversi, rispettivamente con un dispositivo che sia in grado di rispondere a un bisogno sanitario per i partecipanti. È importante che gli organizzatori si informino sulle normative specifiche applicabili al loro evento e le rispettino scrupolosamente. Fondamentale nella gestione di grandi manifestazioni/eventi è il lavoro di coordinamento con altre organizzazioni partner quali la polizia, le società di sicurezza private, i pompieri, la REGA, la società svizzera di salvataggio, la protezione civile, i samaritani e l'esercito.

Il processo maxi emergenza

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

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

Come da raccomandazione dell'IAS, i pazienti nel dispositivo DIM vengono gestiti mediante le SAP, Schede Accompagnamento Pazienti. Quest'ultime sono uno strumento riconosciuto internazionalmente che permette di raccogliere e scrivere le indicazioni cliniche, definire una priorità di trattamento (TRIAGE), indicare le terapie da mettere in atto, le destinazioni e tracciare i pazienti dal luogo dell'evento fino all'interno dei diversi reparti ospedalieri. Per le necessità di trattamento di numerosi pazienti, il Dispositivo è attualmente dotato di furgoni (veicoli pesanti) per lo stoccaggio e il trasporto di materiale che permette l'allestimento di Posti Medici Avanzati (PMA) e materiale tecnico sanitario per il trattamento dei pazienti.

Gruppi di supporto

Il Servizio Specialistico d'Urgenza (SSU)

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

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

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

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

Il gruppo Tecno-DIM

È un gruppo di soccorritori volontari appositamente formati per fornire supporto tecnico e logistico in caso di eventi

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

Il gruppo Lacuale

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

Foto: Attivazione del Dispositivo Eventi Straordinari (DES) in Vallemaggia il 30 giugno 2025, in risposta all'alluvione che ha colpito la regione. Un intervento congiunto che ha coinvolto tutti i servizi di soccorso preospedaliero del Cantone e i diversi partner impegnati nella gestione dell'emergenza.



Il Servizio Medico Dentario

La missione

La missione del Servizio Medico Dentario (SMD) consiste nel prendere a carico la salute orale dei nostri pazienti, partendo dalla prevenzione legata all'igiene, alla diagnosi precoce e alla cura di problemi e patologie, mediante la messa a disposizione di professionisti competenti (medici dentisti, igienisti e assistenti dentali) con tecnologia e presidi al passo con i tempi. Il SMD ha storicamente una connotazione sociale volta ad erogare le prestazioni con un alto livello di qualità a prezzi favorevoli per coloro che dispongono di modeste possibilità economiche. A comprovata difficoltà il SMD applica tariffe e sconti particolari.

Prestazioni erogate

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

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

Personale

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

Struttura

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

Controllo di qualità e supervisione dell'attività

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

Il Servizio Formazione

La missione

L'obiettivo è di rafforzare gli anelli della catena del salvataggio (soccorritori occasionali e First Responder). Croce Verde Lugano da oltre 20 anni si occupa di formare persone non addette ai lavori nell'ambito delle misure di Primo Soccorso. Tale attività è nata e si è sviluppata utilizzando l'esperienza quotidiana acquisita dai propri collaboratori sulle ambulanze. Questo *“know how”* permette di confrontarsi con i partecipanti su situazioni realmente vissute rendendo i corsi molto vicini alla realtà. L'ultimo decennio, soprattutto in considerazione del progetto ticinese promosso e condotto dalla Fondazione Ticino Cuore sulle tecniche di rianimazione e defibrillazione, ha portato un grande sviluppo in termine di numeri di corsi e di partecipanti.

Il catalogo dei corsi è il seguente:

- BLS-DAE - Rianimazione cardiopolmonare di base e uso del defibrillatore;
- BLS-DAE SRC Complet Blended e-learning;
- Heartsaver primo soccorso RCP AED-AHA;
- MISV - Misure immediate salvavita;
- Urgenze pediatriche, base e refresh;
- Baby SOS 0-5 anni;
- Primi soccorsi livello 1 IAS;
- USTRA per allievi conducenti;
- Rescue Bike, primi soccorsi per ciclisti;
- Corsi personalizzati.

Controllo qualità e certificazioni

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

Personale

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

Strutture

La maggior parte delle formazioni vengono erogate presso le nostre tre aule di formazione (2 a Pregassona e 1 ad Agno) allestite in modo da permettere gli standard qualitativi richiesti. Su richiesta vengono svolti corsi direttamente nelle aziende.

Aree di supporto

Area Amministrazione e Finanze

L'Area Amministrazione e finanze gestisce tutti gli aspetti legati ai flussi finanziari dei tre servizi di CVL e i rispettivi processi. Dall'emissione delle fatture, alla gestione debitori e creditori, alle procedure contabili e agli aspetti amministrativi legati agli stipendi del personale (buste paga, assicurazioni ecc...). Un aspetto particolare riguarda la gestione dei numerosi donatori del SA e delle prestazioni di cui beneficiano in caso di intervento di soccorso e trasporto. Tale attività è gestita in collaborazione con il settore che si occupa della comunicazione e raccolta fondi.

La fatturazione delle prestazioni erogate dai tre servizi viene eseguita sulla base di tariffe fissate da istanze esterne. Le tariffe dei corsi territoriali e della sicurezza sanitaria in occasione di manifestazioni ed eventi sono definite a livello FCTSA. Le tariffe del SA sono definite per il tramite della FCTSA, con gli assicuratori malattia e con gli ospedali o le cliniche private. Le tariffe per il SMD sono definite dal tariffario della SSO, rispettivamente dagli assicuratori infortuni o dagli istituti sociali che prendono a carico alcuni pazienti.

L'area dispone di personale qualificato allo svolgimento dei diversi compiti quali impiegati di commercio e contabili. È coordinata da un capo area, con funzione di quadro, con formazione di specialista in finanza e contabilità e formazione in ambito di economia e gestione socio-sanitaria. Il personale è operativo nella nuova ala realizzata al secondo piano dello stabile di Pregassona.

Area Risorse Umane

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

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

Le attività dell'area risorse umane sono spesso svolte in collaborazione con la FCTSA, ospedali, cliniche e scuole professionali. Molti sono i canali che in questi anni stanno permettendo l'apertura di nuove opportunità sia formative sia professionali per i nostri collaboratori. Questo dinamismo permette di mantenere un carattere organico sempre pronto al confronto e all'adattamento in funzione di quanto succede nella nostra area di competenza/interesse. I progetti e i programmi di questa area sono il frutto dell'unione delle strategie del Comitato con i risultati sulla soddisfazione, rispettivamente della valutazione dei collaboratori. Questi elementi, uniti in un unico piano quinquennale, ci assicurano di rispondere sia alle esigenze della nostra organizzazione, sia alle necessità dei nostri collaboratori; con loro condividiamo regolarmente le attività svolte e i processi decisionali di loro competenza. L'area è coordinata da una responsabile, con funzione di capo area, con formazione accademica specifica ed esperienza nel contesto. Il capo area delle RU si occupa di assicurare che le attività descritte vengano svolte dalle persone con le giuste competenze e coerentemente con quanto dichiarato. L'area delle RU è anche il luogo organizzativo in cui è stato posto il settore della formazione del personale, il buon funzionamento

di tale settore è assicurato da insegnanti con la qualifica di tutor. A loro è affidata la responsabilità operativa della pianificazione e della erogazione di programmi di formazione di professionisti e volontari, nonché del personale in stage. Un'altra figura centrale che fa parte dell'area è quella della responsabile della pianificazione e dell'impiego che quotidianamente si impegna per garantire la corretta gestione, organizzazione e pianificazione di tutte le risorse umane professioniste e volontarie della nostra Associazione. Tutti gli aspetti amministrativi e finanziari sono assicurati dalla preziosa collaborazione dell'assistente di direzione e dell'intero settore dell'Amministrazione e finanze.

Area Logistica e Risorse Tecniche

All'area è demandata la responsabilità della gestione degli stabili (di proprietà e in affitto), della flotta di una ventina di veicoli (ambulanze, automediche, veicoli di servizio e natante), dell'attrezzatura d'esercizio e di tutto il materiale necessario allo svolgimento delle missioni dei singoli servizi. In considerazione dell'eterogeneità delle attività svolte il materiale risulta essere numeroso e tecnologicamente avanzato. L'area si occupa inoltre della manutenzione ordinaria e straordinaria dei defibrillatori sul territorio per conto della Fondazione Ticino Cuore. L'area è coordinata da un capo area con funzione di quadro, con formazione in ambito tecnico ed esperienza ventennale nel contesto della gestione di immobili, direzione lavori e progetti. Vista la specificità dell'attività sanitaria gli è affiancata una risorsa proveniente dal mondo del soccorso per tutto quanto attiene al materiale del SA. L'area dispone inoltre di un meccanico, di un custode e sporadicamente di personale del servizio civile quale aiutanti. Il team si completa con un collaboratore per la gestione dei defibrillatori. A livello di struttura, oltre alle due basi principali (Pregassona, stabile di proprietà) e Agno (struttura in affitto), L'area si occupa dei seguenti spazi affittati in esterno: due sale formazione, un appartamento per il personale medico di picchetto, un'officina meccanica e un archivio, oltre che diversi posteggi sia a Pregassona che ad Agno.

Settori di supporto

Settore Sicurezza

Il settore, gestito da un collaboratore con formazione specifica nell'ambito della sicurezza (diploma CFSL come specialista sicurezza sul lavoro), coadiuvato da un assistente, funge da consulente alla direzione per il raggiungimento e il mantenimento dei requisiti legali e normativi per quanto riguarda la legge sul lavoro e le prescrizioni e direttive legate alle categorie professionali attive nell'Associazione. Lo stesso collabora con tutti i quadri nelle attività generali legate alla sicurezza (ambientale, strutturale e delle persone), promuove campagne di sensibilizzazione e prevenzione, supervisiona il rispetto delle normative interne ed esterne, a tutela della salute dei collaboratori e degli utenti.



Settore ICT

Il settore, gestito da un collaboratore con formazione in informatica e una specializzazione quale specialista in sistemi e reti (CAS SUPSI), ha quale compito la gestione di tutti gli aspetti informatici dell'Associazione e delle interazioni della parte di struttura e programmi legati alla FCTSA per la parte del SA.

Settore Qualità

Il settore coordina tutte le attività legate alla gestione della qualità nel contesto dell'Associazione. CVL applica il modello EFQM, *European Foundation of Quality Management*, che prevede una presa a carico a 360° della qualità e lavora sul principio del TQM, *Total Quality Management*. Quest'ultimo prevede di misurare la qualità delle prestazioni, analizzare la situazione, mettere in atto misure di correzione e, dopo un periodo di test, riverificare le misure implementate. Il ciclo continuo, sul principio del PDCA, (*Plan, Do, Check, Act*) viene applicato costantemente sia nell'ambito della struttura sia in quello del personale nei diversi contesti.

Per quanto riguarda il SA quest'ultimo è accreditato dal 2001 alla IAS e viene ricertificato ogni quattro anni.

I corsi territoriali proposti in collaborazione con AMUT (Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese della FCTSA) sono certificati EduQua.

Il settore è coordinato da un responsabile con formazione specifica nell'ambito della gestione dei processi di qualità. Quest'ultimo gestisce la documentazione di riferimento e coordina il lavoro di persone che si occupano di attività di dettaglio nell'ambito della raccolta dati e analisi di risultati. Nel settore sono presenti collaboratori con formazione specifica nell'ambito della qualità come pure infermieri con un DAS in clinica generale (specialista clinico).

Settore comunicazione e ricerca fondi

Il settore si occupa della gestione e della comunicazione istituzionale, delle relazioni con i principali portatori d'interesse e coordina le attività legate alla ricerca fondi. Quest'ultima viene gestita principalmente su due livelli. Il primo livello si rivolge ai cittadini, che mediante un contributo annuale di 40 o 70 CHF possono beneficiare di una riduzione della quota parte della fattura non coperta dall'assicurazione malattia di base (LAMal). Un secondo livello riguarda campagne mirate indirizzate ad aziende, associazioni o fondazioni.

Per quanto riguarda i canali di comunicazione, CVL si avvale degli strumenti seguenti:

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



FONDAZIONE CROCE VERDE LUGANO

La Fondazione Croce Verde Lugano

La «Fondazione Croce Verde Lugano» è stata costituita il 16 gennaio 1978 con lo scopo statutario di contribuire finanziariamente all'attività di CVL, quando vi è la necessità di reperire mezzi straordinari per la realizzazione di progetti o l'acquisto di beni di una certa importanza, come pure l'elargizione di borse di studio. Le competenti autorità l'hanno dichiarata di utilità pubblica e pertanto gode di esenzione fiscale di tipo permanente; è sottoposta all'Autorità di Vigilanza sulle Fondazioni e LPP della Svizzera orientale. Nel passato la Fondazione ha contribuito in modo importante alla realizzazione della sede attuale di via alla Bozzoreda a Pregassona, all'acquisto del terreno in zona Pian Povrò a Breganzona in previsione dell'edificazione della nuova sede e in altre occasioni puntuali, come ad esempio per il riscatto del terreno della sede di Pregassona, sgravando i comuni convenzionati da onerosi contributi.

La Fondazione è presieduta dal signor Michele Bertini. Segretario il signor Paolo Rovelli. Fanno inoltre parte del Consiglio di Fondazione l'avv. Emilio Bianchi, le signore Marie Céline Valenta-Steenhoudt, Luciana Sansigolo Orlando e l'avv. Ilario Bernasconi (presidente dell'Associazione CVL). Il Consiglio di Fondazione si attiva con regolarità sul territorio, presso altre Fondazioni, aziende o privati, per reperire fondi che possano essere destinati a importanti progetti dell'Associazione CVL.



Rapporto d'attività 2024



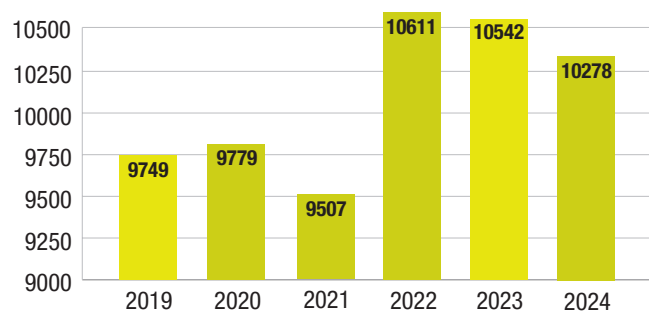
Servizio Autoambulanze

Per meglio capire 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 dell’intervento di soccorso e/o trasporto; viene generata una scheda che è inviata in tempo reale a 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. Ad 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).

Dati operativi

Anno	Interventi	Missioni Automedica	Pazienti trattati
2022	11'006	3'300	10'611
2023	10'951	3'141	10'542
2024	10'312	2'773	10'278
Diff. 2023/2024	-639	-368	-264

Numero pazienti per anno



Ripartizione degli interventi per giorno della settimana e giornata più impegnativa

La media giornaliera è stata di 28 interventi. Il giorno della settimana più intenso il venerdì. Il giorno dell’anno di maggior attività è stato il 20 settembre con 47 interventi. Il giorno con meno interventi (10) è stato il 5 novembre.

Ripartizione degli interventi per fascia oraria

L’attività risulta essere intensa a partire dalle ore 08:00, riconfermando i dati degli anni precedenti e prosegue stabilmente sino alle ore 19:00, senza cali significativi dalle 16:00 in poi.

Ripartizione degli interventi per mesi dell’anno

I mesi dell’anno con più interventi è stato dicembre con 941. Il mese con meno interventi è stato febbraio (772).

Luogo d’intervento

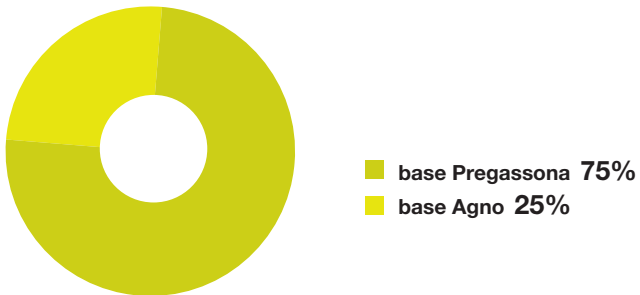
Le missioni secondo luogo d’intervento non rappresentano particolari modifiche rispetto agli anni precedenti. Nella tabella sono riportati i luoghi più significativi.

Luogo intervento	2023	2024	Δ
Abitazioni	5'184	5'101	-83
Ospedali EOC	1'727	1'347	-380
Strade e autostrade	1'173	1'344	171
Case per anziani	791	809	18
Uffici ed esercizi pubblici	385	370	-15
Cliniche	353	433	80
Studi medici	167	177	10
Impianti lavorativi	147	154	7
Alberghi/campeggi	89	100	-21
Foyer/Istituti	123	131	8
Polizia/Carceri/Dogana/Asilanti	105	116	11
Impianti sportivi	91	79	-12
Scuole	33	49	16
Aeroporti	15	38	23
Trasporti pubblici	64	69	5
Sentieri montagna	26	28	2
Sede ambulanza	11	6	-5
Fiumi/Laghi	10	13	3
Ospedali fuori Cantone	6	3	-3

Ripartizione degli interventi per territorio e per base operativa

La CVL dispone di due basi operative. Nel 2024 il 75% dell’attività viene svolto partendo dalla base operativa principale ubicata a Pregassona. Il restante 25% è svolto dalla base di Agno. Dati che confermano la percentuale di ripartizione dell’anno precedente.

La strategia messa in atto da anni per ridurre i tempi d’intervento nelle zone più discoste è il potenziamento di una seconda ambulanza in base Agno (durante il giorno dal lunedì al venerdì) e 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 2024 sono stati 9 gli interventi effettuati dai RR.



Comparazione priorità interventi 2021-2024

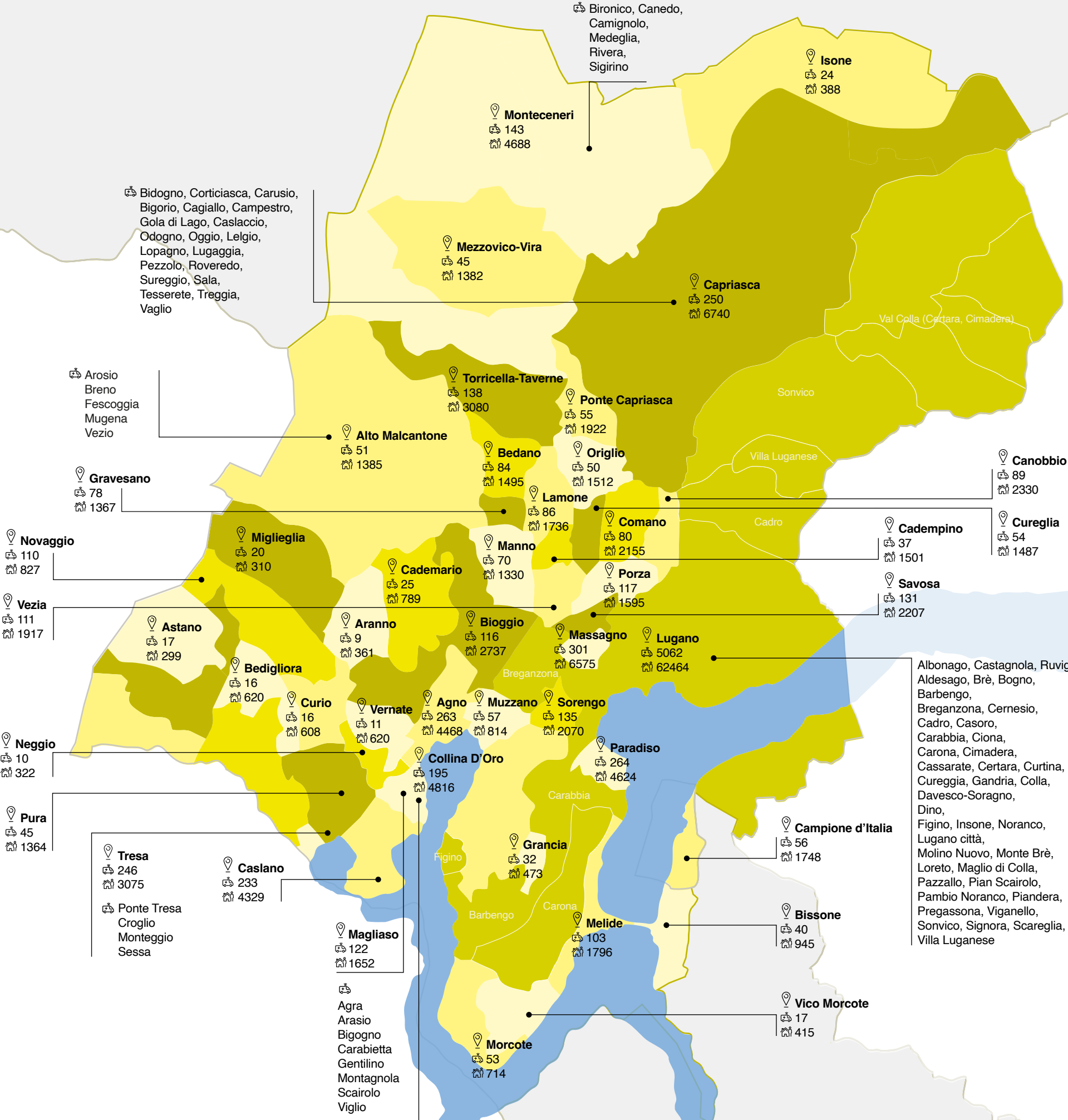
Anno	P1	P2	P3	S1	S2	S3
2021	4'747	780	3'022	91	35	1'656
2022	5'569	899	2'588	113	27	1'810
2023	5'630	838	2'507	166	31	1'779
2024	5'566	635	2'404	166	41	1'500
Differenza 2023/2024	- 64	-203	- 103	+0	+10	-279

Il territorio d'intervento

La cartina illustra il territorio di competenza di Croce Verde Lugano, con rappresentati i comuni e le principali località. Sono indicati il numero di interventi svolti nel territorio e la popolazione residente.

Legenda:

- Comune o località
- Numero interventi nel 2024
- Popolazione al 31.12.2024



Luogo di destinazione

Nella tabella che segue, vengono riportati i luoghi più significativi di destinazione dei pazienti trasportati. Nel 2024, così come negli anni precedenti, la maggior parte dei pazienti è stata trasportata all'Ospedale Civico di Lugano che rappresenta il punto di riferimento cantonale della Medicina ad Alta Specialità. Stabile il numero dei pazienti trasportati presso la Clinica Luganese Moncucco. Da segnalare alcune particolarità: la decisione da parte dell'ospedale regionale di Lugano di centralizzare tutte le urgenze mediante ambulanza presso l'ospedale Civico chiudendo il PS OIL; un aumento delle destinazioni verso la Clinica Psichiatrica Cantonale. Pressoché invariate le percentuali di destinazione verso le altre strutture cantonali.

Luogo di destinazione	2023	2024	Δ
Ospedale Civico Lugano	5'906	5'898	-8
Clinica Luganese Moncucco	1'441	1'437	-4
Non trasportato	1'013	1'051	38
Ospedale Italiano Viganello	233	165	-68
Clinica Psichiatrica Cantonale	527	559	32
Ospedale San Giovanni Bellinzona	233	271	38
Ospedale Beata Vergine Mendrisio	217	198	-19
Ospedale La Carità Locarno	93	59	-34
Istituto Cardiocentro Ticino	164	129	-35
Ospedali e Cliniche in Svizzera	57	59	2
Clinica Ars Medica Gravesano	70	86	16
Clinica Sant'Anna	67	75	8
Domicilio	20	4	-16
Clinica Hildebrand Brissago	37	26	-11
Consegnato Rega	5	8	3
Clinica Santa Croce Orselina	32	11	-21
Clinica Riabilitazione	18	13	-5
Clinica Malcantonese	26	15	-11

Interventi simultanei

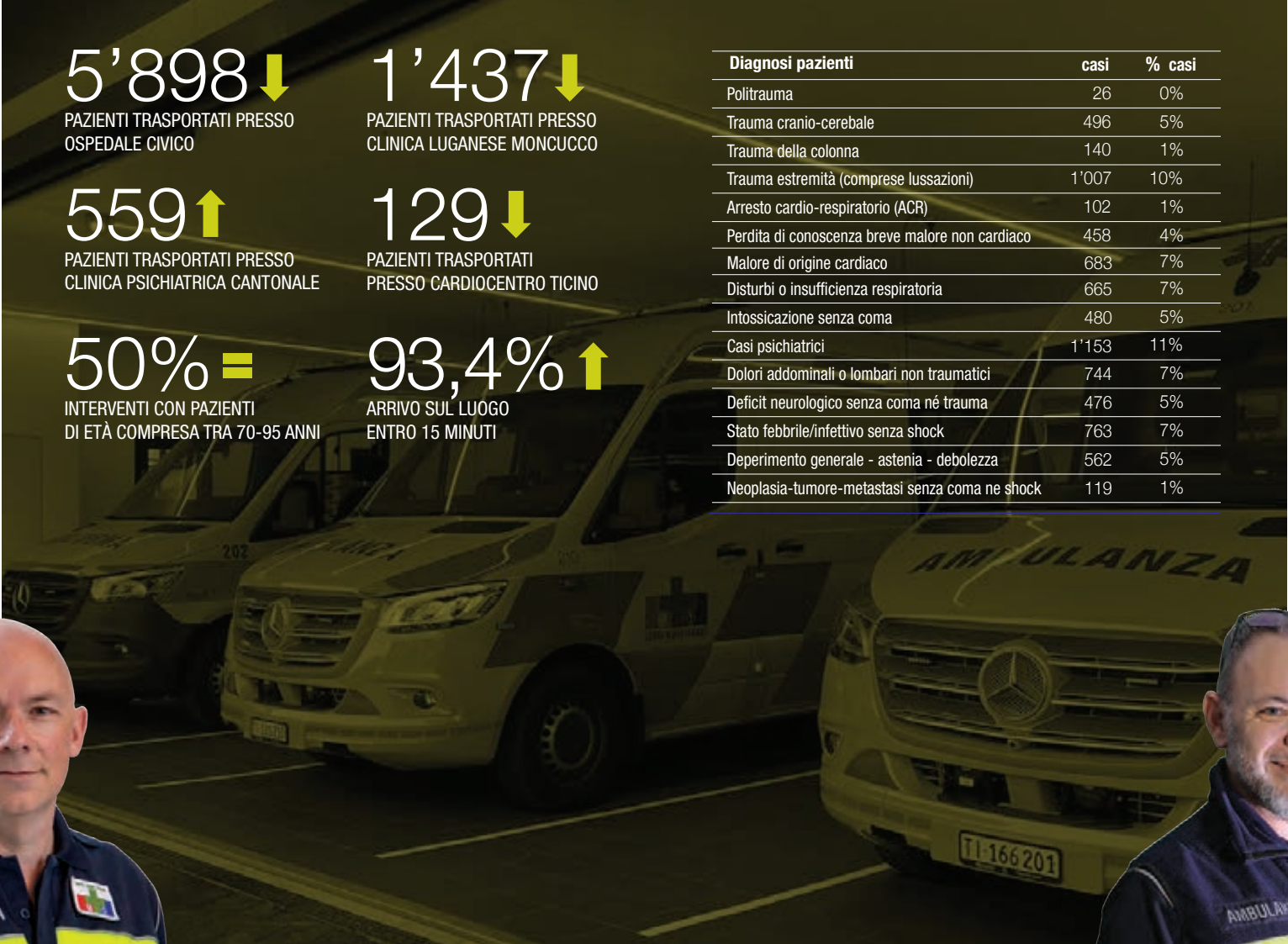
Il grafico nella pagina a fianco riporta il numero delle missioni svolte in simultanea e ripartite per fascia oraria. Si tratta della situazione generale in cui sono presenti sia gli interventi primari sia gli interventi secondari. La valutazione regolare di questi dati risulta essenziale per definire il numero medio di mezzi da mettere a disposizione per la copertura delle urgenze.

Coperture e interventi in altri comprensori

Con il termine copertura s'intende l'avvicinamento di un'ambulanza verso un territorio limitrofo nel caso in cui quest'ultimo avesse tutti i mezzi impegnati. Durante l'arco dell'anno, si registra un aumento di questo fenomeno nei mesi estivi e invernali. Periodi in cui generalmente il numero degli interventi hanno una naturale crescita.

Paolo Ziella
Capo servizio
Servizio Autoambulanze

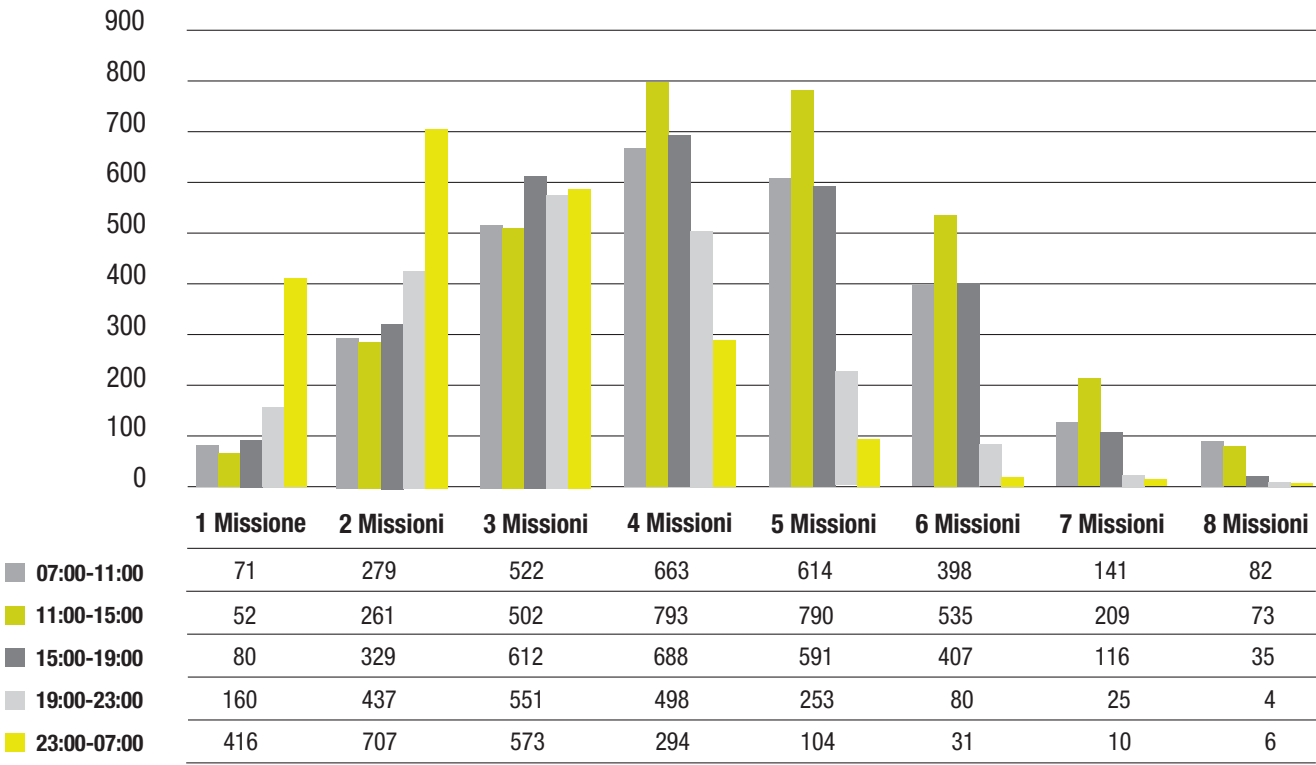
Paolo Ziella



Patrik Conte
Vice capo servizio
Servizio Autoambulanze

Patrik Conte

Numero ambulanze impiegate simultaneamente



Le coperture, considerati i numeri stabili degli ultimi anni, sono state oggetto di un cambiamento strategico operativo che coinvolge tutti gli enti ambulanza del Cantone. La strategia prevede una copertura virtuale al momento del bisogno; il mezzo resta allertato ma non si avvicina al territorio limitrofo a meno che la Centrale 144, sulla base di valutazioni strategiche di utilizzo delle risorse e in funzione dei tempi di occupazione preconizzati, definisce l'avvicinamento del mezzo. Nel 2024, le coperture reali sono state 29 a fronte delle 263 dell'anno precedente. Sono stati effettuati 15 interventi su copertura per un altro servizio contro i 21 dell'anno precedente.

Alcuni dati epidemiologici generali

Anche quest'anno vi è un'equa ripartizione tra uomini e donne ed una importante preponderanza dei casi di medicina (77.5%) rispetto quelli di chirurgia (22.5%) comprensivi di casi di infortunistica e di traumatologia. Il paziente tipo della nostra realtà è residente per lo più in area urbana con un'età compresa tra i 70 ed i 95 anni (50%

sul totale dei pazienti trasportati). Questi dati rappresentano chiaramente uno specchio fedele dell'invecchiamento della popolazione e dei fruitori dei servizi sanitari, considerando la fragilità clinica della terza età.

Diagnosi pazienti

Le due casistiche più frequenti risultano essere i traumi alle estremità, che rappresentano il 10% della casistica, e i pazienti con problematiche psichiatriche (11%). Si constata un incremento costante dei casi di psichiatria. Siamo passati dagli 876 casi nel 2021 agli attuali 1'153.

Tempi d'intervento

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

La Direzione Operativa analizza regolarmente i dati ed è particolarmente attenta a trovare soluzioni atte a ridurre i tempi d'intervento. In particolar modo vengono monitorizzati i tempi di mobilitazione e i tempi di soccorso. Per tempo di mobilitazione s'intende il periodo tra l'attivazione del servizio / 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. L'IAS non prevede dei criteri di qualità inerenti al tempo di partenza. Nonostante ciò, a livello cantonale, la FCTSA ha definito un criterio di partenza entro 120" dall'attribuzione dell'intervento Primario P1. Nel 2023, questo criterio non è stato raggiunto poiché è stato rispettato solo nel 82,5% dei casi. Non vi è una significativa differenza tra interventi diurni verso gli interventi notturni. Questo dato è stato oggetto di particolare attenzione nel corso dell'anno anche in funzione degli importanti cambiamenti strutturali dovuti all'ampliamento della sede con la conseguente ricollocazione dei veicoli in pronta partenza. A luglio si è inaugurata la nuova autorimessa al PT e parallelamente è stata fatta una sensibilizzazione approfondita al personale operativo durante la consegna del mattino oltre a condividere quotidianamente i risultati. Alla fine dell'anno siamo riusciti a raggiungere l'obiettivo conforme al criterio ottenendo un tempo di uscita entro i 120" nel 90.1% dei casi P1. Il criterio di qualità IAS (8.3) di arrivo sul Target dell'intervento entro 15' nel 90% dei casi è stato rispettato nel 93.4% dei casi.

Ingaggi o missioni particolari

Trasferimenti a lunga distanza: sono stati 63 (Vs. 73) i trasferimenti effettuati prevalentemente oltre Gottardo per la presa a carico dei pazienti che necessitavano di cure specialistiche nei centri universitari di riferimento.

Pazienti non trasportati: in aumento i casi, sono 1'018 (Vs. 1.013) i pazienti soccorsi ma non trasportati. Il motivo del



1'051 ↑
PAZIENTI SOCCORSI
MA NON TRASPORTATI

10 ↑
UNITÀ INTERVENTO
TECNICO-SANITARIA

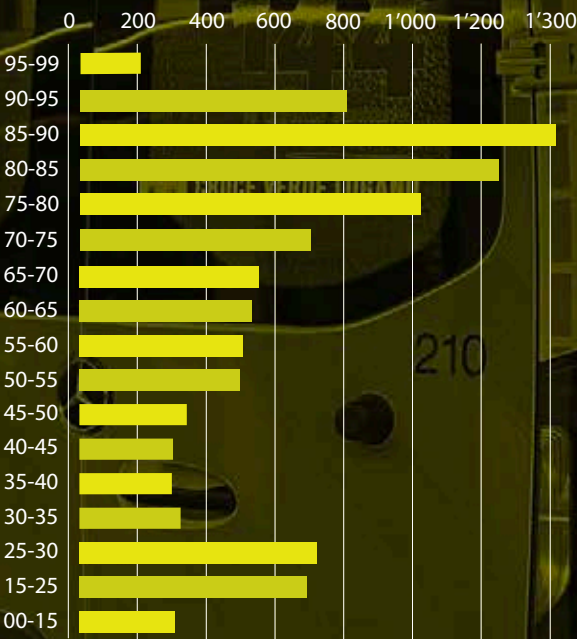
25% =
INTERVENTI BASE
OPERATIVA DI AGNO

6 ↑
IMPIEGHI NATANTE
AMBULANZA

63 ↓
TRASFERIMENTI
IN PREVALENZA
OLTRE GOTTARDO

155 ↑
INTERVENTI DEL CAPO
INTERVENTO REGIONALE (CIR)

Fascia di età al momento dell'intervento



Attivazione simultanea del Servizio Specialistico d'Urgenza



Dr. med. Alessandro Motti
Direttore sanitario
Servizio Autoambulanze

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. Altra causa di aumento sono le frequenti cadute a domicilio di anziani con disturbi della deambulazione che dopo un nostro aiuto presso la propria abitazione non necessitavano approfondimenti diagnostici.

Impiego del natante ambulanza: nel 2024 il natante è stato utilizzato in 6 occasioni; 4 intervento Primario e 2 volte in occasione di assistenza a manifestazioni sul lago.

Impiego del Capo Intervento Regionale (CIR): il Capo Intervento Regionale ha la responsabilità di coordinare l'attività giornaliera degli equipaggi in servizio ed è il punto di riferimento di tutto il personale operativo durante il proprio turno. Garantisce la presenza presso la base operativa dalle 07:00 alle 19:00, 6 giorni su 7. La domenica e festivi, come pure la notte, garantisce un picchetto di reperibilità immediata dal proprio domicilio. Gli interventi sul luogo di soccorso nel 2024 sono stati 155 (Vs.146). Di norma interviene in tutti quei casi dove è necessaria una coordinazione tra i vari enti di primo intervento (EPI) quali incidenti con più coinvolti, incendi e in tutte quelle situazioni che escono dall'ordinario clinico in supporto del personale operativo.

Il Servizio Specialistico d'Urgenza (SSU)

Nel nostro Cantone, la gestione dell'SSU è integrata direttamente nel servizio di soccorso, a differenza del resto della Svizzera, dove questa funzione è coordinata dagli ospedali di riferimento. Questa organizzazione rappresenta un valore aggiunto per il paziente, che beneficia di un'équipe affiatata, abituata a lavorare insieme e a condividere momenti di formazione e feedback medico-specialistici volti al miglioramento continuo. Grazie ai colloqui formativi e ai debriefing tecnici, la qualità del lavoro degli operatori sanitari viene costantemente affinata. Nel corso del 2024, la Centrale operativa 144 ha attivato l'SSU 2.773 volte e in 1'726 casi la prima équipe di soccorso intervenuta sul posto ha confermato la necessità del supporto specialistico per interventi primari. L'équipe infermieristica specialistica e medica ha partecipato e gestito 322 trasferimenti a medio lungo raggio (compresi quelli eseguiti oltre Gottardo) di cui 32 pazienti ventilati con il respiratore, sedati o necessitanti l'utilizzazione di farmaci specialistici quali le catecolamine. Nel 2024, l'équipe dell'SSU era composta da 10 medici e 12 infermieri specialisti, con diversi livelli di impiego lavorativo.



In particolare, i medici hanno gestito con l'équipe di soccorritori intervenuti sul posto i 1'051 pazienti non trasportati e 203 di essi sono stati visitati direttamente dal medico sul luogo dell'intervento. Il grafico nella pagina precedente illustra il numero di attivazioni simultanee di due unità specialistiche, suddivise per fascia oraria. La combinazione di medico e infermiere specialista ha consentito di gestire le richieste contemporanee senza significative ripercussioni sui pazienti, grazie alla possibilità di suddividere l'équipe specialistica quando necessario.

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

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

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

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

Nel 2024, l'UIT-S è intervenuta in 10 interventi complessi. Nel corso dell'anno, 6 manifestazioni esterne hanno beneficiato delle competenze tecniche del UIT-S che hanno affiancato i presidi sanitari ordinari introdotti per l'assistenza sanitaria a particolari eventi quali: gare di MTB in aree extraurbane, corse in montagna e rally. Per mantenere la qualifica, il gruppo ha partecipato a 6 giornate di formazione per allenare le tecniche specifiche per una media di ore per milite pari a 18 ore per anno. Durante l'anno, 4 componenti del gruppo hanno partecipato e superato la giornata di ricertificazione prevista ogni due anni. Per sostituire il turn over del personale, 3 soccorritori che

sono stati selezionati all'interno di CVL parteciperanno alla certificazione nel 2025; in attesa di poter essere a tutti gli effetti componenti del gruppo tecnico, sono stati preparati e certificati al Livello 1. A livello logistico, è stato acquistato un applicativo per centralizzare l'inventario di tutto il materiale personale e di gruppo al fine di ottimizzare la gestione e la sostituzione dei presidi ottemperando alle normative internazionali di sicurezza oltre ad aver introdotto dei nuovi presidi per aumentare la sicurezza degli operatori durante gli ingaggi. Il gruppo del Tecno-DIM è composto da Soccorritori volontari e sono coordinati dal medesimo Capo Gruppo UIT-S. Essi sono formati a fornire i mezzi di supporto logistici in condizioni particolari. Il gruppo è composto da 8 Soccorritori Volontari formati specificatamente. Nel 2024 sono stati ingaggiati in ambito di grandi manifestazioni fornendo la loro competenza nell'allestire dei Posti Medici Avanzati (PMA) oltre ad essere stati mobilitati in supporto ai due eventi legati al maltempo che ha colpito il nostro cantone. Il loro prezioso supporto permette di avere sul campo strutture sanitarie attrezzate per la presa a carico dei pazienti soccorsi oltre a fornire riparo e protezione dagli eventi meteorologici al personale ingaggiato in questi particolari eventi.

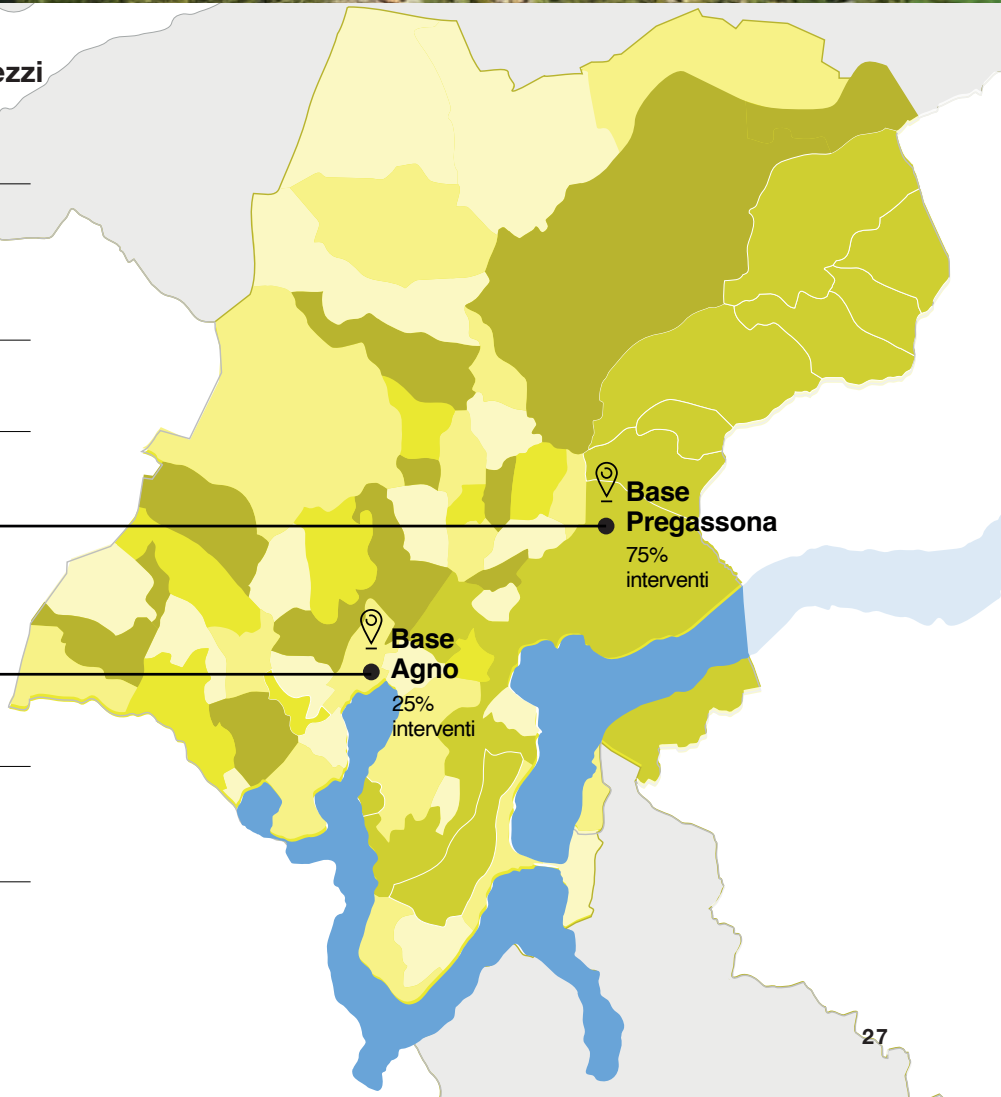


Assetto operativo: personale e mezzi

	Ambulanze	SSU	CIR
feriali			
07:00 - 19:00	+ (09:00 - 18:00)		
19:00 - 23:00			
23:00 - 07:00			
sabato			
07:00 - 19:00			
19:00 - 07:00			
dom. e festivi			
07:00 - 19:00	*		
19:00 - 07:00			

*da ottobre 2024

	Ambulanze
feriali	
07:00 - 19:00	+ (09:00 - 19:00)
19:00 - 07:00	
sabato	
07:00 - 19:00	
19:00 - 07:00	



L'attività duemilaventiquattro in sintesi

Gennaio	•	ASS	Festeggiamenti Capodanno
Febbraio	15-17	ME	Carnevale di Tesserete
	•	SF	Introduzione CARS adulto
Marzo	6	SF	Massagno - presentazione libro Fondazione Ticino Cuore
	10	ME	Capriasca Challenge - Tesserete
	22-24	ME	Tamara Trophy MTB - Rivera
	•	SA	Partecipazione Direzione sanitaria e operativa formazione MPDS
Aprile	5-7	ME	Lugano Bike Emotion
	•	SA	Rea Drill - simulazioni rianimazioni (apr. mag. nov. dic.)
	•	SA	Entrata in servizio 3 nuove ambulanze
	•	ASS	Apertura 6° studio SMD e uffici amministrativi
Maggio	11	ME	Ladies Run Lugano
	22	SF	Evento Villa Castagnola, presentazione Corso BABY SOS
	•	SF	Fine formazione Corso FoSV
	25	SA	REGA Tour Lugano
Giugno	5	COM	Visita CPS Commercio Lugano
	5	SF	Visita in sede gruppo SE/SI Fondazione Vanoni
	18	COM	Visita classe PAI ACSS Clinica Moncucco
	•	SA	DES Dispositivo Eventi Straordinari Mesolcina
	•	SA	Introduzione CARS pediatrico
	•	SA	Partecipazione congresso di Medicina d'urgenza a Parigi
	5-7	ME	Harley Davidson - raduno internazionale
	8	ME	Visita Lingue & Sport Lugano
Luglio	12-13	ME	Estival Jazz, Lugano
	19-20	ME	Blues To Bop Lugano
	•	SA	Introduzione nuovi Infermieri SSU
	•	SA	Inaugurazione nuova autorimessa autoambulanze
	•	SA	DES Dispositivo Eventi Straordinari Vallemaggia
	•	SA	Nuovo sistema di consegna operativa digitale (Digital wall)
Agosto	1	ASS	Festa Nazionale, Lugano
	•	SIC	Formazione CIR e Team Leader Cornè Arena
Settembre	8	ME	Sportissima, Lugano
	28-29	ME	StraLugano RUN
	28	ME	Rally Internazionale di Lugano
Ottobre	16	SF	World Restart a Heart Day, giornata REA
	•	ICT	Introduzione giustificazione tempi d'intervento
	•	ICT	Sistema di ticketing ICT
	•	SA	Introduzione 4° veicolo domenica e festivi
	•	SA	Giornate cliniche studenti di medicina USI
	•	SA	EUSEM Congresso europeo di medicina d'urgenza
	•	SA	Competizione internazionale simulazione intervento a Copenhagen
Novembre	8	COM	Serata per i nostri portatori d'interesse
	9	COM	Cena sociale CVL
	17	COM	Conferenza 143 Telefono Amico
	21	COM	Conferenza Automobile Club Svizzera - Lugano
	•	COM	Progetto millestrade: porte aperte ai giovani (soccorritore e dentista per un giorno)
Dicembre	23	COM	Visita Polizia Militare
	•	COM	Partecipazione serata Volontariato Sociale Palacongressi Lugano
	31	ME	San Silvestro, Lugano

Glossario attività 2024

ASS	Associazione
COM	Comunicazione
CT	Corsi territoriali
ICT	Informatica
FOR	Formazione
ME	Manifestazioni ed Eventi
RU	Risorse Umane
SA	Servizio Autoambulanze
SF	Servizio Formazione
SIC	Sicurezza



Categorizzazione secondo indice di gravità NACA

Il 2024 è stato un anno importante per l'introduzione di un progetto nato in CVL in merito alla categorizzazione della gravità dei pazienti trattati. Il progetto introduce il CARS (Conferma Attivazione Risorse Specialistiche). Nell'ambito dell'emergenza preospedaliera, la tempestiva e corretta attivazione delle risorse specialistiche rappresenta un fattore determinante per garantire la miglior presa in carico dei pazienti. Tuttavia, un'analisi condotta su oltre 9.400 casi ha evidenziato che l'indice di valutazione della gravità dei pazienti, basato sul codice NACA, presenta una significativa variabilità nella sua precisione, con errori di sovra- o sottostima compresi tra il 6% e il 15%. Questa incertezza ha un impatto diretto sulla corretta allocazione delle risorse sanitarie, portando in alcuni casi a un ritardo nell'intervento specialistico o, al contrario, a una mobilitazione non necessaria di personale medico avanzato. Per rispondere a queste criticità, il progetto CARS si propone di definire un nuovo modello di conferma delle risorse, basato su criteri più oggettivi e predittivi della gravità clinica del paziente.

Secondo l'*American College of Surgeons*, il triage consiste nell'assegnare un ordine di priorità ai pazienti in base alla gravità della loro condizione e alla disponibilità di risorse. Il modello usato fino al 2024, basato sul codice NACA, presenta diverse criticità in fase di conferma delle risorse specialistiche. Questo porta a frequenti casi di over-triage (attivazione di risorse non necessarie) o under-triage (mancata mobilitazione di competenze avanzate quando realmente necessarie), con un impatto diretto sull'efficienza operativa e sulla qualità della cura.

Il progetto CARS mira a superare queste limitazioni introducendo un sistema di conferma basato su parametri clinici più specifici e affidabili, riducendo il margine di soggettività nella decisione di attivazione delle risorse.

L'obiettivo principale del progetto è quello di migliorare la gestione delle emergenze preospedaliere, garantendo che ogni paziente riceva l'assistenza più appropriata nel minor tempo possibile. Un elemento chiave del nuovo approccio è l'introduzione del MEWS (*Modified Early Warning Score*), un sistema di punteggio che permette di prevedere il deterioramento clinico del paziente e di attivare tempestivamente il livello di assistenza adeguato.

Uno degli aspetti centrali della proposta CARS è l'ottimizzazione dei criteri di attivazione delle risorse, con un'attenzione particolare alla semplificazione e all'adattamento alle reali necessità cliniche. Tra le condizioni che verranno automaticamente considerate ad alta priorità, indipendentemente dalla presenza immediata di alterazioni nei parametri vitali, vi sono:

- Ictus iperacuto;
- STEMI (infarto miocardico acuto con sopra livellamento del tratto ST);
- Sanguinamento attivo;
- Parto imminente;



- Ischemia acuta di un arto;
- Ostruzione delle alte vie respiratorie.

Questa classificazione permetterà di ridurre il rischio di mancata attivazione delle risorse in situazioni critiche e di garantire un intervento tempestivo. Il progetto CARS rappresenta un passo fondamentale verso una gestione più efficiente e razionale delle risorse sanitarie in emergenza. Attraverso un sistema di conferma basato su criteri più oggettivi e affidabili, sarà possibile garantire una migliore assistenza ai pazienti e ottimizzare l'impiego delle risorse disponibili, riducendo al contempo ritardi e inefficienze. L'adozione di questo modello consentirà alla Croce Verde Lugano e agli altri enti coinvolti di migliorare la qualità e la tempestività degli interventi, con un impatto positivo sulla salute dei pazienti e sull'organizzazione complessiva del soccorso pre-ospedaliero.

Secondo un'analisi in fase di implementazione, ad oggi risultano 987 casi non categorizzati. Il motivo è da ricondurre a casi di pazienti lasciati al proprio domicilio o a errori di compilazione del nuovo sistema. Nel corso dei prossimi mesi, questi dati saranno monitorizzati con attenzione al fine di avere dati stabili. Nel complesso, è importante notare che circa il 4% dei pazienti soccorsi erano in pericolo di vita mentre il 12% circa mostravano delle condizioni potenzialmente instabili con parametri vitali instabili.

Attività caratterizzanti il 2024

Alcune delle attività implementate, perfezionate o proseguite

- Continuazione delle analisi di conformità delle cartelle sanitarie;
- Continuazione delle analisi dei Debriefing tecnici;
- Feedback quadrimestrali clinici ai soccorritori;
- Feddback mirati su tutti gli interventi di Rianimazione Cardio Polmonare (RCP) e sui traumi maggiori;
- Analisi delle non conformità *Emergency Medical Report Incident System* (EMRIS);
- Analisi dei pazienti trasportati in H con una Vi SVA >4.
- Controlli e valutazione Debriefing Tecnico;
- Analisi retrospettiva sull'impiego del Lorazepam nel 2022-2023 in CVL;
- Consolidazione dell'uso del codice Conferma Attivazione delle Risorse Specialistiche (CARS);
- Schede di valutazione utilizzo massaggiatore meccanico;
- Valutazione delle intubazioni orotracheali;
- Introduzione dei dati nei 5 registri clinici cantonali;
- Continuazione degli incontri formativi con esercitazioni pratiche selezionate per il team specialistico di medici d'urgenza e degli infermieri specialisti.

Case report: durante il 2024 sono proseguite le serate di presentazione di alcuni interventi particolarmente interessanti,

esposti dal nostro personale, con approfondimenti mirati atti a un miglioramento delle conoscenze e dell'approccio alle problematiche emerse. Alcune di queste serate sono state organizzate in collaborazione con il pronto soccorso dell'Ospedale Regionale di Lugano o con il Cardiocentro.

Ulteriore implementazione di alcune funzioni relative alla gestione e controllo della qualità per mezzo dello strumento per la gestione documentale adottato nel 2020 Qualiware.

Stage degli studenti di medicina della facoltà di Scienze Biomediche - USI

Per il terzo anno consecutivo, CVL è stata scelta (insieme a SALVA Locarno e SAM Mendrisio) come luogo per lo svolgimento di stage degli studenti di medicina dalla Facoltà di Scienze Biomediche-USI. Si tratta di stage osservativi all'interno dei moduli universitari dell'area critica (quinto anno di medicina) comprendenti passaggi degli studenti nei reparti di Pronto soccorso, Cure Intense e Anestesia e nel settore preospedaliero. Si tratta di circa 60 studenti suddivisi nelle tre sedi, servizi in cui è garantita la presenza del medico voluta dall'USI.

Nel corso del 2024 abbiamo accolto 24 studenti di medicina dal mese di ottobre fino alla fine di dicembre. I feedback degli studenti alla Facoltà di Medicina sono stati entusiastici e insieme ai responsabili dell'USI abbiamo deciso di continuare l'arricchente esperienza formativa anche per il 2025.

Settore Sicurezza

Manifestazioni ed eventi

La sicurezza sanitaria è un aspetto fondamentale per la riuscita di qualsiasi manifestazione pubblica. Una pianificazione accurata, una valutazione dei rischi approfondita e un'adeguata gestione delle risorse sanitarie sono essenziali per garantire la salute e l'incolumità di tutti i partecipanti. Aspetto fondamentale della sicurezza sanitaria nella manifestazione è la valutazione del rischio (Algoritmo di Maurer o Kölner, adattato alla realtà del Ticino) e l'identificazione delle risorse necessarie in base all'analisi del rischio (personale medico, paramedico, capi intervento e soccorritori volontari), come pure le strutture logistiche (Posti Medici Avanzati, ecc.). Nel 2024 il numero di manifestazioni svolte è stato identico all'anno precedente (163). La manifestazione pubblica con maggior implicazione di personale e mezzi è stata il raduno internazionale Harley Days, che si è svolto a Lugano su tre giorni. Per la manifestazione si è allestito presso il Palazzo dei Congressi di Lugano un PMA e presso il LAC di Lugano, un PSS (Posto Sanitario di Soccorso, tenda sanitaria con personale). CVL ha garantito per 3 giorni (39 ore d'impiego) un'assistenza sanitaria su più fronti, in maniera strutturata e organizzata, collaborando attivamente con la Protezione Civile e la Polizia Comunale di Lugano. Di seguito le altre principali manifestazioni: festeggiamenti in piazza Riforma per la notte di Capodanno, assistenza alle partite del FC Lugano e HCL, carnevale di Tesserete, MTB Tamaro Trophy a Rivera, Lema e Tamaro Trail, MTB Capriasca, GP Summer Race, Estival Jazz Lugano, StraLugano, Rally Internazionale del Ticino (automobilistico) e Lugano Bike Emotion.

Hockey Club Lugano, Cornèr Arena

Per garantire la sicurezza sanitaria in una struttura come la Cornèr Arena durante le partite di campionato dell'HCL, è fondamentale adottare diverse misure di prevenzione e protezione. Attraverso l'adozione di adeguate misure e comportamenti di prevenzione e protezione, è possibile ridurre i rischi per la salute e la sicurezza garantendo un ambiente sicuro e piacevole per tutti. In collaborazione con il settore

sicurezza HCL, sono state definite le nuove procedure operative della sicurezza sanitaria per la struttura Cornèr Arena in base al grado di rischio.

Polo Sportivo degli Eventi (PSE), Arena Sportiva

Con l'avanzamento dei lavori di edificazione del nuovo Stadio di Calcio della Città di Lugano e del Football Club Lugano, siamo stati integrati come gruppo sicurezza luci blu. L'integrazione permetterà di sviluppare un concetto di sicurezza sanitaria con procedure operative da attuarsi in caso di intervento all'interno della struttura. Le attività di preparazione si completeranno, oltre alle procedure ordinarie, con la formazione teorica del personale e con esercitazioni pratiche.

Sicurezza sul lavoro

Il sistema di sicurezza sul lavoro in Svizzera si basa su una combinazione di leggi, direttive e misure preventive che coinvolgono sia i datori di lavoro che i dipendenti. La formazione dei collaboratori è un elemento fondamentale del sistema di sicurezza sul lavoro per la tutela della salute e dell'integrità fisica dei lavoratori.

Consulenze aziendali

Il Settore Sicurezza promuove, dopo aver effettuato una consulenza aziendale mirata e specifica ai suoi rischi, una formazione personalizzata legata al contesto nel quale si opera. Oltre alla formazione teorica, viene reso possibile il lavoro pratico con simulazioni in ambienti reali preparando i dipendenti a far fronte in caso di emergenza medica all'attivazione di misure immediate salvavita.

Introduzione nuovi collaboratori

Parte integrante nella prevenzione, la formazione assume un valore essenziale del sistema di sicurezza sul lavoro. Il settore sicurezza forma i nuovi collaboratori in ambito preventivo con una buona introduzione pratica, con lo scopo di apprendere più velocemente i rischi e i processi di lavoro per ridurre di conseguenza gli infortuni e i malori. Durante l'introduzione al collaboratore, oltre ai processi di lavoro, vengono presentati e consegnati i dispositivi di protezione individuale (DPI).

163 =
IMPIEGHI TOTALI

22 ↓
IMPIEGHI CON MEDICO
D'URGENZA SUL POSTO

946 ↑
ORE IMPIEGO
PERSONALE SANITARIO

55 ↓
IMPIEGHI CON CAPO
IMPIEGO SANITARIO

40 ↑
IMPIEGHI CON PIÙ
AMBULANZE

17 ↑
PAZIENTI TRASPORTATI

172 ↑
PAZIENTI TRATTATI

21 ↑
INTRODUZIONI IN AMBITO
DI SICUREZZA AZIENDALE



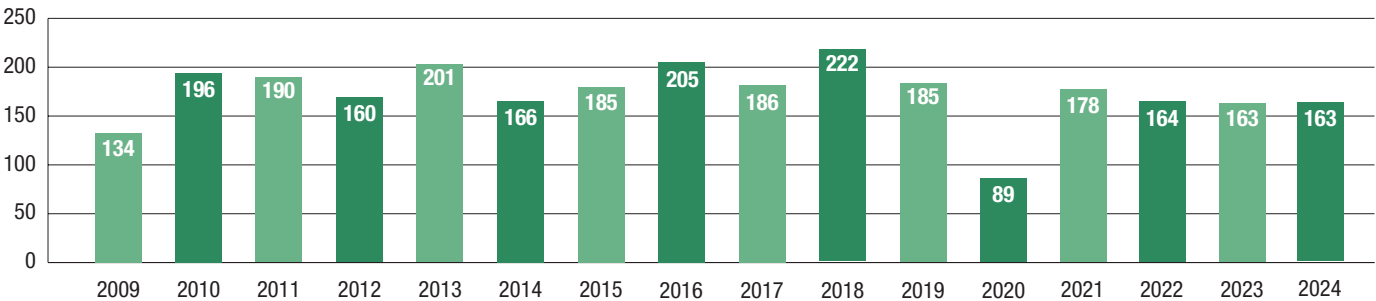
Tipologia d'impieghi nel 2024

Evento	N. impieghi
Ciclismo	12
Lido di Lugano	27
Calcio	42
Concerti	1
Hockey su ghiaccio	31
Manifestazioni pubbliche	12
Sport acqua	5
Sport podismo	7
Sport motori	3
Altro	23
Totale impieghi	163



Foto: Tamaro Trophy MTB – Durante un dispositivo sanitario non è raro eseguire delle piccole suture a seguito di infortuni che possono verificarsi nelle gare.

Il grafico mostra l'evoluzione degli impieghi Manifestazioni ed Eventi dal 2009 al 2024



Massimiliano Palma
Capo Settore Sicurezza
Croce Verde Lugano

Massimiliano Palma

Servizio Medico Dentario

Nel 2024 vi è stato un aumento significativo del numero di pazienti curati rispetto al 2023. Le prestazioni erogate sono incrementate sia per i pazienti degli enti sociali sia per quelli privati, con un risultato economico-finanziario positivo. Dal punto di vista economico, questi e altri fattori hanno determinato un aumento delle entrate, i cui dettagli sono consultabili nel rapporto finanziario.

L'incremento dei pazienti è dato dall'entrata di un nuovo medico dentista (che ha portato con sé diversi suoi pazienti), dall'ottimizzazione dell'organizzazione operativa e dalla presenza di personale paramedico su chiamata che ha permesso la copertura di assenze per vacanze o malattia.

Il servizio mantiene la sua vocazione sociale, cercando al contempo di autofinanziarsi, rispondendo alle esigenze dei pazienti e garantendo prestazioni di qualità alla popolazione. Le strategie adottate dalla direzione nel 2024 hanno contribuito all'incremento delle entrate, anche grazie all'introduzione del tariffario Dentotar (adeguamento dei prezzi delle prestazioni) e all'inserimento di un nuovo medico dentista. Ciò ha comportato un aumento del numero di sedute.

Attività in cifre

Complessivamente nel 2024 sono state eseguite 11'419 sedute (+ 1'563 rispetto al 2023). Le sedute eseguite dai dentisti sono state 8'095 (+1'473 rispetto al 2023). Le sedute d'igiene sono state 3'324 (+90). Le cure erogate hanno riguardato le diverse discipline odontoiatriche, tra cui conservativa, endodonzia, chirurgia e protesica. In particolare, sono state eseguite 479 protesi mobili (431 nel 2023), 247 protesi fisse (154 nel 2023), 76 interventi di implantologia e 2 interventi in narcosi, grazie alla collaborazione con Hospita Suisse, specializzata in anestesia, sedazione e narcosi. Le sedute odontoiatriche hanno rappresentato il 70,89% del totale, mentre quelle d'igiene il 29,11%.

Operatività

L'operatività, nonostante la presenza del cantiere, si è svolta regolarmente durante tutto l'anno. Sono stati completati i lavori di ampliamento della sede, con una lieve riduzione dei parcheggi nel piazzale, dove è stata installata una sbarra di limitazione. Dal punto di vista amministrativo, il coordinamento tra back-office e front-office si è consolidato, migliorando il servizio ai pazienti nelle pratiche amministrative. L'attività burocratica e i pagamenti si sono svolti con regolarità. Per garantire continuità assistenziale al nuovo medico dentista e sostituire il personale assente per malattia, infortunio o ferie, si è ricorso alla collaborazione di un'assistente dentale a contratto su chiamata.

Nell'ambito dei lavori di ampliamento della sede è stato realizzato il sesto studio ricavato da un ufficio amministrativo. L'ampliamento ha consentito di riorganizzare gli spazi, spostare e ingrandire la sala d'attesa e rinnovare la ricezione con una doppia postazione. Gli spogliatoi del personale sono stati

spostati nella nuova ala ricavando un interessante spazio per il materiale e per realizzare un piccolo laboratorio.

Nel 2024 è stata condotta un'indagine sulla soddisfazione dei pazienti, al fine di individuare margini di miglioramento nella qualità del servizio. I risultati sono stati molto soddisfacenti e dimostrano un importante riconoscimento del nostro servizio da parte della maggior parte dei pazienti. I risultati più critici sono oggetto di analisi e si stanno valutando misure di miglioramento. Nel corso dell'anno sono state inoltre sostituite le divise di tutto il personale, oramai giunte a fine vita.

Strutture Carcerarie Cantionali

Le prestazioni odontoiatriche nelle strutture carcerarie hanno riguardato cure urgenti, trattamenti preventivi e sedute di igiene dentale, fornite regolarmente nel corso dell'anno. Al fine di garantire la continuità clinica e terapeutica, uno dei medici dentisti è stato attribuito alle strutture carcerarie. La presenza di un unico dentista ha permesso di ottimizzare la collaborazione con il personale medico ed infermieristico del carcere. Nel 2024, il numero di pazienti trattati è stato 331 (-82 rispetto al 2023), con un totale di 49 giornate di presenza (-3 rispetto al 2023); i pazienti trattati dalle igieniste sono stati 33 (-19). Le giornate di presenza sono state 49.

Grazie all'installazione in remoto del programma gestionale Zawin, il processo operativo è stato ottimizzato, permettendo la digitalizzazione delle cartelle cliniche e l'eliminazione della documentazione cartacea. Inoltre, la stanza dedicata alla medicina dentale è stata rinnovata e riorganizzata con l'acquisto di nuovo mobilio e la tinteggiatura degli ambienti.

Formazioni eseguite

La formazione continua è una delle priorità del servizio per garantire un aggiornamento costante e l'adeguamento alle nuove tecnologie e normative. Ad inizio anno, è stato completato l'aggiornamento sulla radioprotezione per il nuovo medico dentista e un'igienista, mentre due assistenti dentali hanno concluso il corso per l'utilizzo dell'ortopanoramica. Tutto il personale ha rinnovato la certificazione BLS-DAE e ha partecipato a un corso sull'integrità delle persone. Due assistenti hanno frequentato corsi di aggiornamento in igiene e sterilizzazione. Internamente, sono stati organizzati incontri di team-building e riunioni per migliorare le relazioni tra le persone e il funzionamento del team.

Due assistenti dentali hanno continuato l'attività di formatrici per le apprendiste del secondo e terzo anno. Medici dentisti e igienisti hanno partecipato a congressi e conferenze in conformità con la normativa sulla formazione professionale.

Personale

A fine anno, l'igienista Edda Gregoris è andata in pre-pensionamento ed è stata sostituita con una risorsa al 100%, rendendo necessaria la selezione di una nuova risorsa per il 2025. Il mese di maggio è stato assunto un nuovo dentista (al 60%) e una nuova assistente di profilassi (al 20%) che hanno lavorato nel nuovo studio.

8'095↑ SEDUTE DENTISTA

3'324↑ SEDUTE D'IGIENE

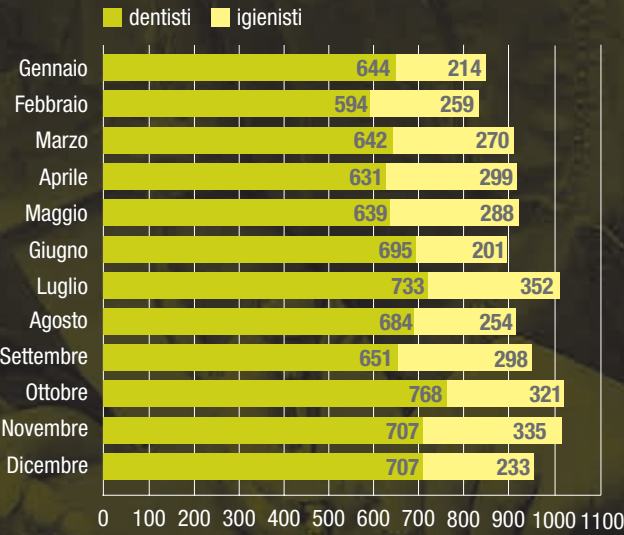
Evoluzione numero sedute 2022 - 2024

	2022	2023	2024	Δ
Sedute Medico dentista	6'958	6'209	7'764	+1'555
Sedute igienista	2'437	3'182	3'291	+109
Sedute Med. Dent. Penitenziario	256	413	331	-82
Sedute Igiene Penitenziario	42	52	33	+19
Totale sedute	9'693	9'856	11'419	+1'563

Unità personale 2024

	persone	unità
Medici	5	3.9
Igienisti	4	2.3
Assistenti di profilassi	1	0.2
Assistenti dentali	3	3
Apprendiste	2	1.8
Amministrazione e ricezione	2	1.8

Numero sedute per mese



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

Servizio Formazione

Nel 2024 sono stati erogati 545 corsi, certificate 2'648 persone e rilasciati 229 attestati di partecipazione. Nonostante il lieve calo di corsi l'anno si è contraddistinto per diverse nuove attività e l'avvicendamento del Capo Servizio Formazione, Vincenzo Gianini, andato in pensione dopo oltre 40 anni di servizio.

Oltre all'organizzazione e all'erogazione di corsi di formazione, il servizio ha collaborato attivamente nella realizzazione del nuovo gruppo Voi con Noi (che verrà presentato nel capitolo Amministrazione e Finanze). Alcune figure SVB si sono messe a disposizione per partecipare a momenti pubblici in cui presentare le diverse attività di CVL. Si è dato particolare risalto a tutto ciò che riguarda l'ambito pediatrico coinvolgendo gruppi d'interesse e scuole. Come da tradizione il 16 ottobre, grazie all'invito dell'Associazione Melide Aiuta e in collaborazione con SRC (Swiss Resuscitation Council), AMUT (Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese) e gli altri Servizi Autoambulanza del Cantone, è stata festeggiata la giornata mondiale della rianimazione attiva "World Restart a Heart Day". Il riscontro da parte della popolazione è stato molto positivo. Oltre a ricevere maggiori informazioni sulle formazioni erogate da CVL i partecipanti hanno potuto praticare il massaggio cardiaco su manichino e provato ad utilizzare un defibrillatore.

Corso BABY SOS 0-5 anni

La grande novità del 2024 è stata l'introduzione di un nuovo corso mirato al primo soccorso pediatrico riguardante la fascia d'età 0-5 anni. La formazione BABY SOS è nata su desiderio della Fondazione Angeli di L.U.C.A. (www.angelidiluca.com) che, grazie alla sua partecipazione finanziaria, copre il 50% dei costi sulle quote di iscrizione (Fr. 45.- anziché Fr. 90.-/partecipante). Il 22 maggio 2024 è stato presentato e promosso al pubblico tramite un evento organizzato all'Hotel Villa Castagnola. Dal mese di giugno sono stati erogati ben 17 corsi per un totale di 145 corsisti. L'auspicio per il nuovo anno è che la formazione sia ancor più apprezzata e divulgata. A partire dal 2025 il corso BABY SOS non sarà più un'esclusiva di CVL ma bensì disponibile presso tutti i Servizi Autoambulanza del Cantone sotto l'egida di AMUT (Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese). Per quanto concerne la consolidata formazione URGENZE

Remina Sorrentino
Capo Servizio Formazione
Croce Verde Lugano

[Signature]

545 ↓
CORSI ESEGUITI
NEL 2024

2'648 ↓
PARTECIPANTI

366 ↓
CORSI BLS-DAE

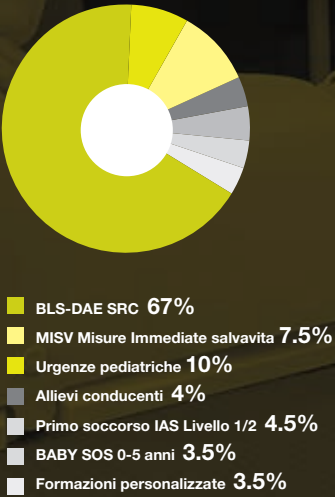
24 ↑
CORSI PRIMO SOCCORSO IAS

55 ↓
CORSI URGENZE
PEDIATRICHE

22 ↑
CORSI USTRA ALLIEVI
CONDUCENTI



Dettaglio corsi svolti nel 2024



Evoluzione n. formazioni erogate per popolazione e aziende

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
BLS-DAE rianimazione e defibrill. precoce	334	139	494	317	453	366
MISV misure immediate salvavita	30	8	42	33	45	42
Primo Soccorso IAS livello 1/2	3	0	12	17	17	24
Primo soccorso allievi conducenti	12	13	24	15	19	22
Urgenze Pediatriche	29	7	27	48	61	55
BABY SOS 0-5 anni	0	0	0	0	0	18
Formazioni speciali	3	4	6	37	18	18
Rescue Bike	3	0	2	1	1	0
Totale corsi	414	171	607	468	614	545



PEDIATRICHE base, anche per il 2024 i risultati sono stati più che soddisfacenti. Il contributo economico da parte di una Fondazione privata è stato garantito riproponendo ai corsisti delle condizioni finanziarie con una importante agevolazione.

Formazioni

Da segnalare anche l'aumento delle richieste da parte di aziende locali per ricevere consulenze e corsi specialistici atti a garantire un'adeguata formazione di primo soccorso ai propri collaboratori (cfr. Legge sul lavoro, OLL3 art. 36). Questa delicata attività riveste sempre più un ruolo fondamentale per le aziende e coinvolge, regolarmente, il Servizio Formazione CVL, unitamente al Capo Settore Sicurezza.

"Un personale correttamente formato permette di intervenire rapidamente ed efficacemente in attesa dell'arrivo dei soccorsi professionali contenendo i danni fisici subiti in caso di malore o infortunio".

Team formatori e aule formazione

Il continuo aggiornamento dei nostri formatori e i loro profili specialistici sono sicuramente uno dei valori aggiunti alle formazioni proposte da CVL.

Le aule formazione BRÈ, BOGLIA (Pregassona) e LEMA (Agno) sono state utilizzate per le formazioni aperte alla popolazione. Su richiesta le formazioni sono state erogate anche presso le aziende: questo ha permesso di procedere con delle simulazioni concrete e mirate nel proprio contesto aziendale.

Tra i tanti obiettivi del 2025 vi sarà sicuramente quello di continuare a promuovere la catena del primo soccorso diffondendo in modo sempre più capillare la cultura del soccorso e accrescere la rete di persone in grado di mettere in atto le indispensabili misure salvavita.



Foto sopra: Corso BLS DAE impartito ai collaboratori CVL del Servizio Medico Dentario e Settore Amministrativo. Foto pag. a lato: Corso Urgenze pediatriche presso un asilo nido di Lugano.

Area Risorse Umane

Il capitale umano rappresenta il cuore pulsante della nostra organizzazione. Questo settore gioca un ruolo chiave nel garantire che ogni collaboratore possa operare nelle migliori condizioni possibili, supportando lo sviluppo professionale, la coesione del gruppo e il benessere organizzativo. Dietro queste attività c'è un lavoro costante e capillare, portato avanti da un team di circa 10 persone, ognuna delle quali ricopre ruoli specifici che spaziano dalla pianificazione, alla gestione della formazione, fino agli aspetti amministrativi e organizzativi. Il 2024 è stato un anno caratterizzato da importanti progetti, finalizzati a consolidare le strategie di gestione del personale, migliorare i processi di valutazione e formazione e promuovere un ambiente di lavoro sempre più inclusivo ed efficiente. Nel corso dell'anno, è stato dato ampio spazio alle attività di valutazione del personale attraverso il percorso Valpers. Il processo ha coinvolto tutti i collaboratori professionisti dei tre Servizi e dei settori di supporto, con l'obiettivo di effettuare una valutazione strutturata e coerente delle competenze, delle performance e delle aspettative individuali. Nel 2024 ha preso il via anche il processo di valutazione delle competenze del personale volontario che si concluderà a metà del 2025. A cadenza quinquennale il personale volontario effettua una sessione di valutazione che permette ai soccorritori e alle soccorritrici che svolgono volontariato di avere una fotografia chiara delle loro competenze e di eventuali lacune che possono poi essere colmate con il supporto del settore formazione. Un'attenzione particolare è stata dedicata alla coesione del gruppo e al benessere organizzativo, attraverso seminari residenziali focalizzati su tematiche legate alla dinamica di squadra, alla gestione dei conflitti e alla leadership collaborativa. Gli incontri hanno offerto uno spazio di confronto e crescita per il personale, con l'obiettivo di rafforzare le relazioni interne e comprendere al meglio i bisogni dei collaboratori e le tematiche emergenti in ambito organizzativo ma anche istituzionale andando ad approfondire elementi legati ai diversi profili professionali. Nel corso dell'anno sono state organizzate delle giornate di formazione dedicate al personale professionista e volontario. I moduli formativi hanno permesso di approfondire aspetti clinici e operativi legati all'attività di soccorso, rispondendo alle esigenze in modo particolare della formazione continua del personale volontario. L'obiettivo è stato quello di garantire un aggiornamento costante delle competenze, rafforzando al contempo il senso di appartenenza all'organizzazione. Un traguardo significativo del 2024 è stato l'implementazione dei processi di valutazione delle competenze e della soddisfazione del personale all'interno del programma Qualiware. Questo strumento ha permesso una raccolta dati più strutturata e un'analisi più dettagliata dei dati raccolti durante il periodo di valutazione delle competenze, fornendo informazioni preziose per l'ottimizzazione delle strategie di gestione delle risorse umane.

137↑
COLLABORATORI
ASSOCIAZIONE

88↑
COLLABORATORI
SERVIZIO AUTOAMBULANZA

19↑
COLLABORATORI
SERVIZIO MEDICO DENTARIO

28↓
COLLABORATORI
CORSI TERRITORIALI

72↓
SOCCORRITORI
VOLONTARI

159'018↓
ORE DI LAVORO PERSONALE
PROFESSIONISTA

31↑
SOCCORRITORI DIPLOMATI

26↑
SOCCORRITORI INFERMIERI
DIPLOMATI

168↓
CANDIDATURE
SPONTANEE

2'867↑
GIORNI DI ASSENZA TOTALI

10↑
USCITE DEL PERSONALE
PROFESSIONISTA

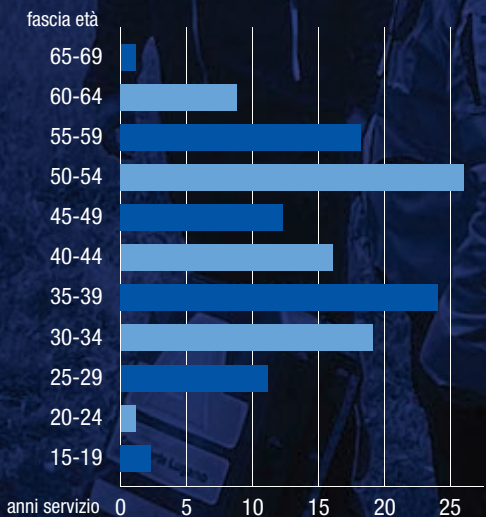
Servizio Autoambulanze - professionisti al 31.12.2024

	Uomini	Donne	Unità	Totale
Direzione operativa	4	0	3.00	4
Capo Intervento Regionale	6	0	1.90	6
Medici d'urgenza	9	2	4.00	11
Infermieri specialisti	11	3	8.60	14
Soccorritori diplomati	35	22	43.43	57
Soccorritori assistenti	1	1	1.40	2
Gestione operativa	7	1	4.00	8

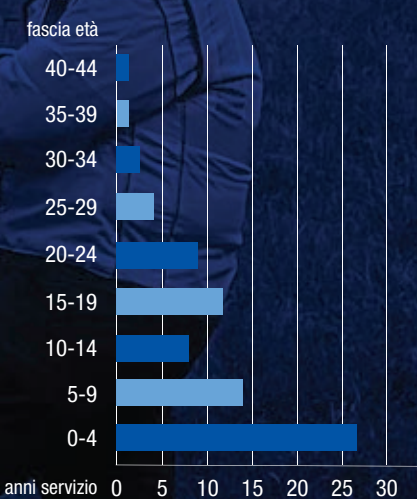
Servizio Autoambulanze - soccorritori volontari

	2024	2023
SV al 31.12.2024	72	83
Di cui nuovi SV	2	13
SV uomini	38	41
SV donne	34	42
SV autisti	25	26
Soci attivi	23	26
Ore di turni di volontariato	20'220	24'820
Dimissioni	11	16

Fascia di età collaboratori



Anni di servizio dei collaboratori



Un'altra importante tematica su cui CVL ha voluto concentrarsi è stata la protezione dell'integrità delle persone all'interno dell'organizzazione. La formazione e l'informazione su tematiche come il mobbing, gli abusi e le situazioni critiche hanno rappresentato un passo fondamentale per garantire un ambiente di lavoro sano e sicuro per tutti i collaboratori. CVL ha fortemente voluto sensibilizzare tutti i membri del personale, professionisti e volontari, sull'importanza di riconoscere e prevenire queste problematiche, creando anche un regolamento interno che fornisce una guida chiara per orientarsi qualora si presentassero casi di abusi o altre violazioni. In totale, quasi 200 tra collaboratori e collaboratrici hanno partecipato a sessioni formative della durata di circa 3 ore ciascuna, che hanno permesso loro di acquisire conoscenze fondamentali su come riconoscere, affrontare e prevenire episodi di abuso e maltrattamento, contribuendo a costruire un ambiente lavorativo più consapevole e rispettoso. L'anno 2024 ha visto un forte impegno nell'ottimizzazione dei processi di gestione delle risorse umane, con un focus sull'innovazione nei sistemi di valutazione, sul miglioramento della formazione e sul consolidamento del lavoro di squadra. Le formazioni effettuate a tutto il personale sulla protezione dell'integrità personale hanno riscosso grande interesse e soddisfazione permettendo alla nostra organizzazione di rimanere aggiornata a tematiche tanto importanti quanto sensibili.

Valentina Ziella
Capo area
Risorse Umane



Formazione interna

Il 2024 ha visto la programmazione di un intenso calendario di formazione interna, mirato alle categorie professionali presenti nel Servizio Autoambulanze. Questo ha permesso di mantenere le competenze acquisite e svilupparne di nuove seguendo l’evoluzione della società. Il filo conduttore che ha unito l’intero personale dell’associazione è stato il tema della violenza in ogni sua forma, siamo partiti dalla violenza sulle donne per arrivare a quella sui minori passando dall'integrità della persona; proprio quest’ultima tematica è stata oggetto di approfondimento grazie all’intervento dell’ufficio Cantonale dell’ispettorato del lavoro, per cui si è potuto sensibilizzare 189 collaborati in 4 serate.

Attività svolta

Seminari per il personale professionista

Nel corso dell’anno sono proseguiti i seminari denominati BenEssere, iniziati nel 2023, in cui il personale professionista, impegnato in 6 giornate di lavoro e suddiviso in gruppi di 8-10 partecipanti, ha avuto modo di discutere e condividere alcuni aspetti con i nostri valori. In particolare si è discusso di comunicazione e relazione verso colleghi, pazienti e quadri. La gestione delle giornate è stata affidata ad una consulente esterna con formazione specifica.

Rea drill

Formazione ricorrente il cui obiettivo è quello di migliorare le performance durante gli interventi di rianimazione cardiopolmonare e implementare il massaggiatore cardiaco automatico Autopulse. Svolta due volte all’anno, è obbligatoria per tutto il personale professionista. Durante la sessione ogni soccorritore gioca il ruolo di leader e coordina il team ad alte prestazioni.

Case report e Conferenze

Grazie alla collaborazione con il personale del Pronto Soccorso dell’Ospedale Civico di Lugano, l’144, AMUT e al contributo dei collaboratori CVL, sono state organizzate 13 serate di presentazione e/o discussione di casi clinici complessi realmente vissuti dai soccorritori che, per la particolare rilevanza, hanno portato ad approfondimenti di tematiche individuate dalla direzione sanitaria. Il 2024 è stato determinante per l’ingresso del codice gravità CARS pediatrico (Conferma e Attivazione delle Risorse Specialistiche) e l’introduzione della telemedicina nell’ambito preospedaliero tramite il Momentum Eye. Questa tipologia di formazione prevede la partecipazione in modalità “live” oppure in differita, mediante pubblicazione della registrazione video sulla piattaforma eMoodle e ha visto la partecipazione di 347 collaboratori.

Faculties

Ogni anno i collaboratori professionisti sono chiamati a partecipare ai consueti corsi provider e refresh delle varie faculties, da notare l’ingresso del corso PHTLS TECC ed EPC.

Introduzione nuovi collaboratori

Priorità del SA è l’introduzione dei nuovi collaboratori con particolare attenzione all’accompagnamento del personale proveniente da altre realtà che necessita di figure quali le per-

sone di referenza, i tutor e infermieri clinici, per raggiungere gli obiettivi richiesti dalla direzione operativa e sanitaria. Nel 2024 hanno beneficiato dell’introduzione: 2 soccorritori diplomati, 2 infermieri specialisti e 1 medico d’urgenza.

Unità d’Intervento Tecnico-Sanitaria (UIT-S)

Il programma di formazione permanente per il personale UIT-S, composto da 12 soccorritori professionisti e 2 soccorritori volontari, ha erogato 65.5 ore di formazione tra ripasso delle tecniche ed esercizi sul terreno.

Formazione base Soccorritori volontari (FoSV)

Il 30 maggio si è concluso il corso Formazione per Soccorritori Volontari (FoSV) iniziato l’anno precedente con la certificazione di 10 soccorritori volontari. Sempre nel 2024, su mandato FCTSA, i responsabili del corso volontari degli enti ambulanza Ticinesi e del Grigioni Italiano hanno creato le basi per un percorso unico e Cantonale riconosciuto a livello Federale. Dopo mesi di progettazione il 13 giugno è stata realizzata la serata informativa online con il collegamento di oltre 90 partecipanti. Seguita da iscrizioni, processo di selezione (1 giornata pratica, 1 test sull’attitudine fisica e colloquio individuale) che hanno portato alla definizione di una classe con 46 candidati (12 scelti per CVL).

Formazione permanente volontari

La formazione permanente SV si è svolta con cadenza mensile alternando lezioni pratiche a serate online di condivisione di case report o conferenze. Nel corso dell’anno ha avuto luogo anche la valutazione delle performance del personale volontario durante le giornate multitematiche.

La formazione ha visto un importante aumento delle presenze con 204 persone in più rispetto l’anno precedente.

Formazioni in presenza

Sono state 18 le serate durante le quali i volontari hanno potuto esercitarsi, attraverso simulazioni ad alta fedeltà, in merito alla pediatria, rianimazione avanzata con assistenza specialistica, traumatologia, interventi in cantiere con il reparto UIT-S e affinamento delle tecniche attraverso skill dei presidi. L’offerta è stata completata con due serate presso la base REGA Ticino per consolidare un legame esistente.

Case report e conferenze

Sono state pianificate 6 serate nel corso dell’anno in cui ci si è concentrati sulla violenza, a partecipare 4 relatori esterni, tra cui la Polizia Comunale della città di Lugano con il progetto ViDo+, l’associazione Mai più sola e una collaboratrice dell’ispettorato del lavoro.

Giornate multitematiche

Sono state organizzate 9 giornate, denominate Multitematiche, presso la Scuola Specializzata Superiore in Cure Infermieristiche di Manno dove, grazie alla struttura moderna, all’avanguardia e alle strumentazioni più aggiornate, i collaboratori hanno potuto riprodurre le procedure, tecniche e interventi simulati nel migliore dei modi. Questa prima parte della formazione è stata dedicata alla valutazione delle performance dei soccorritori volontari. La giornata proseguiva alla Miniera di Sessa; la presenza delle guide speleologiche ha permesso di conoscere un potenziale luogo d’intervento,

7’708 ↑
ORE TOTALI FORMAZIONE
PROFESSIONISTI

1’903 ↓
ORE TOTALI FORMAZIONE
VOLONTARI

796 ↑
ORE TOTALI FACULTIES

75 ↓
PERSONALE IN STAGE

Accompagnamento allievi e stage

	2024
Allievi scuola soccorritori 1° anno (CPSI)	7
Allievi scuola soccorritori 2° anno (CPSI)	14
Allievi scuola soccorritori 3° anno (CPSI)	5
Stage formativi diversi	12
SUPSI Cure infermieristiche	1
Candidati medici, coll. con Clinica Luganese	8
Allievi formazioni cure urgenti (CPSI)	4
Studenti di medicina Scienze Biomediche USI	24
Totale stage	75

Dettaglio Corsi Faculties

	Partecipanti	Giornate	Ore form.
ACLS Provider	12	8	64
AMLS Refresh	8	2	16
AMLS Provider	8	6	48
PALS Special	11	8	64
PHTLS Provider	5	4	32
PHTLS Refresh	6	3	24
PHTLS TECC	3	2	16
EPC	2	2	16

Formazione permanente Soccorritori Volontari

Lezioni pratiche	
N. serate	18
N. partecipazioni SV	300
Ore formazione	36
Insegnanti impiegati	20
Case report/conferenze	
N. serate	6
N. partecipazioni SV	138
Ore formazione	15
Insegnanti impiegati	6
Collaborazioni esterne	4
Multitematiche	
N. giornate	9
N. partecipazione SV	67
Ore formazione	72
Insegnanti impiegati	18
Collaborazioni esterne	9



Foto sopra: giornata di formazione per Soccorritori professionisti e volontari (giornate Multitematiche), presso la Scuola Specializzata Superiore in Cure Infermieristiche di Manno. Foto sotto: alcuni soccorritori di CVL hanno partecipato alla competizione internazionale su “simulazione intervento” a Copenaghen.

i suoi pericoli e le modalità d’intervento in caso di necessità. A complemento dell’esperienza una simulazione di possibile intervento straordinario denominato “I 7 nani”.

TecnoDIM

Il programma di formazione permanente per il personale, composto da 8 soccorritori volontari, ha erogato 24 ore di formazione tra ripasso delle tecniche ed esercizi sul terreno.

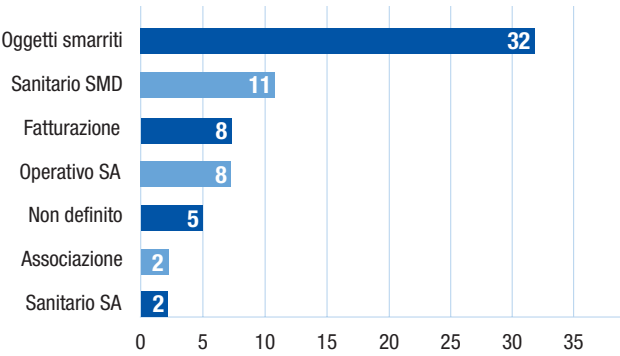
Stage presso il servizio ambulanza

Numerose le richieste di stage presso il nostro Servizio Autoambulanze. Purtroppo, a causa di posti limitati la priorità viene data alle scuole sanitarie e agli enti partner del soccorso.

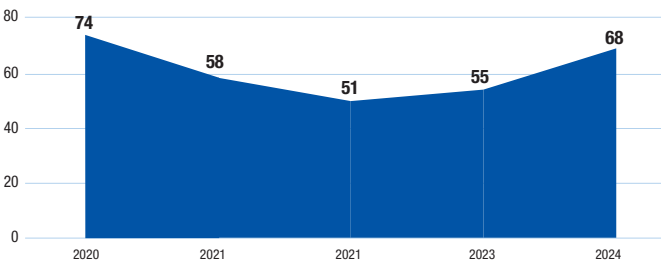
Settore Qualità

La gestione della qualità viene svolta in modo trasversale all'interno dei singoli servizi. Nel 2024 è stata eseguita la valutazione sulla soddisfazione dei pazienti del Servizio Medico Dentario, attività che viene svolta ciclicamente in modo da identificare eventuali ambiti di miglioramento. Per quanto riguarda il Servizio Autoambulanze prosegue con regolarità il monitoraggio degli interventi attraverso il controllo delle cartelle cliniche (l'88% del totale quelle verificate nel 2024). Oltre ciò, vengono raccolti e analizzati i dati sanitari e operativi a livello locale e Cantonale. Il settore Qualità si occupa anche della gestione dei reclami, aspetto che dipende dal direttore generale e che, a dipendenza dei casi che devono essere analizzati, si avvale delle competenze dei quadri responsabili dei servizi. Il concetto base è che la risposta all'utente venga data di principio dai vertici della organizzazione. 68 sono stati i casi trattati nel corso dell'anno (+11 rispetto al 2023). Di questi 32 sono procedure legate ad oggetti smarriti. Pur non trattandosi di veri e propri reclami, da anni Croce Verde gestisce questo tipo di segnalazione come "reclamo" in considerazione delle conseguenze che potrebbero esserci qualora alcuni oggetti non venissero ritrovati. Sono 11 le segnalazioni inoltrate riguardanti il Servizio Medico Dentario. Il tempo medio di trattamento è stato di 47 minuti. Tutti i reclami sono stati presi a carico e analizzati. Ad eccezione di 4 situazioni, tutti hanno ricevuto un feed-back diretto (scritto, telefonico o mediante colloquio). Nei 4 casi in cui abbiamo rinunciato a dare un feed-back si trattava di pazienti psichiatri ci a noi conosciuti. I 5 casi "non definiti" riguardano situazioni a cavallo tra amministrazione e servizi.

Tipologia reclami



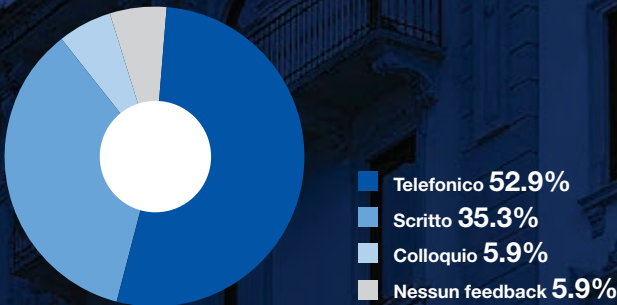
Reclami trattati 2020-2024



68↑
RECLAMI TRATTATI

47↑
TEMPO MEDIO DEL
TRATTAMENTO RECLAMO (MIN.)

Modalità di risposta

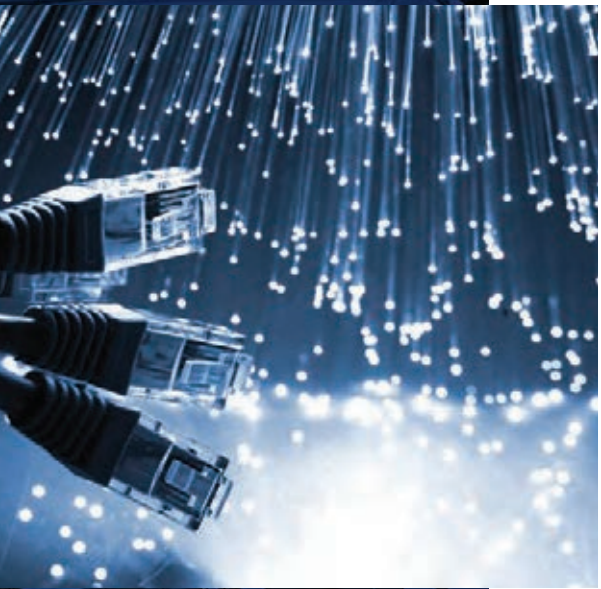


15
SERVER

66
PERSONAL COMPUTER

20
TABLET SUI VEICOLI
PER AMBULANCE-PAD

9
COMPUTER PORTATILI



Settore ICT

Nel 2024 il settore ICT di Croce Verde è stato ancora impegnato nella consulenza per il completamento dell'applicativo per la fatturazione degli interventi (progetto federativo) e l'implementazione di alcune misure supplementari per garantire la conformità alla nuova legge sulla protezione dei dati (nLPD) entrata in vigore a settembre 2023, inoltre sono stati rafforzati i criteri di sicurezza relativi alle password e alla doppia autenticazione. Con l'ampliamento della sede e la riorganizzazione degli spazi si è modificata anche la modalità di consegna mattutina tra gli equipaggi, introducendo un collegamento in videoconferenza con la sede di Agno e la lavagna digitale (digital wall), questo ha permesso l'allineamento delle informazioni tra il personale di Lugano e quello operativo presso la base di Agno. È stato creato un nuovo strumento per il controllo di qualità relativo ai tempi di uscita delle ambulanze sugli interventi in priorità 1 e 2, tramite il quale è stato possibile sensibilizzare il personale sul tema migliorando la performance a vantaggio dei pazienti. Inoltre, abbiamo implementato un sistema di ticketing per la gestione delle richieste relative al settore.



Pablo Pianta
Capo Settore ICT
Croce Verde Lugano

Area Logistica e Risorse Tecniche

La nostra missione quotidiana consiste nel garantire il supporto operativo alle aree e ai servizi dell'associazione, evitando interruzioni nello svolgimento delle loro attività. La gestione degli spazi, dei veicoli e dei materiali dell'associazione comporta sollecitazioni costanti, spesso complesse e impegnative.

A seguito del completamento dell'ampliamento della sede nel mese di giugno, la seconda metà del 2024 è stata dedicata agli interventi sulla parte preesistente dello stabile, con particolare attenzione al Servizio Autoambulanze. Come prevedibile in progetti di questa portata, le finiture hanno richiesto tempi prolungati.

L'ampliamento ha dotato la storica sede di Pregassona di una nuova autorimessa al piano terra, di nuovi spogliatoi al primo piano e di nuovi uffici al secondo piano.

Personale

L'organico impiegato nell'area comprende:

- un responsabile capo area;
- un assistente del capo area (20%);
- un meccanico e formatore di autisti (100%);
- un custode (100%);
- un collaboratore LeRT (100%);
- un collaboratore LeRT (60%);
- un responsabile manutenzione DAE (40%);
- un civilista (100%) fino al mese di settembre;
- un responsabile dell'abbigliamento di sicurezza (SV 10%).

Principali attività svolte

- rifacimento dei quadri elettrici ai piani PT, 1P e 2P;
- distribuzione della nuova divisa a tutto il personale;
- trasloco dai vecchi spogliatoi del piano seminterrato ai nuovi locali al primo piano;
- spostamento dell'amministrazione nei nuovi uffici al 2P;
- installazione di nuove tende esterne al PT;
- riorganizzazione degli armadietti per documenti e materiale personale del personale SA;
- realizzazione del nuovo Studio 6 del Servizio Medico Dentario;
- riorganizzazione degli spazi del Servizio Medico Dentario (nuova ricezione, sala d'attesa, backoffice e spazi di stoccaggio);
- riorganizzazione del locale operativo;
- messa in servizio della nuova autorimessa al PT;
- chiusura del piazzale della sede con l'installazione di una nuova barriera per il controllo accessi;

Alessandro Rossi
Capo area Logistica
e Risorse Tecniche



Ambulanze

Automediche

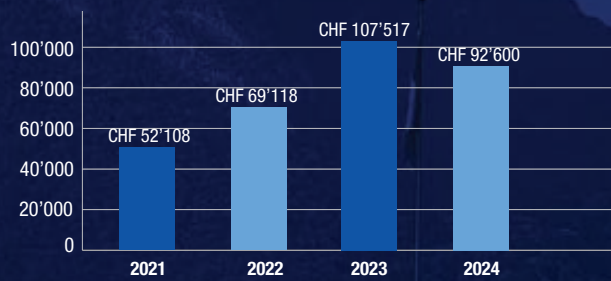
Veicolo comando

Veicolo tecnico

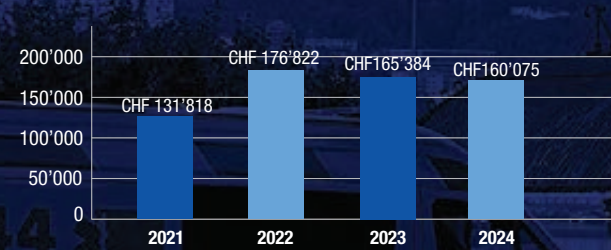
Veicoli di servizio

Natante

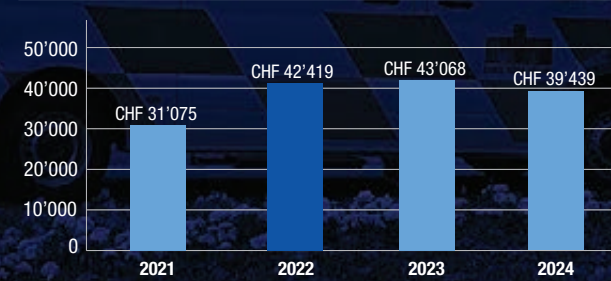
Costi materiale tecnico-sanitario



Costi materiali di consumo



Costi farmacia



- avvio della collaborazione con il Centro Polis per la fornitura dei pasti domenicali e festivi al personale CVL;
- applicazione della resina sul pavimento del garage al piano -1;
- riconversione degli ex-spogliatoi in magazzino per materiali LeRT;
- messa in servizio di due nuove automediche elettriche;
- restituzione del magazzino esterno affittato per la durata dell'ampliamento della sede.

Veicoli in dotazione

- 10 ambulanze (Mercedes Sprinter);
- 2 automediche (Nissan Ariya);
- 1 veicolo comando (Subaru Forester);
- 1 veicolo tecnico (Mercedes Sprinter 4x4);
- 4 veicoli di servizio (furgone trasporto materiale, furgone trasporto persone 9 posti, KIA elettrica e furgoncino Peugeot elettrico);
- 1 natante (QuickSilver);
- 1 scooter (Yamaha);
- 3 e-bike di soccorso (Specialized).

Materiale di consumo e farmaci

Per il secondo anno consecutivo si registra una riduzione dei costi del materiale di consumo (-3,21%). La spesa per i farmaci evidenzia un calo ancora più significativo (-8,42%),

nonostante le crescenti difficoltà di reperibilità.

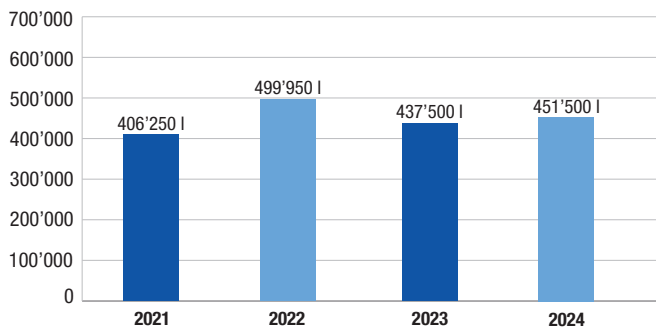
Desta particolare attenzione il fatto che il 45% dei costi relativi al materiale tecnico sia imputabile alla manutenzione.

Ossigeno, consumi e impianto

Si rileva una riduzione della spesa per l'ossigeno del 32,21% rispetto al 2023 a seguito del termine del noleggio straordinario di bombole durante i lavori, ritornando così a livelli compatibili con l'attività ordinaria del Servizio Autoambulanze. Contestualmente, l'ossigeno medicinale erogato durante gli interventi ha registrato un incremento del 3,20%.

La manutenzione dell'impianto di trasferimento dell'ossigeno dalle bombole del fornitore alle nostre costituisce il 42% dei costi totali.

Consumo di ossigeno in litri





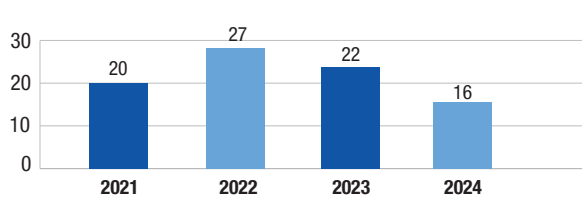
Veicoli

Nel corso dell'anno sono state messe in servizio tre nuove ambulanze, frutto del primo concorso pubblicato dalla Federazione (FCTSA), e due automediche completamente elettriche per medici e infermieri specialisti. L'evoluzione tecnologica dei veicoli e dei loro allestimenti comporta inevitabili adattamenti nei comportamenti degli utilizzatori, con conseguenti modifiche aggiuntive. L'acquisto di un terzo e quarto veicolo elettrico ha portato a valutare l'installazione di pannelli solari sul tetto ovest della sede. Tuttavia, la bassa produzione di energia stimata, unita ai costi di impermeabilizzazione e installazione di una scala di accesso, ha determinato la rinuncia al progetto.

Sinistri

Nel 2024 si è registrata una ulteriore riduzione del numero di sinistri. Tuttavia, l'entità dei danni rimane un fattore determinante: in un caso specifico il danno al veicolo è stato totale, fortunatamente senza conseguenze fisiche per le persone coinvolte.

Evoluzione sinistri 2021/2024



Mobilità lenta

CVL promuove l'uso dei mezzi pubblici e della mobilità sostenibile attraverso incentivi quali sconti sull'abbonamento Arcobaleno, riduzioni sull'abbonamento "metà prezzo" e contributi per l'acquisto di biciclette (elettriche e muscolari) destinate agli spostamenti casa-lavoro.

Riorganizzazione degli spazi

La conclusione del cantiere ha comportato numerosi traslochi di collaboratori, arredi e documenti verso i nuovi spazi, inclusa la restituzione di un magazzino esterno affittato per la durata dei lavori.

Manutenzione defibrillatori sul territorio

Attualmente il numero di defibrillatori (DAE) sul territorio cantonale è di 1'714. Nel comprensorio CVL sono 644 i DAE che regolarmente vengono controllati con attività di manutenzione ordinaria e straordinaria da parte di un collaboratore al 40%. Per svolgere questa attività nel 2024 sono stati oltre 3'100 i km percorsi e 430 le ore impiegate. Alcuni defibrillatori dotati di wi-fi vengono controllati in remoto, questo si rivela un vantaggio per interventi straordinari quando necessario. Oltre al supporto tecnico, il collaboratore svolge un importante ruolo preventivo nelle aziende svolgendo un controllo di verifica delle certificazioni e dei bisogni più specifici in ambito di formazione di primo soccorso.



Area Amministrazione e Finanze

Il 2024 è stato caratterizzato da un ottimo lavoro svolto dal team dell'Area Amministrazione e Finanze che ha permesso all'Associazione di disporre di un'adeguata liquidità finanziaria per far fronte ai propri impegni.

Nel corso dell'anno non vi sono stati avvicendamenti o modifiche delle risorse impiegate, il personale amministrativo risulta quindi ancora essere il seguente:

- un Capo Area, che garantisce la supervisione dello staff amministrativo e fornisce alla Direzione le informazioni e il supporto decisionale e strategico per le attività amministrative e finanziarie dell'Associazione;
- una contabile che si occupa di tutta la gestione finanziaria e dei pagamenti;
- due collaboratrici (1.8 unità) per la fatturazione e il recupero crediti;
- una collaboratrice per la gestione dei creditori e le attività amministrative dei corsi alle aziende e alla popolazione;
- una collaboratrice dedicata alla gestione degli oltre 16'000 preziosi donatori che annualmente ci sostengono;
- due collaboratrici (1.8 unità) per le attività di ricezione e amministrazione del Servizio Medico Dentario.

Il 2024 è stato ricco di novità dal punto di vista della struttura e del parco veicoli. Si sono infatti acquistate 5 nuove autoambulanze e 2 nuove automediche.

Per quanto riguarda il progetto dell'ampliamento della sede di Pregassona a fine giugno è stato preso possesso dei nuovi spazi ricavati dall'innalzamento dell'ala est (autorimesa per le ambulanze in pronta partenza, spogliatoi e uffici amministrativi). Entro fine anno sono stati terminati anche i lavori di rinnovo e riorganizzazione dei vecchi spazi in modo da ricavare i locali che permetteranno di proseguire le attività nell'attuale struttura per il prossimo decennio.

Attualmente, gli importanti progetti di cui sopra hanno avuto un impatto economico unicamente sulla liquidità e sui costi di gestione dei nuovi spazi. La linea di credito aperta presso la banca è stata utilizzata per far fronte ad alcune necessità impellenti di liquidità ed è stata regolarmente rimborsata; l'impatto in termini di interessi è risultato quindi minimo.

Per quanto riguarda l'attività si segnala, per il Servizio Autoambulanze, un'ulteriore lieve diminuzione degli interventi (-362 rispetto al 2023) in linea però con i risultati degli anni precedenti (ad eccezione del 2022 essendo stato un anno contraddistinto da un numero di interventi senza precedenti). Anche per il Servizio formazione si registra una lieve diminuzione in termini di corsi (-69) e di partecipanti (-676).

Yari Lipp
Capo area
Amministrazione e Finanze

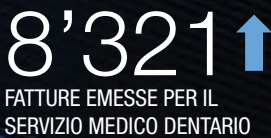
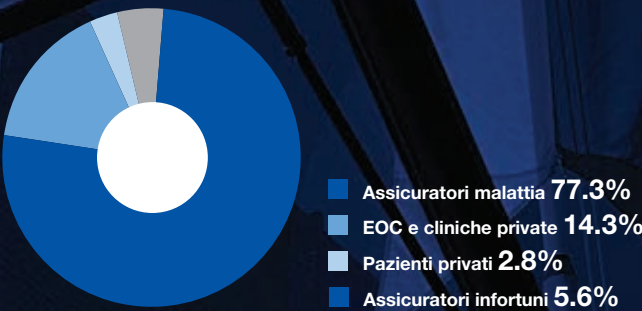
[Signature]



Composizione delle donazioni



Composizione fatturato interventi Servizio Autoambulanze



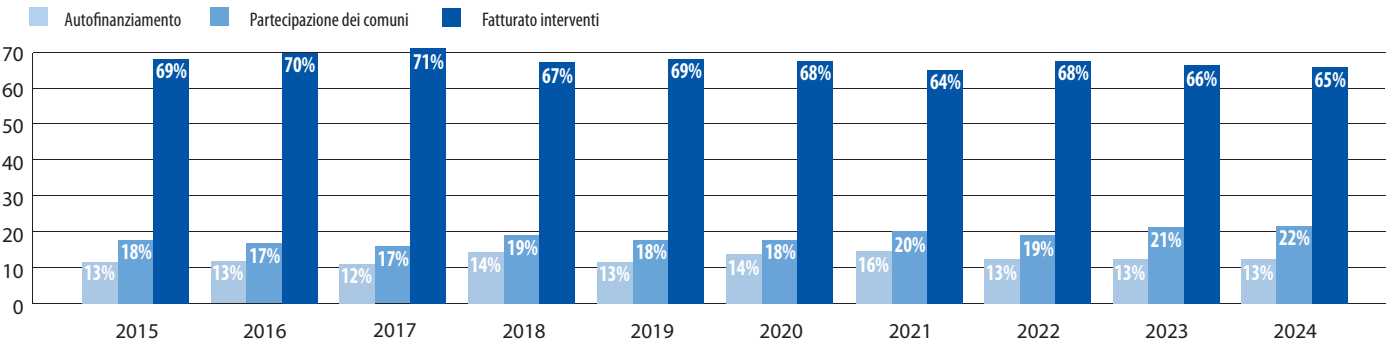
Al Servizio Medico Dentario, come pianificato, si è proceduto alla riorganizzazione degli spazi interni. Lo spostamento dell'amministrazione nella nuova ala ha permesso la creazione di una nuova sala per terapie, l'ampliamento della sala d'attesa, la riorganizzazione dello spazio dedicato all'accoglienza dei pazienti e la creazione di un ulteriore ufficio per la gestione delle pratiche amministrative.

Tale ampliamento ha permesso ad aprile l'assunzione di 0.6 unità di medico dentista e 0.4 unità di assistente di profilassi dentale che hanno garantito l'apporto di nuovi pazienti. Il 2024 si è così concluso con una maggiore entrata di CHF 50'787.91. Si ricorda che dal punto di vista finanziario il Servizio Medico Dentario persegue da sempre l'obiettivo dell'autofinanziamento, la politica adottata mira a creare una riserva a bilancio sufficientemente solida per far fronte a possibili momenti di difficoltà economica.

Settore Comunicazione e ricerca fondi

Anche per il 2024 le attività di comunicazione e ricerca fondi sono continuate secondo la consueta formula che prevede di muoversi su più fronti. La sempre apprezzata rivista semestrale Croce Verde Lugano News, distribuita in 83'000 copie nei fuochi del Luganese. Arrivata alla sua 37° edizione e al 19° anno di pubblicazione, la rivista continua ad essere il nostro cavallo di battaglia che, nonostante l'avanzamento dell'era digitale, è sempre apprezzata da una buona parte della popolazione. Il nostro obiettivo è di entrare nelle case della gente per farci conoscere meglio e per presentare tutto quanto gira attorno alle nostre attività. Parallelamente alla rivista vengono proposte le due campagne finanziarie per la raccolta di fondi che ha due obiettivi: raccogliere donazioni e offrire in contropartita agevolazioni nel caso in cui la copertura assicurativa dei pazienti non prenda a carico completamente il costo di un intervento. Leggermente in calo il numero di persone affiliate rispetto all'anno precedente. La quota di cittadini residenti nel Luganese che ci sostengono mediante la formula "quota individuale / quota famiglia" è di circa il 12% . Questa percentuale di affiliazione sul totale della popolazione residente rimane costante negli anni. Alle due campagne indirizzate alla popolazione, nel mese di dicembre abbiamo inviato, alle oltre 1'800 aziende del Luganese, la nostra campagna annuale indirizzata al finanziamento di due nuove autoambulanze.

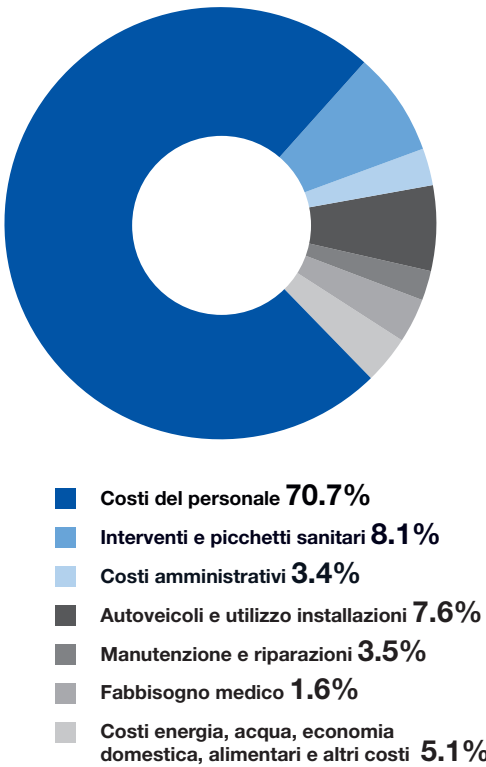
Evoluzione composizione dei ricavi 2015 - 2024



Per quanto riguarda la nostra presenza sui social abbiamo continuato la pubblicazione di contenuti con 60 post pubblicati durante l'anno. Parallelamente sono stati prodotti 4 mini video e pubblicati sul canale YouTube. In termini generali i risultati finanziari derivanti dalle attività si sono rivelati molto soddisfacenti; un'ulteriore testimonianza della vicinanza della popolazione e delle diverse aziende nel nostro comprensorio. Il settore comunicazione e ricerca fondi è coordinato dal Direttore dell'Associazione, coadiuvato da un'impiegata amministrativa e da un consulente esterno.

Ad inizio 2024 nasce il gruppo CVL "VOI CON NOI" grazie alla disponibilità di alcuni volontari con l'intento di promuovere le diverse attività di CVL, ed in particolar modo i corsi di formazione tramite la loro partecipazione a manifestazioni, eventi e visite organizzate. In particolare, il progetto prevede la partecipazione anche in contesti scolastici al fine di sensibilizzare gli allievi di diverse fasce d'età a riconoscere ed evitare potenziali pericoli (tramite attività ludiche).

Costi 2024



BILANCIO 2024 CROCE VERDE LUGANO

Attivo	31.12.2024	31.12.2023
Liquidità	-626'211.12	1'112'905.39
Cassa	6'780.25	6'652.40
Posta	294'465.74	1'000'596.03
Banche	-927'457.11	105'656.96
Debitori	2'317'025.48	2'662'478.18
Crediti verso terzi	2'611'491.48	2'939'702.33
Delcredere	-375'000.00	-350'000.00
Altri crediti	80'534.00	72'775.85
Prestiti e transitori	119'335.01	120'653.84
Cauzioni	18'394.82	18'330.89
Ratei e risconti attivi	100'940.19	102'322.95
Sostanza fissa	4'645'539.57	3'988'951.23
Installazioni	280'000.00	260'000.00
Mobilio	270'000.00	145'000.00
Attrezzature	655'000.00	565'000.00
Veicoli	615'539.57	1'179'657.83
Immobili	2'825'000.00	1'839'293.40
Totale attivo	6'455'688.94	7'884'988.64
Passivo		
Capitale dei terzi	1'281'995.60	2'045'746.95
Debiti per forniture e prestazioni verso terzi	325'161.56	1'054'694.63
Altri debiti	772'645.58	700'139.17
Accantonamenti	70'000.00	214'000.00
Transitori passivi	114'188.46	76'913.15
Capitale proprio	6'226'889.22	6'867'946.93
Capitale sociale	134'765.12	134'765.12
Riserve	6'092'124.10	6'733'181.81
Anticipi dai comuni	1'836'601.00	1'858'802.00
Risultato d'esercizio	-2'889'796.88	-2'887'507.24
Totale passivo	6'455'688.94	7'884'988.64

CONTO ECONOMICO SERVIZIO AUTOAMBULANZE 2024

Costi			
	Consuntivo 2024	Preventivo 2024	Diff. Prev. 2024
Stipendi e indennità personale stipendiato	7'762'249.32	7'817'000.00	-54'750.68
Costi personale volontario	113'835.38	110'000.00	3'835.38
Costi personale pagato a terzi	593'128.60	671'000.00	-77'871.40
Totale salari	8'469'213.30	8'598'000.00	-128'786.70
Recupero prestazioni da assicurazioni	-265'663.45	-75'000.00	-190'663.45
Messa a disposizione di personale a terzi	-190'114.00	-138'000.00	-52'114.00
Oneri sociali	1'348'516.10	1'456'000.00	-107'483.90
Costi reclutamento del personale	2'190.25	5'000.00	-2'809.75
Formazione e perfezionamento	21'415.45	20'000.00	1'415.45
Aggiornamento professionale	70'748.55	60'000.00	10'748.55
Trasferite e pasti	48'485.45	70'000.00	-21'514.55
Altri costi del personale	65'084.57	40'000.00	25'084.57
Totale costi del personale	9'569'876.22	10'036'000.00	-466'123.78
Totale fabbisogno medico	217'743.65	272'000.00	-54'256.35
Costi di generi alimentari	90'445.60	60'000.00	30'445.60
Costi di economia domestica	144'872.26	128'000.00	16'872.26
Manutenzione e riparazioni	477'350.54	244'000.00	233'350.54
Costi autoveicoli e di utilizzo delle installazioni	1'032'325.61	916'000.00	116'325.61
Costi per energia e acqua	66'897.15	61'000.00	5'897.15
Interessi passivi	13'940.50	25'000.00	-11'059.50
Costi dell'amministrazione	456'535.40	354'000.00	102'535.40
Costi gestione interventi e picchetti sanitari	1'100'880.67	1'101'000.00	-119.33
Altri costi	372'014.09	345'000.00	27'014.09
Totale generale d'esercizio (materiale, prest. terzi,...)	3'973'005.47	3'506'000.00	467'005.47
Totale costi	13'542'881.69	13'542'000.00	881.69
Ricavi			
	Consuntivo 2024	Preventivo 2024	Diff. Prev. 2024
Ricavi dal settore ambulanze	8'814'620.18	8'807'000.00	7'620.18
Totale ricavi da altre attività	567'520.90	578'000.00	-10'479.10
Totale ricavi finanziari	402.34	3'000.00	-2'597.66
Totale ricavi da prest. fornite al personale e a terzi	232'897.86	125'000.00	107'897.86
Totale contributi e sussidi	986'855.62	968'000.00	18'855.62
Totale ricavi	10'602'296.90	10'481'000.00	121'296.90
Risultato d'esercizio	-2'940'584.79	-3'061'000.00	120'415.21

RISULTATO GLOBALE ESERCIZIO 2024

	Consuntivo	Preventivo	Differenza	Diff. %
Servizio Autoambulanze				
Totale costi	13'542'881.69	13'542'000.00	881.69	0.01
Totale ricavi	10'602'296.90	10'481'000.00	121'296.90	1.16
Risultato Servizio Autoambulanze	-2'940'584.79	-3'061'000.00	120'415.21	-3.93
Servizio Medico Dentario				
Totale costi	2'112'486.60	1'962'000.00	150'486.60	7.67
Totale ricavi	2'163'274.51	1'985'000.00	178'274.51	8.98
Risultato Servizio Medico Dentario	50'787.91	23'000.00	27'787.91	120.82
Risultato Globale				
Totale costi	15'655'368.29	15'504'000.00	151'368.29	0.98
Totale ricavi	12'765'571.41	12'466'000.00	299'571.41	2.40
Risultato globale CVL	-2'889'796.88	-3'038'000.00	148'203.12	-4.88
Definizione del pro-capite				
Maggiore uscita a carico dei comuni	2'940'584.79	3'061'000.00	-120'415.21	-3.93
Popolazione residente	150'052.00	150'052.00		
Pro-Capite	19.60	20.40	-0.80	

Risultato del Servizio Medico Dentario

Il Servizio Medico Dentario chiude l'esercizio registrando una maggiore entrata di **CHF 50'787.91.**

- Il preventivo 2024 prevedeva una maggiore uscita di **CHF 3'061'000.00** e un pro-capite di **CHF 20.40**.
- Il risultato dell'esercizio 2024 registra una maggiore uscita di **CHF 2'940'584.79**.
- Il pro-capite che ne deriva è CHF **19.60** (- CHF 0.80).

Chiusura del rapporto d'esercizio

La revisione dei conti per l'esercizio 2024 è stata eseguita dalla S&A Tax & Audit SA. Nel rapporto redatto in data 14.03.2025, 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 2024.

Pregassona, aprile 2025

Il presidente
avv. Ilario Bernasconi

Il direttore generale
Filippo Tami

Comitato Associazione Croce Verde Lugano



Da sinistra, in alto: avv. Ilario Bernasconi, presidente; Graziano Meli, vice-presidente; Diego Medici, segretario; Sandra Casoni, rappresentante del comune di Agno, membro; Flavio Ortelli, rappresentante del comune di Lugano, membro; Alessandro Fontana, membro; Dr. ssa Elena Intzes, membro.

SERVIZIO AUTOAMBULANZE

PROFESSIONISTI

Amoretti Luca
Andreoli Adam
Ardia Kevin
Asmus Shanti
Azzaretto Massimo
Bernasconi Sara
Biava Alessandro
Bottinelli Lavinia
Bruzzone Giulia
Bucci Claudia
Calastri Natasha
Caprani Matteo
Carcano Martino
Cattaneo Francesco Paolo
Cereghetti Giulia
Chiarello Alessandro
Cicchillo Sergio
Citriniti Enrico
Coan Stefano
Comazzi Lara
Corso Meryl
Cristina Daniela
Curtet Emanuel Gabriel
Da Rin Stefano
D'Angelo Alessandro
De Luca Alexia
Del Fabbro Stefano
Dotti Virna
Eggenberger Alexandra
Feinen Jean-Michel
Ferracin Andrea
Flury Sara
Frattini Moreno
Frisberg Johan
Furger Gaja
Gagliardi Pietro
Galetta Giada
Gambino Riccardo
Gasparini Gianni
Geiser Nathalie
Ghiggia Franco
Guanziroli Chiara
Guidotti Federica
Jemini Stefano
Knecht Lisa
Lacic Ivan
Lamprecht Ottavia
Libanore Simone
Llopart Llorenç
Lombardini Patrizia
Lucchiari Danny
Magnoni Jérôme
Mariani Alessandro
Mariotti Sergio
Matteri Andrea
Meier Clemens
Merlini Lorenzo
Molteni Francesco
Nessi Andrea
Ongaro Dario

Parini Alvaro
Pauli Matteo
Perucchi Nicola
Premoli Sandra
Regazzoni Prisca
Riccardi Guya
Ricetti Christian
Romaneschi Emma
Scazza Marco
Schiavi Marco
Schneebeli Sebastiano
Schulthess Patric
Soldini Andrea
Speciale Daniele
Staccone Valerio
Taddei Andrea
Taiana Eva
Thomas Luciano
Travaglini Matteo
Uccheddu Graziano
Vanini Davide
Volontè Fabio

VOLONTARI

Al Jundi Zaccaria
Alberti Géraldine
Antonietti Debora
Arigoni Omar
Bacciarini Stefania
Bais Marco
Banchini Fersini Debora
Bassanini Marion
Bertoli Marzio
Betar Kevin
Bombelli Barbara
Borioli Claudia
Borioli Paolo
Bracelli Enrico
Brusorio Promutico Nadia
Calasso Marina
Canevaro Gianluigi
Carta Nicolò
Cerutti Valentina
Chaaban Shelly
Chinellato Simone
Ciccarelli Sabrina
Comi Moreno
Crespi Luigi
Cristodaro Natascia
Croci-Maspoli Maruska
Crudo Davide
Cuche Timothy
De Gottardi Filippo
Ender Andrea
Ercolino Antonio
Fanizza Davide
Fontana Alessandro

Gaetani Simone
Giussani Anna
Giussani Roberto
Greco Donatella
Grignoli Giacomo
Hampshire Bottini Janine
Imperiali Mauro
Lamantia Alessandra
Limardo Elena
Loika Arseni
Longhi Curtet Michela
Majek Gaia
Marcacci Valeria
Martinenghi Elia
Medici Diego
Mogliazzi Tiziana
Monti Marco
Olivetti Andrea
Parma Massimiliano
Pauli Giorgia
Pellandini Pierre Alain
Piccardo Laila
Piffaretti Vasco
Postizzi Riccardo
Pugno Tiago
Regazzoni Graziano
Rezzonico Igor
Rezzonico Natasha
Richner Marti Moira
Rihs Caroline
Rinaldi Untersee Erika
Rossinelli Roberto
Rovelli Laura
Sangiorgio Scarpellini Rachele
Schmid Andrea
Toscanelli Maja
Umiker Matteo
Valenti Maria
Vinciguerra Maria Angela

COMITATO

Bernasconi Ilario
Casoni Sandra
Fontana Alessandro
Intzes Elena
Medici Diego
Meli Graziano
Ortelli Flavio

SERVIZIO MEDICO DENTARIO

Agustoni Mara
Appiani Luigi
Beltrami Melanie
Bühler Nicola
Corazza Jacopo
Cristodaro Natascia
Fejzic Ismeta
Fraschina-Persoud Patricia
Gregoris Edda
Marini Valentina
Milojevic Suzana
Ottaviani Andrea
Pecorella Sabina
Scilanga Sabrina
Shala Leila
Trifkovic Anastasija
Vitti Mariafrancesca

SERVIZIO FORMAZIONE TERRITORIALE

Ballerini Céline
Bandedchi Thomas
Barelli Antonello
Betti Galli Scilla
Buletti Martina
Bulic Gordana
Cittadini Emilie
De Santis Iva
Eichenberger Sandra
Gadoni Tamara
Ghirlanda Keller Corinne
Gianini Vincenzo
Höhener Jacqueline
Lietti Andrea
Liva Merlini Monica
Portmann Sarah
Sicilia Giovanni
Von Büren Audrey

DIREZIONE/QUADRI

Colosimo Claudio
Conte Patrik
Lipp Yari
Motti Alessandro
Rossi Alessandro
Sorrentino Remina
Tami Filippo
Ziella Paolo
Ziella Valentina

AMMINISTRAZIONE, SERVIZI E SETTORI

Achermann Mirko (volontario)
Bruschi Roberto
De Seta Bonaiti Diana
Farinelli Emanuela
Fontana Loredana
Greco Laura
Haeberli Caterina (volontaria)
Jam Maurizio
Masera Carolyn
Palma Massimiliano
Parada Ribeiro Pedro
Pianta Pablo
Riva Massimiliano
Sorrentino Giulia

Glossario Raccolta dei termini maggiormente utilizzati nell'ambito del soccorso preospedaliero ticinese

Acronimo	Significato
ACLS	Advanced Cardiovascular Life Support
ALS	Advanced Live Support. Mezzo o misure avanzate per salvare la vita
AMLS	Advanced Medical Life Support
AMD	Atto Medico Delegato
AMUT	Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese
CARS	Conferma Attivazione Risorse Specialistiche
CAS	Certificate of Advanced Studies
CIC	Capo Intervento Cantonale
CIR	Capo Intervento Regionale
CT	Corsi Territoriali di primo soccorso
CVB	Croce Verde Bellinzona
CVL	Croce Verde Lugano
DAS	Diploma of Advanced Studies
DIAS	Da infermiere a soccorritore (Concorso assunzione personale infermieristico FCTSA)
DIM	Dispositivo d'Incidente Maggiore Cantonale
FCTSA	Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze
FMH	Federazione dei medici svizzeri
FoSV	Formazione Soccorritori Volontari
IAS	Interassociazione di Salvataggio
IRATA	Industrial Rope Access Trade Association
L&RT	Area Logistica e Risorse Tecniche
MAS	Master of Advanced Studies
ME	Manifestazioni ed eventi
MEU	Medico d'Urgenza
MIC	Medico Intervento Cantonale
MPDS	Medical Priority Dispatch System
NACA	National Advisory Committee for Aeronautics
OSMC	Organizzazione degli stati maggiori di condotta cantonale
P1	Impiego immediato con segnali prioritari per interventi d'urgenza con probabilità di danno delle funzioni vitali
P2	Impiego immediato senza segnali prioritari per interventi d'urgenza senza probabilità di danno delle funzioni vitali
P3	Impiego immediato senza segnali prioritari. Le tempistiche del trasporto sono generalmente concordate
PALS	Pediatric Advanced Life Support
PHTLS	Prehospital Trauma Life Support
PCi	Organizzazione di Protezione Civile
PS	Pronto Soccorso Ospedaliero
REGA	Guardia aerea Svizzera di Soccorso
S1	Trasferimento di un paziente con danno delle funzioni vitali (con o senza segnali prioritari)
S2	Trasferimento di un paziente senza minaccia delle funzioni vitali, la cui partenza non può essere differita
S3	Trasferimento programmato di un paziente senza danno delle funzioni vitali
SA	Servizio Autoambulanze
SAA	Soccorritore Assistente d'Ambulanza
SAM	Servizio Autoambulanza Mendrisiotto
SAM Grigioni	Servizio Ambulanza Moesano
SALVA	Servizio Ambulanza Locarnese e Valli
SAP	Sistema Accompagnamento Paziente
SCT	Servizio Corsi Territoriali
SDI	Soccorritore Diplomato Infermiere
SDP	Soccorritore Diplomato
SDS	Soccorritore Infermiere Specializzato
SEFRI	Segretariato di stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
SMD	Servizio Medico Dentario
SMEPI	Stato maggiore enti primo intervento
SSO	Società svizzera odontoiatri
SSMUS	Società svizzera di medicina d'urgenza e salvataggio
SSU	Servizio Specialistico d'Urgenza (Automedica)
SVB	Soccorritore Volontario
Tecno-DIM	Sezione tecnica del Dispositivo d'Incidente Maggiore
TVS	Tre Valli Soccorso
UIT-S	Unità Intervento tecnico sanitario





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

