



Ovunque per tutti

SPITEX

ACAM-Moesa

RAPPORTO D'ATTIVITÀ

CONSUNTIVO

RAPPORTO DI REVISIONE

2021
5051

Sommario

RAPPORTO DI ATTIVITÀ 2021	4
1. Introduzione	4
2. Relazione della direttrice Daria Berri-Cereghetti	4
3. Relazione della responsabile cure e interventi Linda Mossi Sammali.....	5
3.1 Cure	5
3.2 Centro diurno terapeutico Il Calicanto	6
4. Relazione della presidente del Comitato ACAM Dolores Belloli	6
4.1 Composizione del Comitato ACAM.....	6
4.2 Attività	6
4.3 Inchiesta utenti	7
4.4 Nomine statutarie.....	7
5. Situazione attuale	8
5.1 Situazione attuale in Svizzera.....	8
5.2 Prestazioni ACAM Spitex Moesa	8
5.2.1 Ore d'intervento nei vari comuni.....	12
5.2.2 Centro Diurno terapeutico "Il Calicanto"	13
5.3 Indagine di gradimento per gli utenti ACAM.....	14
6. Organizzazione interna e del personale	17
6.1 Panoramica generale delle risorse umane	17
6.2 Risorse umane	17
6.3 Staff e direzione	18
6.4 Allievi e apprendisti, relazione della responsabile Cristina Schumacher	18
6.5 Formazione continua.....	19
6.6 Inchiesta di gradimento per i collaboratori ACAM	19
7. Analisi dei costi	22
7.1 Costi per ora di prestazione	22
7.2 Ore di prestazioni in media per utente	22
7.3 Impiego dei collaboratori.....	22
7.4 Costo per posto di lavoro e per ora fatturata.....	23
7.5 Fatturato in percentuale	23
8. Andamento ed evoluzione dei servizi ACAM Spitex Moesa	24
8.1 Nuovi orizzonti delle cure palliative, relazione della responsabile Veronica Paggi.	24

8.2	Cure psichiatriche, relazione del responsabile Andrea Macchi.....	26
8.3	Cura delle lesioni, relazione della responsabile Denise Belloli.....	27
8.4	Gruppo Interregionale Infermiere Pediatriche della Svizzera Italiana (GIIPSI).....	28
8.5	Servizio Spitex per la Residenza San Nicolao della Flüe.....	28
8.6	Consultorio genitoriale, relazione della responsabile Manuela Christen Milioto...	28
8.7	Servizio pasti, relazione della responsabile Katia Savioni	29
8.8	Servizio trasporti, relazione della responsabile - relazioni CRS Grigioni Katia Savioni.....	29
9.	Progetti e sviluppo dell'organizzazione	30
9.1	Corsi di aggiornamento interni 2021	30
9.2	Nuovo sistema di archiviazione e digitalizzazione.....	31
9.3	Nuovi recapiti telefonici	31
9.4	Manuale elettronico – sistema qualità	31
CONSUNTIVO 2021		33
1.	Bilancio al 31.12.2021.....	33
2.	Conto d'esercizio 2021	35
3.	Allegato al bilancio e al conto d'esercizio 2021	36
3.1	Risultato d'esercizio.....	36
3.2	In generale	36
3.3	Bilancio	36
3.4	Conto d'esercizio	38
3.4.1	Costi del personale.....	38
3.4.2	Altri costi.....	38
3.4.3	Ricavi	38
3.4.4	Centro diurno.....	38
3.4.5	Consultorio genitoriale	39
3.5	Destinazione d'utile d'esercizio	39
4.	Rapporto di revisione	40

RAPPORTO DI ATTIVITÀ 2021

1. Introduzione

Questo rapporto di attività ha lo scopo di mostrare il lavoro svolto da ACAM nel 2021. In sintesi nelle prossime pagine verranno trattate le tematiche legate al lavoro del comitato, alle prestazioni ACAM e del Centro Diurno Terapeutico “Il Calicanto”, all’organizzazione interna e del personale, all’andamento generale dei servizi offerti da ACAM e ai progetti in corso.

Come il 2020 anche il 2021 è stato un anno ricco di impegni e carico sotto tutti i punti di vista. La pandemia da Covid-19 ha reso il lavoro svolto dal nostro Spitex impegnativo, sia fisicamente che emotivamente. In totale ci sono stati 15 collaboratori positivi al virus, per un totale di 78 giorni di assenza, 27 giorni per quarantena e 8 per l’attesa del risultato del test. Questo ha portato ad un maggior carico di lavoro per i dipendenti, soprattutto nel periodo delle feste di Natale.

Le ore di intervento, rispettando il trend degli ultimi anni, sono nuovamente aumentate, con una percentuale maggiore rispetto al 2020.

Oltre alle ore sono anche aumentati il numero di utenti seguiti e il numero di collaboratori.

Durante l’anno 2021 il Centro Diurno è rimasto chiuso fino ad inizio settembre. Da gennaio ad agosto gli spazi sono perciò rimasti liberi, permettendo l’allestimento del Centro Regionale di vaccinazione e test rapidi del Moesano, gestito dallo Stato Maggiore della Regione Moesa. Durante il primo periodo alcune nostre dipendenti hanno collaborato alla somministrazione dei primi vaccini alla popolazione e agli ospiti delle case per anziani e all’esecuzione dei test rapidi.

Il lavoro svolto da ACAM continua con l’obiettivo primario di garantire il mantenimento al domicilio delle persone che lo desiderano e il supporto e lo sgravio ai famigliari curanti.

2. Relazione della direttrice Daria Berri-Cereghetti

Abbiamo superato un altro anno molto difficile che ha messo a dura prova le collaboratrici e i collaboratori. La grande professionalità e disponibilità di tutti ha reso possibile la cura e l’assistenza a domicilio di ogni persona del Moesano che ne ha avuto bisogno.

L’ACAM è suddivisa in cinque gruppi di lavoro ben amalgamati con un forte senso di responsabilità.

Sul territorio sono presenti due team d’intervento composti ognuno da circa 35 collaboratrici, eterogenei e multiprofessionali che hanno raggiunto un alto grado di competenza e che con la collaborazione e l’ascolto attivo nelle riunioni sono riusciti a soddisfare le esigenze degli utenti.

In ufficio lavorano altri due team, uno dei quali composto da nove infermiere qualificate che fungono da coordinatrici, supporto specializzato e collegamento con l’utenza e i medici. Un secondo team composto da impiegati d’ufficio si occupa invece dell’amministrazione e del servizio pasti e trasporti.

Il quinto gruppo è rappresentato dai collaboratori che lavorano presso il Centro diurno terapeutico.

Questi cinque gruppi di lavoro con varie professionalità e competenze formano il complesso meccanismo dell’ACAM. Tutti lavoriamo con lo stesso obiettivo: favorire e promuovere la permanenza al proprio domicilio di ogni persona che lo desideri dando la possibilità di vivere

e di morire nel proprio ambiente. Tutti insieme assicuriamo cure specializzate e cure semplici di base ma anche aiuto domestico, assistenza, servizio pasti, trasporti a scopo sanitario e centro diurno così da permettere una permanenza a domicilio dignitosa e socialmente aperta.

Il 2021 è stato segnato da numerose, troppe assenze dovute a malattie e infortuni del personale. Queste assenze hanno creato disagi e hanno pesato notevolmente sull'organizzazione. La catena di assenze non sembra avere fine e influisce sul benessere di tutti, sia sugli assenti che su coloro che hanno dovuto e devono lavorare di più per sostituirli.

La mancanza di possibilità di aggregazione anche per eventi ricreativi e di scambio ci ha tolto una via importante per favorire il team building; assieme riusciremo a superare anche questo momento di disagio.

Il comitato quest'anno ha deciso di premiare con un bonus coloro che hanno dovuto lavorare molto, confrontarsi con continui cambi di programmi lavorativi e che hanno dato disponibilità ad assumersi un notevole numero di ore supplementari.

Ringrazio tutti per il grande lavoro portato a termine nel 2021, per la disponibilità, la professionalità e il rispetto. Sono fiera per tutto quello che abbiamo raggiunto insieme!

Ringrazio la responsabile cure e interventi Linda Mossi Sammali, la responsabile finanze Katia Savioni, tutte le collaboratrici che lavorano con me in ufficio per il sostegno, la condivisione e l'apertura al dialogo e al confronto.

Ringrazio il comitato per il sostegno e l'appoggio nel lavoro quotidiano.

A nome di tutta l'ACAM ringrazio i medici della Regione per l'enorme supporto e per la collaborazione e tutti coloro che in varie forme hanno lavorato con noi per raggiungere i nostri obiettivi.

3. Relazione della responsabile cure e interventi Linda Mossi Sammali

3.1 Cure

Il 2021 lo definirei a livello professionale un anno dinamico.

Con la crescita costante delle cure e dell'assistenza che viviamo da più anni ormai e con la particolarità nel continuo adattarsi ai cambiamenti dettati dalla pandemia, siamo riusciti a portare nelle case le cure e l'assistenza richieste.

Ho invitato i collaboratori e a volte anche l'utenza nell'avere molta flessibilità e di questo posso solo ringraziare tutti i professionisti della salute che lavorano presso l'ACAM e la loro utenza.

A livello lavorativo è stata apprezzata per la sua funzionalità la cartella infermieristica digitale. Questo strumento ha permesso il continuo lavoro di squadra anche quando non c'era la possibilità d'incontrarsi nelle riunioni di team. Abbiamo tutti imparato a compilarla e gestirla al meglio e in breve tempo.

Le cure negli anni anche sul territorio hanno richiesto sempre più preparazione e abilità. L'ACAM sta cambiando il suo assetto del personale. Ha impiegato persone più performanti per favorire la crescita delle nuove competenze richieste. Nel 2021 tre infermiere hanno intrapreso un percorso DAS alla SUPSI, questo per poter offrire al gruppo operativo e all'utenza una qualità e una professionalità maggiore.

Anche il poco turnover degli impiegati ACAM ha favorito uno sviluppo maggiore con gli altri attori nel campo socio-sanitario. Questo rende il lavoro più attrattivo, dinamico e completo ed è la direzione giusta per favorire l'economicità, l'efficacia e l'efficienza. Credo che la cartella digitale e il Networking siano la musica del futuro e la giusta strada da intraprendere.

Ad ottobre sono stati introdotti dei nuovi codici di cura. Sono stati differenziati in cure generali, cure psichiatriche e cure palliative e li stanno unificando su tutto il territorio nazionale. Questo porterà a vedere e quantificare negli anni l'esigenza a livello svizzero. Oltre all'unificazione dei codici di cura anche quelli inerenti i tempi non retribuiti LaMal ad esempio: i tempi di riunioni operative, la formazione, i tempi di trasferta, ecc., sono stati modificati.

Per concludere ringrazio tutti i protagonisti che favoriscono la crescita delle cure e dell'assistenza nel nostro territorio.

3.2 Centro diurno terapeutico Il Calicanto

Il centro diurno terapeutico il Calicanto è stato operativo in modo alternato, non per nostra scelta ma per le restrizioni Covid-19 e la sicurezza degli ospiti. Ad ogni apertura c'è stata una buona adesione e molta più voglia di incontrarsi. Le attività proposte vanno a favorire il contatto sociale e lo sgravio dei familiari/conoscenti.

Quando saremo nel nuovo centro sanitario a Roveredo vorremmo aumentare le giornate di CDT, per favorire la possibilità a più persone di poter partecipare.

4. Relazione della presidente del Comitato ACAM Dolores Belloli

4.1 Composizione del Comitato ACAM

Il comitato ACAM è così composto:

Dolores Belloli, presidente

Daniela Fabbri, vicepresidente

Francesca Baruffi, segretaria

Claudia Scaramella, membro

Mattea Giudicetti, membro.

4.2 Attività

Durante il 2021 si sono svolte 17 riunioni e ci si è occupati principalmente di:

- Assunzione di personale
- Incontri per il sostegno alla direzione nella gestione e applicazione delle disposizioni in vigore durante la crisi pandemica
- Approvazione di consuntivi e preventivi
- Convocazione di riunioni e assemblee

L'assemblea ordinaria (svolta per corrispondenza il 10.06.2021) ha approvato il consuntivo 2020 e l'assemblea del 16.11.2021 (in presenza) ha accettato il preventivo 2022.

Per dimostrare riconoscimento e incoraggiamento a tutto il personale per il lavoro svolto con disponibilità, impegno, spirito di adattamento è stato assegnato un bonus a fine 2021.

Le delegate del comitato nel gruppo di lavoro dei committenti per il nuovo Centro Medico Sanitario Moesa (CMS) Daniela Fabbri e Mattea Giudicetti hanno partecipato agli incontri per la realizzazione della struttura che dovrebbe ultimarsi in autunno 2022.

4.3 Inchiesta utenti

Il sondaggio d'opinione inviato agli utenti ha riscontrato un indice di gradimento molto soddisfacente (circa il 90%).

4.4 Nomine statutarie

Si ripresentano 4 membri del comitato uscente: D. Belloli, D. Fabbri, F. Baruffi, M. Giudicetti e "Il Fiduciario" di Grono quale ufficio di revisione.

Claudia Scaramella ha inoltrato le dimissioni quale membro attivo dal 2003 e l'ACAM la ringrazia per l'impegno dimostrato in questi anni.

Il comitato propone all'assemblea la signora Tania Pfänder di Cabbio.

I membri e l'ufficio revisione vengono nominati all'unanimità.

Il comitato ringrazia la direzione, le collaboratrici, i collaboratori, le volontarie e i volontari per la grande disponibilità, l'impegno professionale e umanitario dimostrato nell'affrontare questo periodo di crisi pandemica.

5. Situazione attuale

5.1 Situazione attuale in Svizzera

L'ufficio federale di statistica a fine 2021 ha comunicato i dati relativi alle prestazioni medico-sociali in istituti e a domicilio nel 2020¹. Descrivono così la situazione: "... Nel caso dei Servizi di cura e assistenza a domicilio, le cifre relative al 2020 confermano la tendenza all'aumento del volume di attività, con una progressione più marcata nel settore delle cure LAMal che in quello dell'assistenza (pulizie, spesa, assistenza sociale)."

Le ore di intervento contabilizzate da parte dei servizi di assistenza e cura a domicilio nel 2020 sono state 26,5 milioni (+6% rispetto al 2019), per un totale di utenti seguiti pari a 420'793 (+6.7%). Gli interventi erano così suddivisi: 72% di cure, 24% di assistenza e il 4% altre prestazioni (trasporti, accompagnamenti, ecc.). In totale sono stati serviti 3,8 milioni di pasti (21+%).

Più nel dettaglio, probabilmente a causa della pandemia da Covid-19, le cure prestate all'utenza nella fascia di età over 80 anni sono aumentate del 5.7%, nonostante la popolazione over 80 sia aumentata solo del 1%.

Dei 2546 Spitex presenti sul territorio svizzero si contavano 25'585 impieghi equivalenti a tempo pieno, ovvero l'1.6% in più rispetto al 2019.

5.2 Prestazioni ACAM Spitex Moesa

Nel 2021 si è presentato un importante aumento delle ore di servizio prestate. Nel dettaglio c'è stato un incremento del 10.1% del totale delle ore (Consulenza e accertamento +10.7%, Esami e cure + 5.3%, Cure di base + 10.8%, economia domestica e assistenza +13.8%). L'anno precedente l'aumento era stato del 7.6%, tenendo presente anche che la pandemia da Covid-19 aveva penalizzato in parte il settore delle cure a domicilio.

L'aumento più significativo si è presentato nelle ore di economia domestica e assistenza, mentre quello meno marcato nelle cure infermieristiche. Le prestazioni di accertamento e consulenza e di cure di base sono anch'esse notevolmente aumentate.

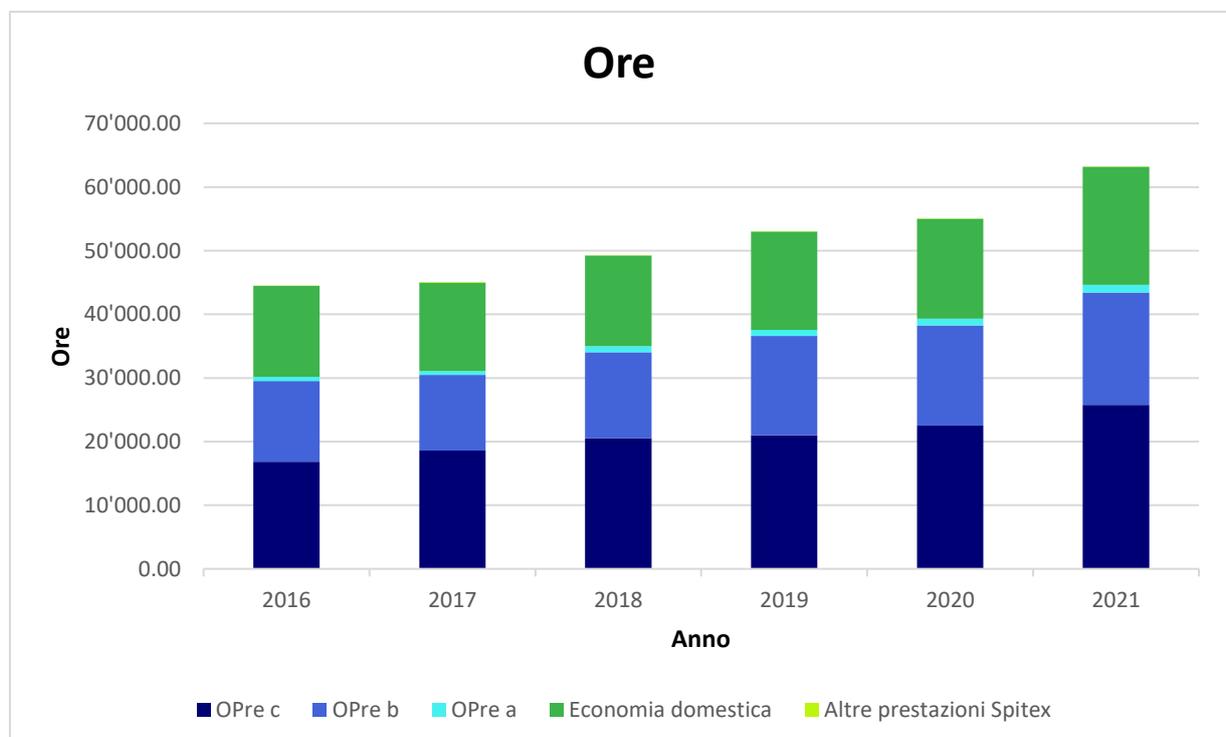
Ore d'intervento a confronto						
	Accertamento e consulenza (OPre A)	Esami e cure (OPre B)	Cure di base (OPre C)	Aiuto domestico e assistenza	Altre prestazioni	Totale
2020	1'100.82	16'778.40	23'254.68	16'273.37	0	57'407.27
2021	1'218.90	17'665.34	25'759.35	18'521.37	54.16	63'219.12

¹ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/attualita/novita-sul-portale.assetdetail.19504203.html>

Questo numero importante di ore è sicuramente correlato all'aumento costante che si verifica annualmente (si può notare dalla tabella sottostante che dal 2016 al 2021 c'è stato un aumento totale del 42%), ma anche alla situazione pandemica che ci ha accompagnato negli anni 2020-2021. L'anno 2020 è stato difatti rappresentato dalla paura e dalla diffidenza di avere contatti con altre persone al di fuori della cerchia familiare, motivo per cui i mesi della prima ondata erano stati caratterizzati da una diminuzione del lavoro.

Come ben spiegato nel comunicato stampa dell'Ufficio Federale di Statistica "Prestazioni medico-sociali in istituto e a domicilio nel 2020" il Covid-19 ha avuto un impatto rilevante sui soggiorni nelle case per anziani medicalizzate. Nel 2020 il numero delle ammissioni è diminuito del 10.2%, quando normalmente la percentuale aumenta in maniera costante. Da questi dati si può ipotizzare che le persone anziane della nostra regione hanno rinunciato momentaneamente ad una degenza nelle case di cura medicalizzate, rimanendo al proprio domicilio e necessitando di prestazioni Spitex.

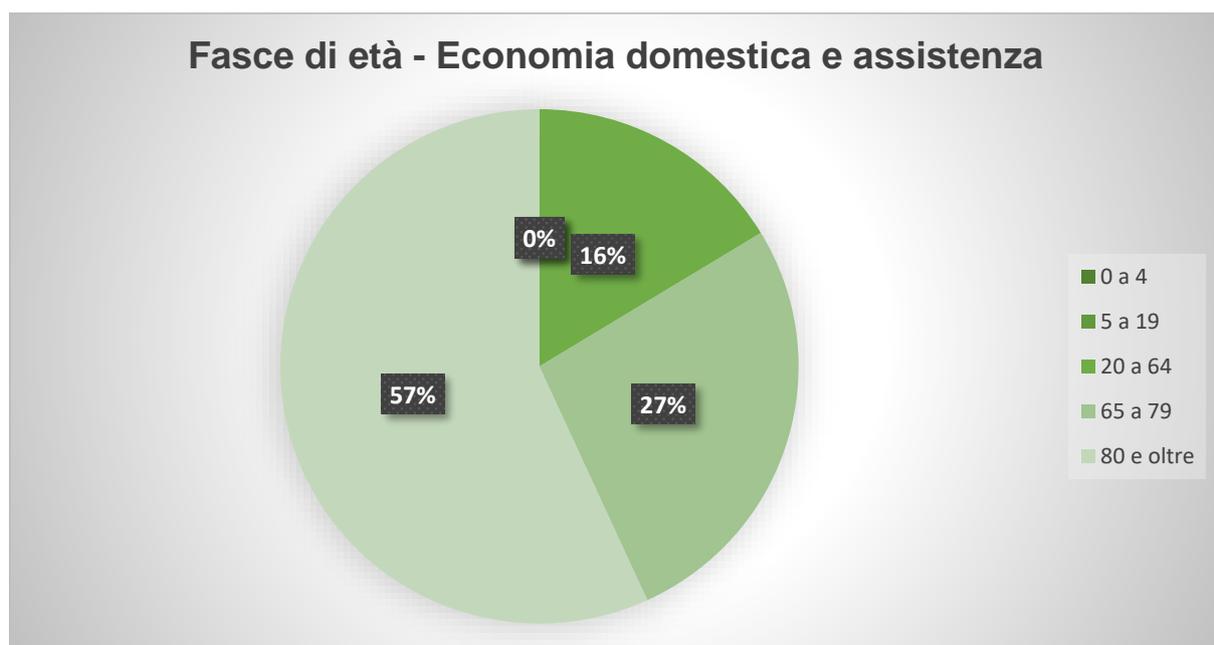
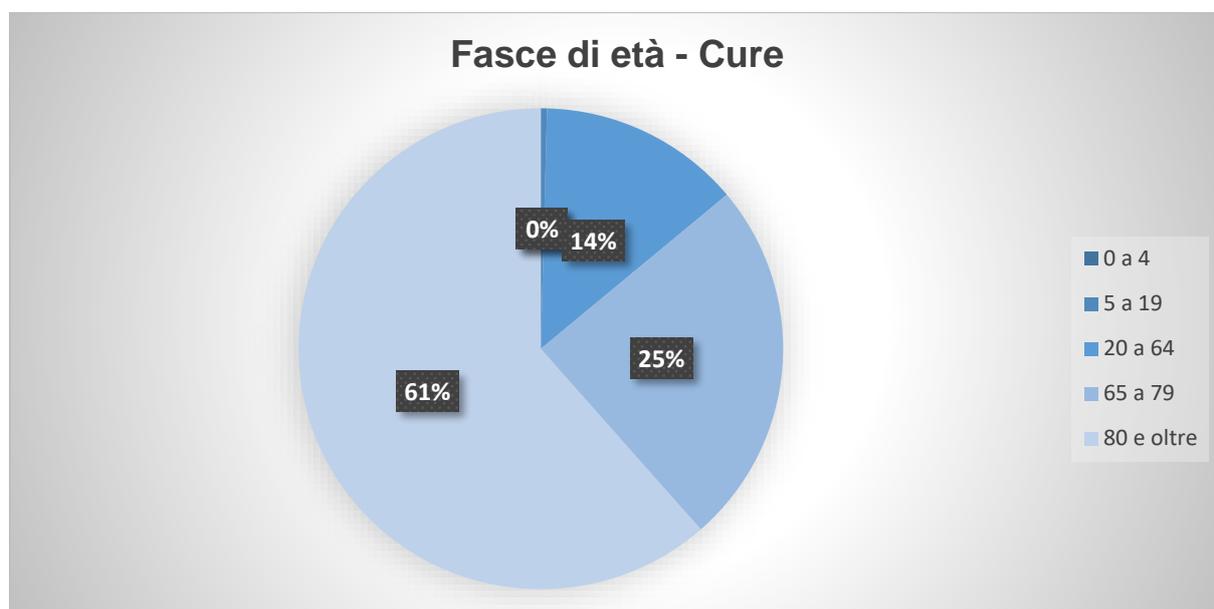
Ore d'intervento				
	OPre A	OPre B	OPre C	Aiuto domestico e assistenza
2021	1'218.90	17'665.34	25'759.35	18'521.31
2020	1'100.82	16'778.40	23'254.68	16'273.37
2019	976.41	16'274.05	21'650.67	16'041.87
2018	957.75	14'045.39	21'250.49	14'708.91
2017	656.59	12'373.21	19'289.35	14'320.23
2016	665.13	12'656.53	16'854.65	14'329.24



Nel 2021 ACAM ha seguito un totale di 498 persone in tutta la Regione Moesa, 32 in più rispetto all'anno precedente.

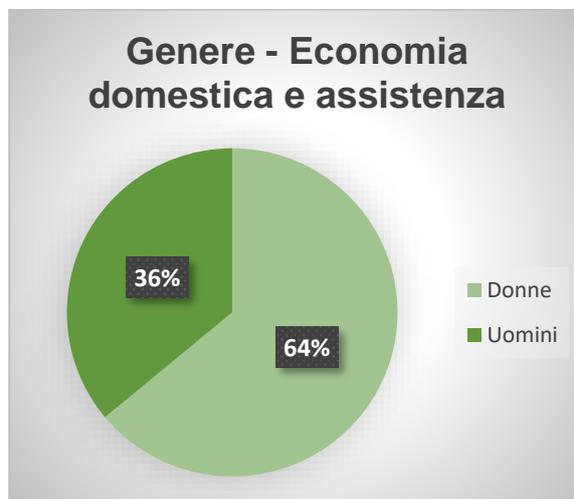
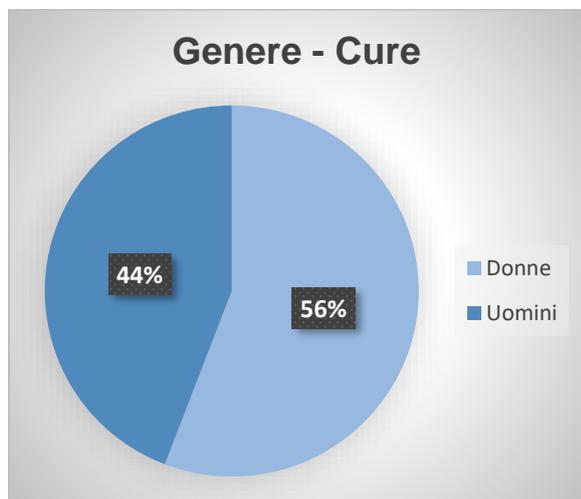
L'utenza seguita dal servizio ACAM è composta principalmente da persone di età anziana. Difatti il 61% degli utenti che ricevono prestazioni di cura e il 57% che hanno bisogno di interventi di economia domestica e assistenza hanno più di 80 anni di età. Rispetto al 2020 la percentuale di over 80 nelle cure è aumentata del 10%, mentre quella della fascia di età 65-79 è diminuita del 7%.

Nel 2021 solo un bambino tra i 0 e 4 anni ha necessitato delle nostre cure, mentre sono stati 3 quelli tra i 5 e i 19 anni.



Nei grafici sottostanti vengono presentate le percentuali di utenza in base al genere, suddivise per il tipo di prestazioni prestate.

Come nell'anno precedente il numero di utenti femminili è superiore a quello di sesso maschile.



5.2.1 Ore d'intervento nei vari comuni

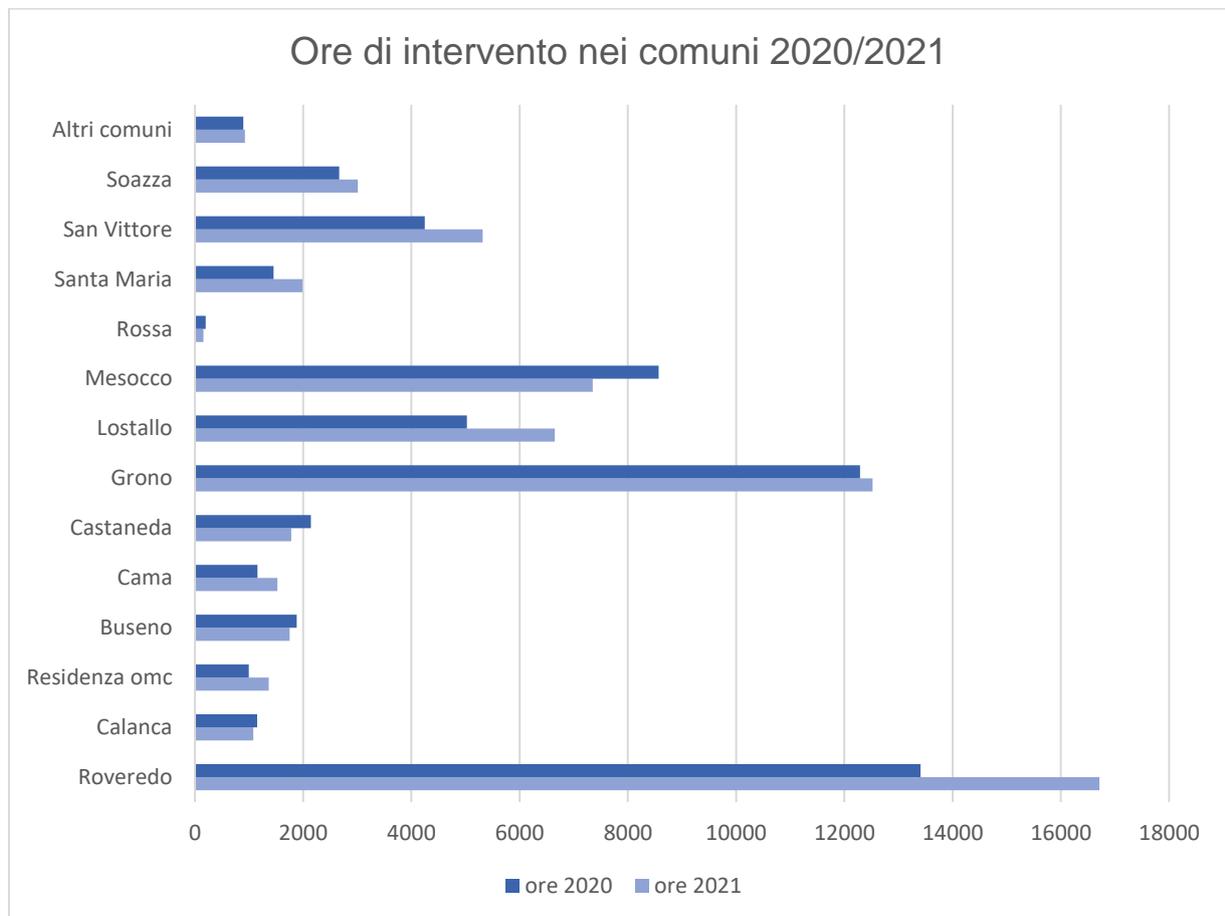
I comuni che hanno registrato un aumento delle ore di intervento rispetto al 2020 sono i seguenti:

- Roveredo +24.7% (+3306 ore)
- Cama + 32.2% (+372 ore)
- Grono +1.9% (+233 ore)
- Lostallo +32.3% (+1622 ore)
- Santa Maria +37.1% (+539 ore)
- San Vittore +25.2% (+1071 ore)
- Soazza +13% (+347 ore)
- Altri comuni +3.4% (+31 ore)

I comuni invece che hanno mostrato una diminuzione delle ore prestate sono:

- Calanca -6.4% (-74 ore)
- Buseno -7% (-132 ore)
- Castaneda -16.5% (-364 ore)
- Mesocco -14.2% (-1220 ore)
- Rossa -19.5% (-39 ore)

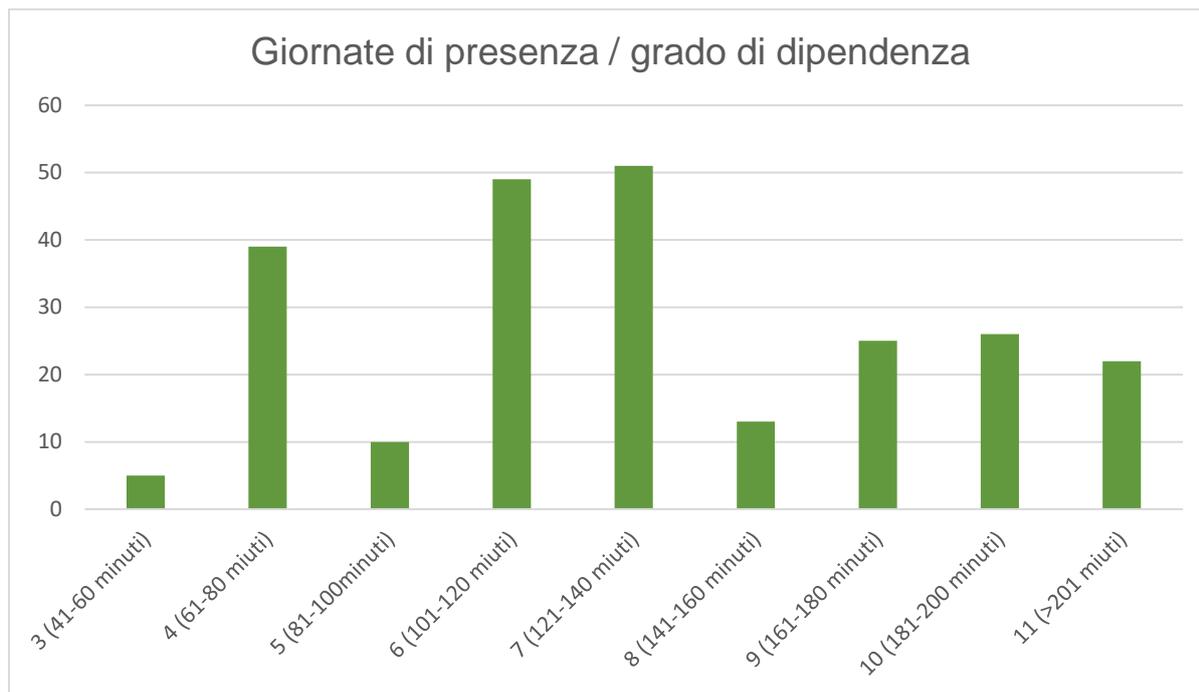
Qui di seguito un grafico che mette a confronto le ore delle prestazioni erogate tra il 2020 e il 2021 nei comuni della Regione Moesa.



5.2.2 Centro Diurno terapeutico “Il Calicanto”

Anche in questo 2021 segnato dalla pandemia da Covid-19 il Centro Diurno terapeutico è rimasto chiuso per più della metà dell'anno. È stato riaperto il 7 settembre per poi chiuderlo di nuovo il 2 dicembre.

Sono state raggiunte le 240 presenze contro le 439.5 del 2020. Hanno partecipato 14 utenti (4 in meno rispetto all'anno precedente), di cui 13 donne e 1 uomo.



L'organizzazione e la riapertura del Centro Diurno terapeutico nel mese di settembre è stata doverosa per le persone che lo hanno sempre frequentato e per chi avrebbe desiderato farlo, soprattutto in questi anni caratterizzati dalla paura e dalla solitudine. Si è cercato di creare un ambiente in cui le persone potessero tornare a vivere la socialità in tutta sicurezza. È stato quindi creato un piano di protezione Covid ad hoc per il Centro e i mesi di apertura si sono svolti nella “normalità” delle attività e senza contagi.

Oltre a queste modifiche e accorgimenti, è stata anche cambiata ed aggiornata la documentazione di entrata degli utenti, rendendola più snella e facile da compilare.

Le collaboratrici che si occupano del Centro Diurno terapeutico sono 4 OSA, le quali lavorano per il resto della loro percentuale sul territorio. Inoltre è presente una collaboratrice che si occupa dell'attività motoria, un collaboratore per i trasporti e una collaboratrice CRS che sostituisce al bisogno le colleghe.

Linda Mossi Sammali, responsabile delle cure ACAM, si occupa anche del coordinamento del centro, in sostituzione a Andrea Volkart.

5.3 Indagine di gradimento per gli utenti ACAM

Nel maggio del 2021 gli utenti ACAM si sono resi disponibili a rispondere all'indagine sul grado di soddisfazione del servizio offerto. L'incarico, come già per il precedente sondaggio del 2016, è stato dato a NPO PLUS con sede a Lachen nel Canton Svitto, un istituto di ricerca sociale specializzato nel campo delle inchieste per servizi pubblici di natura no profit.

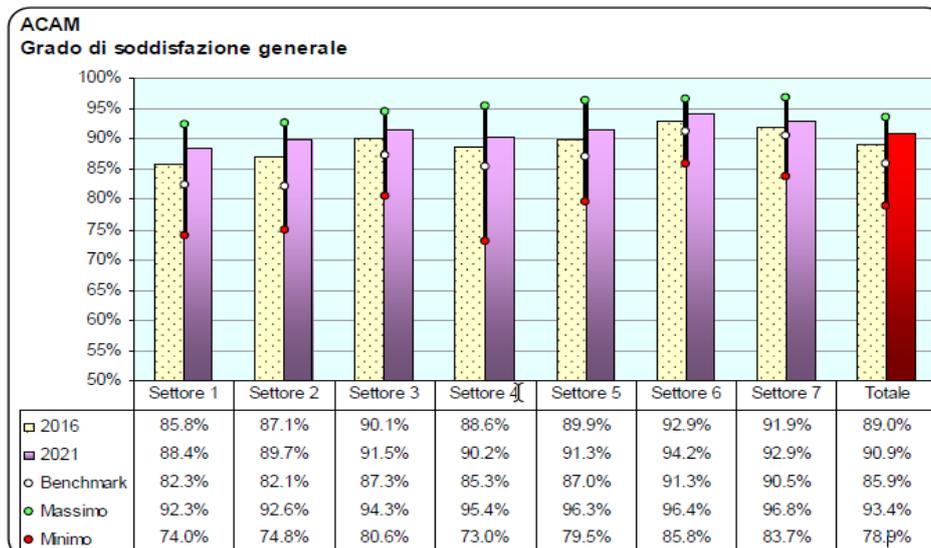
Il 5 maggio ACAM ha inviato 360 questionari. Il termine di consegna è stato posticipato di una settimana (al 5 giugno 2022) per permettere a chi lo desiderava di avere ulteriore tempo a disposizione. Sono rientrate 222 inchieste, di cui una vuota o non valutabile (il tasso di risposta è stato del 61.4%). Altre due invece non sono state consegnate entro il termine prefissato e non sono state quindi prese in considerazione.

ACAM ha deciso di creare 14 domande individuali, in aggiunta alle 22 domande chiuse già predisposte nell'inchiesta.

Il tasso di soddisfazione complessivo è del 90,9%, contro l'89% del 2016. I valori delle aree di osservazione sono compresi tra l'88,4% e il 94,2%, come mostrato nell'immagine sottostante.

Le barre colorate (bianca e viola) indicano il risultato delle inchieste 2016 e 2021, mentre le linee con i punti colorati rappresentano il risultato degli altri servizi che hanno svolto la medesima inchiesta. Il punto bianco è la media di tutte le aziende, quello verde il valore massimo, mentre il punto rosso il valore minimo registrato.

Osservando il grafico si può quindi affermare che il nostro servizio si attesta sempre e in tutti i settori sopra la media.



- Settore 1: Informazione
- Settore 2: Organizzazione
- Settore 3: Approvvigionamento del servizio
- Settore 4: Coordinazione con altri interessati
- Settore 5: Qualità
- Settore 6: Competenze sociali
- Settore 7: Esito / Raggiungimento degli obiettivi
- Totale: Grado di soddisfazione generale

Come già anticipato altre 74 organizzazioni Spitex di tutta la Svizzera utilizzano i questionari creati da NPO Plus.

Il confronto con gli altri Spitex è basato sui risultati scaturiti dalle ultime inchieste.

Domanda		Ihr Wert	Benchmark	Differenza
1	Informationen zum Dienstleistungsangebot	90.4%	84.3%	6.1%
2	Informationen allgemeiner Art	86.4%	81.1%	5.3%
3	Informationen zu Fragen, Anliegen, Beanstandungen	86.5%	80.2%	6.4%
4	Behandlung von Fragen, Anliegen, Beanstandungen	90.2%	83.3%	6.9%
5	Telefonische Erreichbarkeit	93.3%	84.5%	8.7%
6	Verständnis für wechselnde Mitarbeitende	84.1%	74.0%	10.1%
7	Berücksichtigung des persönlichen Tagesverlaufs	88.0%	82.1%	5.9%
8	Einhaltung der vereinbarten Termine	91.0%	85.0%	6.0%
9	Reaktionszeit bei Dringlichkeit	92.3%	85.4%	6.9%
10	Besprechung der notwendigen Einsätze	92.1%	87.8%	4.3%
11	Miteinbezug der Selbständigkeit	92.5%	87.3%	5.2%
12	Einhaltung der vereinbarten Abmachungen	90.6%	87.5%	3.1%
13	Information über die zu verrichtenden Arbeiten	90.7%	86.6%	4.2%
14	Koordination mit Angehörigen	89.2%	85.1%	4.2%
15	Koordination mit Hausärztin / Hausarzt	91.0%	85.5%	5.5%
16	Qualität der pflegerischen Leistungen	92.6%	89.0%	3.6%
17	Qualität der hauswirtschaftlichen Leistungen	89.2%	84.6%	4.6%
18	Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Einfühlsamkeit	94.7%	92.8%	1.9%
19	Rücksichtnahme auf Privatsphäre	94.7%	90.6%	4.0%
20	Rücksichtnahme auf Selbstbestimmung	93.1%	90.1%	3.0%
21	Beeinflussung der Lebensqualität	91.3%	88.8%	2.6%
22	Weiterempfehlung an Freunde und Bekannte	94.3%	92.2%	2.2%

Differenz zum Benchmark
mehr als +10 %
+6 % bis +10 %
+2 % bis +6 %
-2 % bis +2 %
-2 % bis -6 %
-6 % bis -10 %
mehr als -10 %

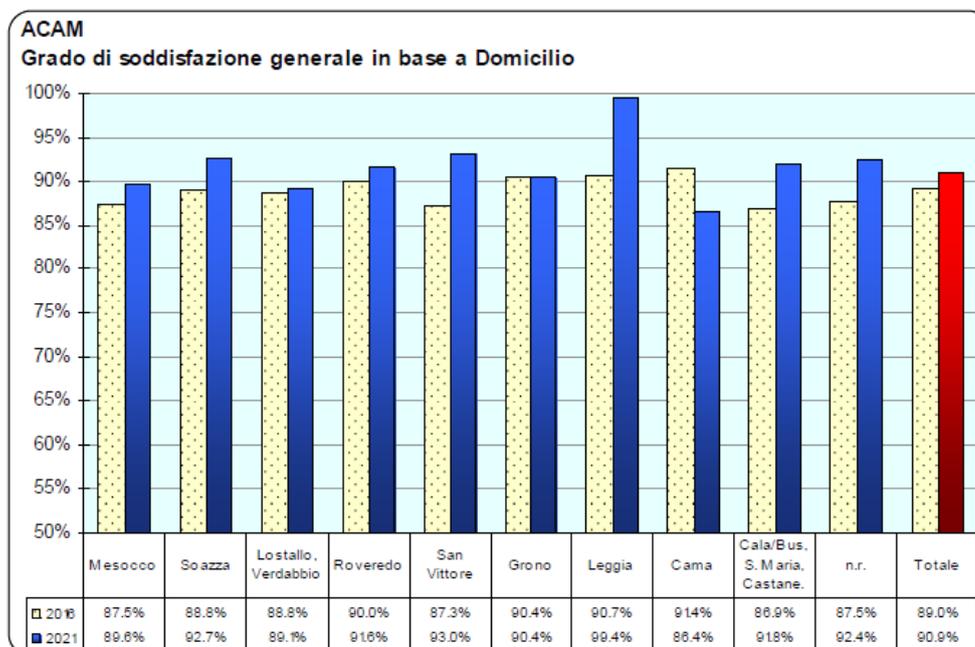
La tabella sopra ha lo scopo di mettere in evidenza i punti di forza e l'eventuale potenziale di sviluppo rispetto ai risultati delle altre aziende. Una semplice lettura delle percentuali ci indica come ACAM in tutti i settori, che contengono le 22 domande, sia sempre sopra la media.

I cinque punti più forti di ACAM, sempre rispetto agli altri servizi che hanno usufruito del questionario, sono:

- La comprensione del cambiamento dei dipendenti (+10.1%)
- La disponibilità telefonica (+8.7%)
- La gestione delle domande, delle preoccupazioni e dei reclami (+6.9%)
- Il tempo di risposta alle urgenze (+6.9)
- Informazioni sulle domande, sui dubbi e sui reclami (+6.4%)

Di seguito viene presentato il grafico del grado di soddisfazione generale in base al comune di domicilio dell'utente.

Anche in questo caso si può notare l'alto grado del tasso soddisfazione e l'aumento quasi unanime rispetto al 2016.



Anzahl/Anteil

Criteri	Quantità		Quota (%)	
	2016	2021	2016	2021
Mesocco	28	39	15.2%	17.6%
Soazza	13	14	7.1%	6.3%
Lostallo, Verdabbio *	25	29	13.6%	13.1%
Roveredo	52	65	28.3%	29.4%
San Vittore	16	17	8.7%	7.7%
Grono	20	18	10.9%	8.1%
Leggia	6	4	3.3%	1.8%
Cama	8	11	4.3%	5.0%
Calanca, Buseno, Santa Maria, Castaneda *	15	22	8.2%	10.0%
n.r.	1	2	0.5%	0.9%
Totale	184	221	100.0%	100.0%

* Um die Vergleichbarkeit der Resultate zu gewährleisten, wurden 2021 dieselben kleineren Gemeinden zusammengefasst wie 2016:

- Lostallo und Verdabbio
- Calanca, Buseno, Santa Maria und Castaneda

Nel complesso si può concludere che negli ultimi 6 anni il tasso di gradimento è aumentato del 1.9%. ACAM è molto soddisfatto del risultato, in quanto nonostante il numero sempre maggiore di interventi, di ore effettuate, di utenti e di collaboratori, la qualità del servizio offerto è migliorata e rimane ad una percentuale molto alta. Questo significa che il percorso intrapreso e i cambiamenti che sono stati apportati nel corso degli ultimi anni hanno dato i loro risultati. Naturalmente ACAM si pone sempre l'obiettivo di migliorare e durante l'anno 2022 saranno sicuramente valutati i punti più critici su cui lavorare.

6. Organizzazione interna e del personale

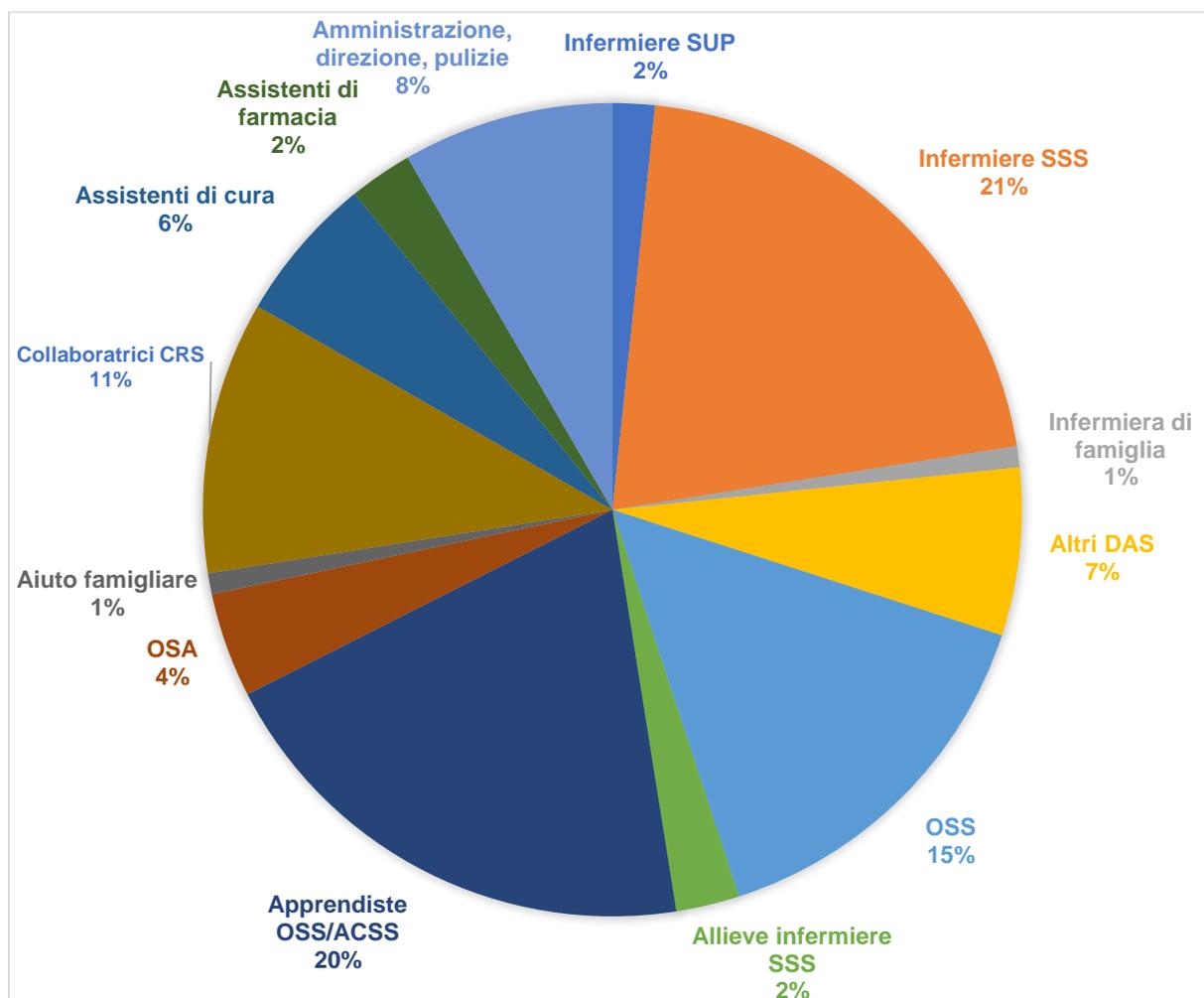
6.1 Panoramica generale delle risorse umane

	Persone impiegate	Posti di lavoro
2021	120	70.65
2020	102	61.03
2019	95	58.41
2018	88	53.53
2017	87	46.81
2016	76	42.82
2015	71	38.53
2014	68	36.87

L'anno appena trascorso ha segnato una nuova crescita del numero di collaboratori (+18%) impiegati per l'ACAM, così come il numero di posti di lavoro effettivi (+16%). Questo aumento rispecchia sicuramente il numero crescente di ore di prestazioni effettuate e il numero di utenti seguiti, nonché la costante ricerca di una buona qualità del lavoro svolto. A tal proposito il settore dell'amministrazione è aumentato, con l'assunzione di due nuove persone.

6.2 Risorse umane

Di seguito la descrizione degli impieghi presso l'ACAM



6.3 Staff e direzione

Come il 2020 anche l'anno appena trascorso ha visto dei cambiamenti all'interno del servizio di coordinamento degli interventi. Hanno difatti iniziato la propria attività come responsabile interventi due collaboratrici. Per il gruppo dell'alta valle un'infermiera si è spostata dal territorio in ufficio, mentre l'altra ha cominciato la propria attività presso il nostro servizio, dopo aver lavorato per molti anni presso un altro Spitex. Un'altra collaboratrice è invece andata in congedo maternità durante il periodo autunnale.

Lo scopo di questi aggiornamenti all'interno del gruppo delle cure è sempre quello di garantire delle prestazioni e delle cure di qualità, nonché un buon ambiente lavorativo, adattandosi costantemente ai cambiamenti e alle novità, sia esterne che interne.

A fine 2021 i dipendenti responsabili delle cure e degli interventi erano:

- Linda Mossi Sammali: responsabile delle cure e degli interventi
- Denise Belloli: responsabile interventi Bassa Valle e responsabile cura delle lesioni
- Luana Bofelli: responsabile interventi Bassa Valle
- Cecilia Arena: responsabile interventi Bassa Valle
- Jolenny Da Col: responsabile interventi Alta Valle
- Franca Zucal: responsabile interventi Alta Valle
- Andrea Macchi: responsabile delle cure psichiatriche
- Veronica Paggi: responsabile cure oncologiche e palliative
- Cristina Schumacher: responsabile formazione allievi e apprendisti e responsabile cura e consulenza diabete
- Volkart Andrea: responsabile Centro Diurno

6.4 Allievi e apprendisti, relazione della responsabile Cristina Schumacher

Nel 2021 si sono formati e hanno continuato il loro percorso scolastico 3 allieve infermiere, 5 OSS al terzo anno, 5 OSS al secondo anno, 3 OSS al primo anno, 4 allievi ACSS al secondo anno, 3 allieve ACSS al primo anno.

2 apprendisti hanno concluso la loro formazione nel 2021 conseguendo l'attestato federale di capacità di operatore sociosanitario:

- Esteves Tiziana
- Nani Devis

3 apprendisti hanno concluso la loro formazione nel 2021 conseguendo il certificato di formazione pratica di addetto alle cure sociosanitarie:

- Akil Mirac
- Capelli Denise
- Jelmorini Tricia

Ad agosto presso la sede ACAM si è tenuta, per la prima volta, la cerimonia della consegna degli attestati federali di capacità OSS e dei certificati di formazione pratica ACSS dei 5 neo diplomati.

Si è pure colta l'occasione di ringraziare tutto il personale che collabora all'accompagnamento e alla formazione degli apprendisti, in particolare i relativi formatori che hanno contribuito alla buona riuscita del loro percorso formativo.

All'evento hanno partecipato la direttrice Daria Berri e due rappresentanti del comitato, Dolores Belloli e Francesca Baruffi, nonché gli apprendisti protagonisti del pomeriggio con i loro famigliari e formatori.

Dopo la cerimonia è stato offerto un aperitivo a tutti i presenti.

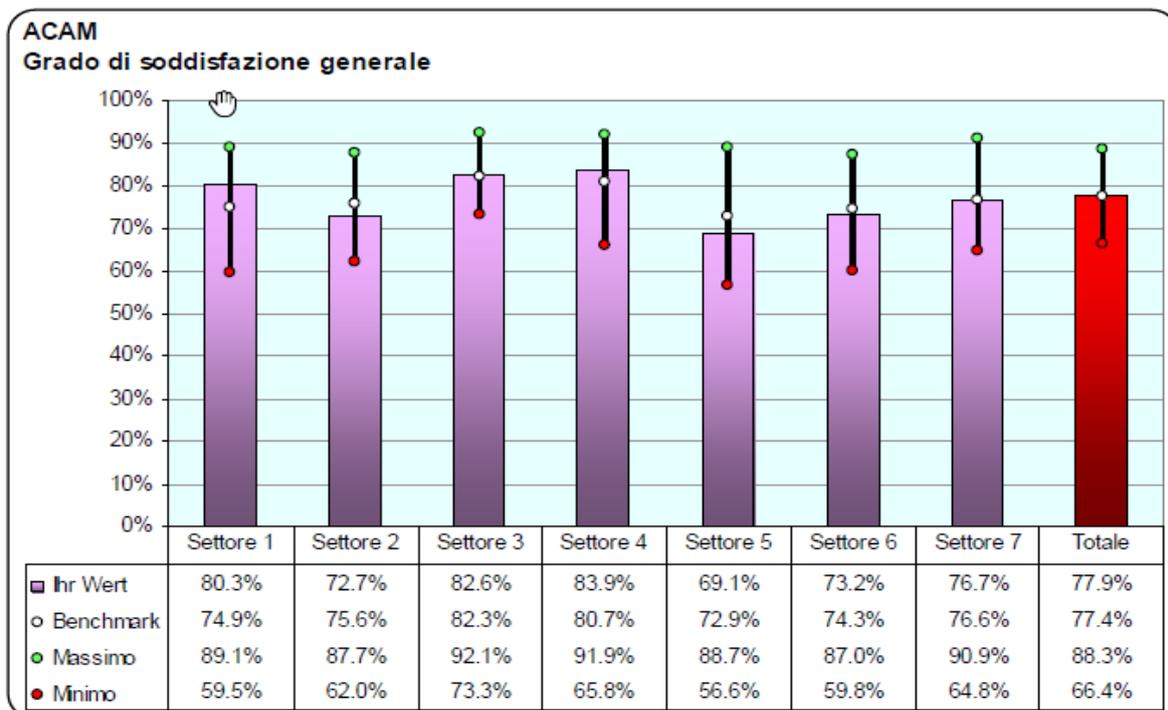
6.5 Formazione continua

Le infermiere Veronica Bacher e Elena Mazzoni hanno conseguito il CAS presso la SUPSI di Manno in cure palliative. Veronica Paggi ha ottenuto il DAS in cure palliative, sempre presso la SUPSI.

6.6 Inchiesta di gradimento per i collaboratori ACAM

Nel 2021 anche i collaboratori hanno risposto per la prima volta ad un'inchiesta di gradimento, sempre commissionata a NPO PLUS in data 6 maggio 2021. Il mese di giugno è stato fissato come periodo di indagine. Il questionario è composto da 35 domande chiuse e altre 6 individuali. Il metodo di rappresentare graficamente i risultati è uguale a quello utilizzato nell'inchiesta rivolta agli utenti.

Dei 87 questionari inviati ne sono rientrati 53, il 60.9%. Purtroppo è la percentuale più bassa riscontrata rispetto a tutte le aziende che hanno partecipato (la media dei questionari rientrati è del 80.1%)



Settore 1: Organizzazione / Procedure / Mezzi di lavoro

Settore 2: Informazione / Trasparenza / Comunicazione

Settore 3: Carico di lavoro / Stato d'animo / Identificazione con l'azienda

Settore 4: Dirigenza / Responsabili interventi

Settore 5: Atmosfera lavorativa / Cultura dell'errore

Settore 6: Processi di cambiamento

Settore 7: Condizioni d'assunzione

Totale: Grado di soddisfazione generale

Il grado di soddisfazione generale è del 77.9%, ed è in linea con la media delle altre aziende che utilizzano l'inchiesta (24 servizi Spitex).

I cinque punti in cui il nostro Spitex risulta sopra la media sono:

- Il rapporto con il cliente 76.4% (+9.2%)
- Sede ACAM 84.9% (+8.1%)
- Strumenti di lavoro e materiale 86.5% (+5.7%)
- Comunicazione con il diretto superiore su compiti e obiettivi 86.7% (+5.6%)
- Relazione di fiducia reciproca con il diretto superiore 90.5% (+5.4%)

I punti in cui invece si presenta un margine di miglioramento sono i seguenti:

- Numero di incontri e riunioni 68.8% (-9.0%)
- Informazioni ricevute su quanto succede in azienda 65.7% (-7.2%)
- Gestione delle critiche e dei conflitti all'interno del team 64.5% (-7.0%)
- Atmosfera lavorativa all'interno del team 72.1% (-6.6%)
- Comunicazione dei cambiamenti 68.4% (-3.9%)

Domanda		Ihr Wert	Benchmark	Differenza
1	Zuständigkeit	86.8%	82.9%	3.9%
2	Arbeitsabläufe	73.6%	72.1%	1.5%
3	Einsatzplanung	74.5%	69.4%	5.1%
4	Kundenbeziehung	76.4%	67.2%	9.2%
5	Einrichtung	84.9%	76.8%	8.1%
6	Arbeitsmittel	86.5%	80.8%	5.7%
7	Erforderliche Informationen	74.1%	75.4%	-1.4%
8	Kundendokumentation	77.5%	74.3%	3.2%
9	Anzahl Sitzungen und Rapporte	68.8%	77.7%	-9.0%
10	Inhalt Sitzungen und Rapporte	74.0%	76.3%	-2.2%
11	Zusammenarbeit	75.5%	77.3%	-1.9%
12	Informationen über Betrieb	65.7%	72.8%	-7.2%
13	Arbeitsmenge	78.8%	80.0%	-1.3%
14	Unterstützung	86.5%	82.6%	3.9%
15	Fähigkeiten einbringen	78.4%	81.3%	-2.9%
16	Mitsprachemöglichkeiten	81.3%	80.1%	1.2%
17	Motivation	86.8%	84.7%	2.1%
18	Identifikation	80.7%	81.9%	-1.2%
19	Inanspruchnahme Leistungen	85.5%	85.7%	-0.2%
20	Führung durch Vorgesetzte	85.0%	82.8%	2.2%
21	Vertrauen Vorgesetzte	90.5%	85.1%	5.4%
22	Gespräche über Aufgaben und Ziele	86.7%	81.1%	5.6%
23	Feedback	71.6%	70.8%	0.8%
24	Kontrolle durch Vorgesetzte	81.6%	78.5%	3.1%
25	Unterstützung bei Problemen	86.7%	84.1%	2.6%
26	Betriebsklima Team	72.1%	78.8%	-6.6%
27	Betriebsklima Betrieb	71.7%	70.7%	1.0%
28	Konfliktmanagement	64.5%	71.5%	-7.0%
29	Fehlermanagement	67.7%	70.1%	-2.4%
30	Kommunikation Veränderungen	68.4%	72.3%	-3.9%
31	Erkennen Notwendigkeit Veränderungen	74.0%	73.3%	0.7%
32	Belastung Veränderungen	77.8%	77.7%	0.1%
33	Lohn	63.8%	66.3%	-2.5%
34	Aus- und Weiterbildung	77.9%	80.2%	-2.3%
35	Dienstplanung	87.8%	82.8%	5.0%

Differenz zum Benchmark
mehr als +10 %
+6 % bis +10 %
+2 % bis +6 %
-2 % bis +2 %
-2 % bis -6 %
-6 % bis -10 %
mehr als -10 %

Analizzando i dati forniti dall'inchiesta si può dire che la percezione di soddisfazione dei collaboratori si discosta da quella degli utenti.

Crediamo che nel corso degli ultimi anni abbiamo intrapreso un percorso efficace per raggiungere una buona qualità di cure prestate, ora l'obiettivo del 2022 e degli anni a venire sarà quello di porre delle modifiche e degli accorgimenti con lo scopo di migliorare la soddisfazione di tutti i nostri collaboratori e al contempo di mantenere una qualità elevata dei servizi offerti ai nostri utenti.

7. Analisi dei costi

La calcolazione di quanto costa effettivamente un'ora di prestazione, introdotta dal 2007 per le organizzazioni Spitex, non è intesa con accezione negativa di controllo della correttezza dei dati o come una semplice operazione di contabilità. L'analisi dei costi per gli Spitex è un sistema costruito appositamente come uno strumento di guida che permette una verifica, un'analisi dei risultati raggiunti e la loro comparazione tra i diversi enti. Permette inoltre all'ente pubblico di stabilire e decidere annualmente il finanziamento residuo per ora di prestazione.

Annualmente le organizzazioni della Federazione grigionese degli Spitex non profit si incontrano per confrontare, discutere e avere uno scambio reciproco sulle analisi dei risultati ottenuti l'anno precedente.

7.1 Costi per ora di prestazione

La presentazione dei dati 2020 ha mostrato che il servizio ACAM ha un costo per ora di prestazione al di sotto della media, rispettando l'andamento degli anni precedenti.

Prestazione	ACAM (fr. -/ora)	Media cantonale
Accertamento e consulenza	113	123
Prestazioni infermieristiche	102	109
Cure di base	79	94
LK	90	100
Economia domestica e assistenza	68	80

7.2 Ore di prestazioni in media per utente

Nella prossima tabella sono esposte le ore di prestazione effettuate in rapporto agli utenti seguiti. Si evidenzia che ACAM si occupa dell'11,06 % dei pazienti Spitex Grigioni.

ACAM	Canton Grigioni
466 utenti	4212 utenti
121,5 h/utente	109.2 h/utente
57'407,27 ore di prestazioni	460'058 ore di prestazioni

7.3 Impiego dei collaboratori

Dai dati forniti dal cantone per l'anno 2020 si può dire che ACAM impiega le competenze dei collaboratori in modo ottimale, con un risparmio di costo sul personale.

È stato messo in evidenza anche un aumento di collaboratori con un diploma di scuola superiore (circa + 15%), rispettando le esigenze sempre più specialistiche del nostro servizio.

Nel 2020 i vari impieghi venivano suddivisi nel seguente modo:

- Personale con diploma di scuola superiore 35%
- OSS 20%
- Personale di assistenza 20%
- Apprendisti e allievi 20%
- Personale amministrativo 5%

Rispetto all'anno precedente si nota che la percentuale di apprendisti e allievi è rimasta invariata, ciò indica il costante impegno di ACAM per la formazione di futuri professionisti del settore sanitario

7.4 Costo per posto di lavoro e per ora fatturata

Il costo di un posto di lavoro presso ACAM è molto inferiore rispetto alla media cantonale. Questo valore è giustificabile in quanto il servizio ACAM forma molti apprendisti e allievi durante l'anno che rispetto alle altre figure professionali hanno un costo inferiore. Inoltre ACAM dispone di molte figure professionali che si occupano degli apprendisti e degli allievi i quali li affiancano costantemente durante tutta la formazione.

Costi stipendio per posto di lavoro:

ACAM	Media cantonale
CHF 70'684.-	CHF 86'113.-

7.5 Fatturato in percentuale

ACAM ha un fatturato del 54% e si pone al di sotto della media rispetto al resto del cantone. Come già spiegato nelle pagine precedenti il nostro servizio dà molta importanza alla formazione, sia degli apprendisti che dei collaboratori. Viene favorita la formazione continua, di lunga e di corta durata, nonché le formazioni interne e tutto ciò riduce la produttività.

8. Andamento ed evoluzione dei servizi ACAM Spitex Moesa

8.1 Nuovi orizzonti delle cure palliative, relazione della responsabile Veronica Paggi

L'Organizzazione Mondiale della Sanità sottolinea l'importanza di integrare le cure palliative nelle cure primarie, poiché lo scenario globale della sanità è confrontato con l'aumento di una popolazione che soffre di un invecchiamento sempre più marcato. Le cure palliative si presentano come un nuovo scenario di presa carico, in cui il malato affetto da patologia evolutiva inguaribile viene curato in modo da prevenire il dolore ed alleviare la sua sofferenza per quanto possibile, nel pieno rispetto della sua dignità e nel tentativo di garantire la qualità di vita al suo intero nucleo familiare.

Riteniamo di enorme importanza sensibilizzare il personale curante nella presa a carico di pazienti affetti da questo tipo di malattie, con particolare attenzione alle problematiche che possono riguardare direttamente l'ambiente familiare con lo scopo di permettere la permanenza al proprio domicilio. Ci si prefigge di raggiungere questo traguardo attraverso l'identificazione precoce delle problematiche di sofferenza di natura psicosociale e spirituale del sistema individuo-famiglia, a partire dal trattamento del dolore fisico e altri sintomi gravosi.

L'Associazione Cure e Assistenza a domicilio del Moesano (ACAM) offre un servizio di cura e consulenza il più mirato ed individualizzato possibile grazie alla presenza di un punto di riferimento specialistico all'interno dell'équipe. Esso ha lo scopo, oltre allo sguardo rivolto in modo particolare al nucleo utente-famiglia, di sostenere, supportare e accompagnare il personale curante durante il percorso di presa a carico di situazioni complesse, infondendo sicurezza nella pratica clinica e incrementando la crescita professionale all'interno dell'équipe curante. L'aggiornamento professionale riguardante le nuove pratiche, i nuovi presidi e le procedure ad essi correlati è fondamentale per poter garantire la sicurezza anche in questo tipo di cure.

A tal proposito si continua a mantenere nel tempo la collaborazione con gli enti specialistici di questo settore, attraverso modalità e sistemi informatizzati nel rispetto del delicato momento pandemico. Questa collaborazione è particolarmente preziosa, poiché l'anticipazione di un passaggio puntuale di informazioni fra i team di cura permette di migliorare la personalizzazione della presa a carico palliativa, aiutando dunque lo sviluppo di un'assistenza domiciliare orientata ai bisogni di ciascun paziente. La pianificazione anticipata delle cure e l'utilizzo delle direttive anticipate sono strumenti di grande rilevanza in questo senso, necessari a garantire il rispetto delle volontà e della dignità di ogni individuo.

Le cure palliative richiedono una particolare attenzione allo sviluppo, al consolidamento e al coordinamento del lavoro interprofessionale. L'interprofessionalità è infatti un'esigenza della presa a carico del nostro tempo, che nasce da una complessità di cura crescente: ci si confronta con situazioni di sofferenza individuali e familiari che richiedono sempre maggiori competenze collaborative fra professionisti, con il fine comune di difendere e garantire la qualità della vita di tutti coloro che devono far fronte a problematiche di salute inguaribili, seppur sempre curabili.

È fondamentale pertanto, la pianificazione di obiettivi multidimensionali comuni su cui lavorare sinergicamente, pur mantenendo le specificità di ruolo e di competenze di ciascun professionista della salute.

Grazie al sostegno e all'appoggio dei medici curanti della zona, sul territorio della Regione Moesa si stanno concentrando gli sforzi nel garantire:

- una miglior qualità di vita ai pazienti e alle loro famiglie coinvolti nel delicato percorso di malattia inguaribile;
- la promozione e lo sviluppo di conoscenze e competenze specifiche per l'ambito palliativo.

L'orizzonte auspicato è quello di creare un servizio di cure palliative autonomo per la nostra regione.

All'interno del servizio ACAM, la sottoscritta che funge da persona di riferimento per le cure palliative, ha ultimato la formazione di specializzazione, apportando un valore aggiunto all'interno del team di cura. Il ruolo della specialista clinico in cure palliative nell'ambito dell'assistenza domiciliare deve saper tracciare una traiettoria di risposta sanitaria in grado di riconoscere e valorizzare il cambiamento e la complessità presenti all'interno di questo scenario di cura. La letteratura scientifica descrive l'importanza di riconoscere tempestivamente il paziente di cure palliative ed evidenzia alcuni benefici derivanti dall'utilizzo di strumenti validati, fra cui una migliore presa in carico ed un incremento della qualità di vita percepita dal paziente.

A tal proposito, durante l'anno appena trascorso, l'Università delle Scienze Applicate della Svizzera Orientale (OST) è stata coinvolta in un'analisi scientifica dello stato delle cure palliative nel cantone dei Grigioni su mandato di Palliative.gr. È stato quindi progettato un workshop sul tema "Percorsi di cura nel contesto palliativo" da svolgere e proporre a diverse regioni del Canton Grigioni. La Regione Moesa è stata proposta loro come zona di particolare interesse, poiché discosta rispetto al centro grigionese e di lingua madre italoфона. L'obiettivo era comprendere come la nostra regione coordina, organizza ed implementa le cure da rivolgere ai pazienti di cure palliative. La modalità proposta è stata quella dei "casi studio" da discutere in modo interdisciplinare con i diversi attori coinvolti nel pomeriggio.

L'ACAM ha accolto questa proposta formativa come una grande opportunità per migliorare l'offerta di cure palliative nella propria regione. Io come infermiera specialista in cure palliative presso l'ACAM, ho coordinato l'organizzazione del pomeriggio.

Il pomeriggio si è svolto il 19 agosto 2021 presso la sede di Cama; folta e ricca la partecipazione degli attori coinvolti nella rete di cure palliative, tra cui:

- Dr. Med. Marina Carobbio, onorevole membro del Consiglio degli Stati, medico professionista e presidentessa di palliative.ch;
- Dr. Med. Claudia Gamondi, primario presso la clinica di cure palliative e supporto all'Istituto Oncologico della Svizzera Italiana;
- Dr. Med. Eveline Brem, Dr. Med. Francesco Madonia, Dr. Med. Dieter Suter: medici di famiglia attivi sul territorio Mesolcina e Calanca;
- Dr. Med. Maria Pia Mangione, psichiatra attiva nello studio a Roveredo;
- Ilaria Bernardi Zucca, docente senior e responsabile della formazione continua nei percorsi di cure palliative presso la Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana (SUPSI);
- Linda Mossi Sammali (direttrice sanitaria ACAM); Emanuela Mirabella (specialista clinica in geriatria e gerontologia ACAM); Elena Mazzoni e Veronica Bacher (infermiere ACAM con CAS in cure palliative); Jovan Vasjljevic (capo cure casa per anziani Mesocco); Valentina Finani (infermiera presso la residenza delle Rose a Grono); Lara Allegri (infermiera consulente Alzheimer Grigioni); Irene Helbling (ergoterapista); Sharon Mazzoni (fisioterapista); Luca Feller (assistente sociale presso la Lega Ticinese contro il Cancro); Serena Vanini (assistente sociale presso la Pro-Senectute)

Attraverso i casi clinici, proposti dalla signora Prof. Dr.phil. Andrea Kobleder (docente responsabile presso l'Università delle Scienze Applicate della Svizzera Orientale, Co-Leiterin Kompetenzzentrum OnkOs & Studienleiterin MAS Palliative Care), esposti e mediati in lingua italiana dalla professionalità della signora Iris Hess-Lafranchi, si sono potute evidenziare peculiarità legate al contesto regionale di appartenenza. È emersa l'importanza di riconoscere tempestivamente le caratteristiche definenti di un utente di cure palliative, attraverso l'utilizzo di strumenti validati, per migliorare la presa in carico e incrementare la qualità di vita percepita dall'utente. La territorialità della presa a carico di natura palliativa necessita di riconoscimento concreto, fondato su linguaggi e conoscenze condivisi, confronti, competenze apprese e soprattutto cooperazioni sinergiche fra i professionisti sanitari disponibili.

Durante la discussione sono emersi fattori rilevanti che rafforzano la qualità delle cure offerte in ambito palliativo sul territorio regionale, come ad esempio: la continuità delle cure, la reperibilità telefonica 24/24h e la disponibilità medica di riferimento in qualsiasi momento. Elementi questi che rassicurano l'utente e la famiglia all'interno di un percorso di malattia inguaribile. Attraverso il confronto fra gli attori coinvolti nella presa in carico, è emersa l'importanza di rafforzare la rete esistente di specialisti attivi nel campo palliativo: l'interprofessionalità, come scritto precedentemente, è la chiave per delle cure palliative efficaci.

Sono emersi elementi indispensabili per ottimizzare la presa in cura in ambito palliativo, tra cui: l'offerta di un percorso spirituale attraverso una consulenza riconosciuta; la possibilità di coordinare i volontari della Lega contro il cancro anche sul territorio in questione; l'organizzazione di "letti palliativi" con personale curante specializzato all'interno delle case per anziani; il riconoscimento e l'accompagnamento nel periodo post-lutto per i familiari curanti; la possibilità di *respite* (assistenza di supporto e sollievo) per i familiari curanti nell'ultima fase della vita del proprio caro attraverso una rete coordinata.

Il contributo condiviso da ogni partecipante, attraverso la propria specialità ed esperienza pratica, ha arricchito il pomeriggio formativo. È stato evidenziato il potenziale di sviluppo congiunto dei percorsi di cura nella nostra regione.

La rete interdisciplinare coinvolta nell'ambito citato si occupa da anni di promozione, erogazione e coordinamento delle cure palliative per la Regione Moesa. Questo momento d'incontro ha dato la possibilità di riflettere sui servizi e sulle strutture di cura, sulle lacune e sulle necessità emergenti: la rete e gli strumenti che possono far fiorire la cooperazione interprofessionale.

Un ringraziamento particolare alla dottoressa Marina Carobbio e alla dottoressa Claudia Gamondi per la disponibilità dimostrata: grazie al loro ruolo, alla loro competenza ed esperienza, è stato possibile dar vita ad un arricchimento importante nello scenario delle cure palliative della regione. Un grande ringraziamento ai medici curanti che, per inciso, ci sostengono sempre nella promozione e nel miglioramento delle cure. Ed un sentito grazie a tutti i partecipanti che hanno consentito di valorizzare l'intero pomeriggio.

In ultimo, ma non certo per ordine di importanza, un riconoscimento di gratitudine all'associazione ACAM che grazie a queste opportunità di incontro e confronto, motiva e favorisce la crescita dei professionisti di cura coinvolti, a beneficio degli utenti e delle loro famiglie: oggi più che mai questi stimoli al miglioramento e al perfezionamento delle cure domiciliari diventano strategie e strumenti indispensabili per gestire la complessità a cui siamo chiamati a rispondere.

8.2 Cure psichiatriche, relazione del responsabile Andrea Macchi

Il numero degli utenti con problematiche psichiatriche seguiti a domicilio dalla nostra associazione contava 21 persone al 31 dicembre 2021. Molti sono seguiti da diversi anni

durante i quali si sono potute evitare delle ospedalizzazioni riuscendo a gestire le situazioni di crisi a domicilio.

Le prese a carico sono individuali e specifiche ad ogni persona e ad ogni sintomatologia. Queste comprendono interventi di aiuto e sostegno nelle attività quotidiane come l'accompagnamento a fare la spesa, l'economia domestica, aiutare a cucinare, a mantenere un'igiene personale adeguata. Spesso, visto la poca compliance nell'assunzione delle terapie farmacologiche, interveniamo per garantire la loro corretta assunzione. Sul mezzogiorno vengono consegnati dei pasti caldi a chi li necessita, altri vengono accompagnati a visite dallo psichiatra o dal curatore.

Con tutti gli utenti con problematiche psichiatriche viene fatto un lavoro relazionale basato su un forte legame terapeutico fatto di empatia e rispetto.

Le persone seguite soffrono di diverse patologie quali schizofrenia, depressione, bipolarismo, dipendenze o personalità borderline. Spesso si tratta di casi complessi che richiedono una presa a carico multidisciplinare. Questo è possibile grazie a una buona e costante collaborazione tra infermieri, medici, psichiatri, curatori, assistenti sociali e famiglie.

Dopo una pausa forzata causata dalla pandemia da Covid-19 la formazione interna sulle patologie e le cure psichiatriche a domicilio è ripresa. Queste giornate formative mirano a dare delle informazioni di base al nuovo personale.

Il numero degli interventi, il tipo di cure e sostegno dato variano da utente a utente e seguono l'evoluzione della salute e della sintomatologia presente. Quando la situazione si stabilizza continuiamo a seguire gli utenti una volta alla settimana per valutarne lo stato di salute e per mantenere vivo il legame terapeutico al fine di poter intervenire, se necessario, in modo rapido e incisivo.

8.3 Cura delle lesioni, relazione della responsabile Denise Belloli

Nel nostro servizio la gran parte dei pazienti è polimorbido e di conseguenza ha un rischio alto di sviluppare delle lesioni.

Infatti ogni anno, come pure nel 2021, abbiamo seguito diverse persone con lesioni cutanee.

Le principali casistiche/problematiche sono:

- Ulcere croniche (venose, arteriose, miste, piede diabetico)
- Lesioni acute da trauma
- Decubiti
- Ustioni

Gli obiettivi della presa a carico di questi utenti devono essere realistici; la guarigione non è sempre possibile, quindi a volte lavoriamo per mantenere la situazione stabile, per evitare le infezioni, per tenere il dolore sotto controllo ed educiamo il paziente su come convivere con un'ulcera.

Durante la cura di questi utenti collaboriamo anche con diverse figure professionali: medici di famiglia, ambulatori di dermatologia e chirurgia, cliniche, ospedali, medici specialistici, tecnici ortopedici e fisioterapisti.

La valutazione iniziale è fondamentale per la scelta del materiale, infatti a dipendenza della fase in cui si trova la ferita e dell'anamnesi del paziente, bisogna sapere che tipo di materiale utilizzare (medicazioni avanzate) tenendo conto dei costi di quest'ultimo, dopodiché se ne valuta l'efficacia ed il comfort.

Per questo motivo le formazioni interne non si sono fermate nonostante il Covid 19 e, a piccoli gruppi, sono stati formati ed aggiornati tutti gli infermieri e gli OSS.

Gli OSS eseguono medicazioni semplici e gli infermieri eseguono le medicazioni di lesioni più delicate e/o problematiche.

Lo scambio ed il confronto all'interno dell'équipe sono regolari, così da rendere ottimale la presa a carico del paziente e della sua lesione.

Solitamente quando la situazione è stabile, le medicazioni vengono fatte 3 volte la settimana e anche quando la lesione è guarita, lavoriamo sull'istruzione al paziente ed ai famigliari, sulla prevenzione, così da cercare di evitare delle recidive.

Nella cura di questa casistica i pazienti con le loro abitudini, le credenze, le risorse e i limiti sono al centro e il nostro compito è di trovare una soluzione su misura per ognuno di loro.

8.4 Gruppo Interregionale Infermiere Pediatriche della Svizzera Italiana (GIIPSI)

Nel 2021 GIIPSI ha seguito 3 bambini e 1 bambina per un totale di 46 ore di intervento. Gli interventi hanno riguardato le prestazioni di accertamento e consulenza (OPre A) e di esami e cure infermieristici (OPre B).

Ricordiamo che ad inizio 2019 ACAM e GIIPSI hanno stipulato un accordo per offrire il servizio di cure pediatriche a domicilio per la Regione Moesa, con lo scopo di garantire cure adeguate e di qualità ai bambini della nostra regione. I casi di lieve entità sono gestiti dal personale ACAM, con l'appoggio del personale GIIPSI.

8.5 Servizio Spitex per la Residenza San Nicolao della Flüe

Da fine 2017 ACAM gestisce la Residenza San Nicolao della Flüe delegando la maggior parte degli interventi ai collaboratori della casa per anziani Opera Mater Christi. Nel 2021 sono stati seguiti 7 utenti per un totale di 1365 ore, 372 ore in più rispetto al 2020. Nel dettaglio sono state erogate le seguenti ore:

- OPre A 14.8 ore
- OPre B 475.2 ore
- OPre C 454.1 ore
- Economia domestica 315.7 ore
- Assistenza e accompagnamento 108.6 ore

8.6 Consultorio genitoriale, relazione della responsabile Manuela Christen Milioto

Da sempre il Consultorio Genitoriale offre accompagnamento alle nuove famiglie nel loro ruolo promuovendo le competenze genitoriali. Le consulenze si basano sulla prevenzione primaria. Al centro del nostro lavoro c'è il benessere del bambino, dalla cura del neonato allo sviluppo positivo di tutta la famiglia, con un'attenzione particolare alla relazione genitori-bambino.

In questo altro anno particolare, grazie alla possibilità di proporre visite a domicilio nel rispetto delle normative d'igiene Covid-19, le consulenze non sono mancate.

In totale nel 2021 ho seguito 47 famiglie per un totale di 862 consulenze. Oltre alle consulenze a domicilio c'è stata anche una grande richiesta di consulenza telefonica e in due occasioni di consulenza educativa via zoom.

Oltre alla frequenza regolare mensile al gruppo giochi "il Leprotto" di Grono, è nata anche una collaborazione con "il Gruppo Genitori" di Roveredo che organizza passeggiate all'aperto per bambini dai 0 ai 4 anni. La presenza a questi incontri di gruppo offre alle mamme la possibilità di porre domande, di discutere tematiche educative e di confrontarsi tra loro.

L'obiettivo fissato nel 2020, di proporre alle famiglie incontri dove vengono discussi temi educativi, non ha potuto essere realizzato come di consueto in una struttura chiusa per via della pandemia. La frequenza regolare al gruppo giochi all'aperto, come pure alle passeggiate, ha rappresentato comunque un'occasione adeguata per dare alle famiglie la possibilità di ricevere risposte alle loro domande riguardanti tematiche educative, partecipando agli incontri di gruppo.

A maggio 2021 l'Ufficio dell'igiene pubblica del Canton Grigioni e il servizio ACAM mi hanno offerto l'opportunità di frequentare la formazione di un anno quale "Erziehungsfachfrau" presso l'Alfred Adler Institut di Zurigo. Ritengo che l'acquisizione di maggiori competenze attraverso questa formazione specifica mi permetterà di migliorare ulteriormente l'efficacia delle consulenze educative e sono convinta che questo potrà rappresentare in futuro un aspetto sostanziale e fondamentale del Consultorio Genitoriale.

8.7 Servizio pasti, relazione della responsabile Katia Savioni

Nel 2021 le consegne pasti a domicilio sono aumentate del 6 %. Sono stati consegnati 20'545 (+1'118) pasti.

La situazione Covid-19 e le relative disposizioni attuate dalle autorità per contenere l'epidemia, hanno messo sotto pressione il servizio pasti dell'ACAM. Diversi volontari si sono astenuti o hanno lasciato il servizio, perché considerate persone vulnerabili e maggiormente a rischio.

Questo servizio di base Spitex è stato garantito dalla grande disponibilità dei 16 volontari dei pasti che hanno messo a disposizione gratuitamente 3'795 ore e percorso 58'870 chilometri dei 77'146 necessari per le consegne.

L'indagine per sorvegliare l'evoluzione del gradimento e per verificare i criteri di qualità è stata affidata ad un'organizzazione esterna. Il grado di soddisfazione del cliente rilevato è stato del 84 %.

8.8 Servizio trasporti, relazione della responsabile - relazioni CRS Grigioni Katia Savioni

Sempre più persone nel 2021 si sono rivolte al servizio trasporti che l'ACAM Spitex Moesa coordina su mandato della Croce Rossa Grigione.

In totale il servizio di coordinamento ACAM ha organizzato 1'124 viaggi, i 10 volontari hanno percorso 29'091 km e sono stati impegnati per 1'315 ore.

La Croce Rossa Grigioni per il 31.12.2021 ha disdetto l'accordo di collaborazione del servizio trasporti con ACAM.

Il Comitato ACAM, considerata la forte richiesta, ha deciso di voler continuare ad offrire il servizio di accompagnamento a fini medico-terapeutici alle persone del Moesano che risiedono al proprio domicilio e non più in grado di usufruire di un mezzo di trasporto pubblico. Durante il mese di dicembre sono state messe in atto tutte le modifiche necessarie in modo da essere pronti dal 1.1.2022 a riprendere questo ulteriore servizio a favore della popolazione del Moesano.

9. Progetti e sviluppo dell'organizzazione

9.1 Corsi di aggiornamento interni 2021

Sempre a causa del Covid-19, la formazione interna si è potuta tenere solo in parte durante i mesi autunnali. Ad inizio inverno le formazioni si sono interrotte in quanto il carico sul territorio era diventato troppo impegnativo e perché era presente un rischio molto alto di contagio da Covid.

Per lo stesso motivo si è deciso di chiudere la formazione ai gruppi esterni degli altri istituti.

Nella tabella sono elencate le formazioni tenutesi nel 2021.

Formazione	Relatore	Date	Gruppo target	Partecipanti
Lesioni OSS	Denise Belloli	06.10.2021	OSS	9
		10.11.2021		10
Ergonomia	Ruben Forni	11.10.2021	Professionisti sanitari	13
		29.11.2021		13
Violenza 1	Andrea Macchi	22.10.2021	Professionisti sanitari	22
Violenza 2	Andrea Macchi	20.10.2021	Professionisti sanitari	12
Refresh diabete	Cristina Schumacher	27.10.2021	Infermieri e OSS	9
Pianificazione anticipata delle cure	Emanuela Mirabella	25.10.2021	Professionisti sanitari	13
Decorsi	Linda Mossi Sammali	27.09.2021	Professionisti sanitari	12
		29.09.2021		15
		04.10.2021		14
		13.10.2021		10

Le formazioni invece che sono state annullate sono le seguenti:

- Cure palliative
- Situazioni di emergenza
- Lesioni infermieri
- Visione olistica delle cure
- Cure psichiatriche
- Igiene
- Pianificazione anticipata delle cure (2° data)
- Violenza 2 (2° data)

Per l'anno 2022 si è deciso di diminuire il numero delle formazioni e di concentrare le risorse su quelle che sono obbligatorie (come la formazione sulla violenza) e su quelle che hanno un'importanza rilevante in questo momento per il nostro servizio, sulla base delle esperienze fatte e dei feedback ricevuti negli ultimi anni di formazione interna.

9.2 Nuovo sistema di archiviazione e digitalizzazione

Durante l'anno 2021 sono cominciati i lavori di progettazione per creare il nuovo sistema di archiviazione e digitalizzazione di tutti i documenti che fino ad adesso erano in forma cartacea. Il progetto è stato presentato al comitato il 28 aprile 2021.

Lo scopo principale è quello di avere tutta la documentazione su un unico sistema digitale, così da evitare lo spostamento fisico della carta in vista del trasloco nella nuova sede e per rendere più fluida e di facile gestione la ricerca del materiale archiviato, nonché tenere traccia di tutte le consultazioni e limitare l'accesso secondo le competenze, rispettando le normative in vigore. Tutti i dati saranno trattati in conformità di legge e mantenuti esclusivamente su territorio svizzero.

Tramite la società Tectel si è stipulato un contratto per la gestione di tutta la documentazione e la sua digitalizzazione. Tectel è un'azienda ticinese attiva nel campo delle tecnologie digitali, specializzata nella gestione elettronica dei documenti e nello sviluppo di soluzioni documentali innovative.

Il primo passo di questo grande lavoro è stato quello di digitalizzare il "recupero storico" di:

- Tutte le cartelle sanitarie degli utenti attivi e inattivi (da maggio ad agosto 2021)
- Dossier dei collaboratori attivi e partiti (agosto 2021)
- Documentazione diversa (di direzione, amministrazione, gestione, dati storici) (settembre 2021)
- Contabilità (agosto – settembre 2021)

In seguito si è cominciato ad indicizzare l'archivio storico digitalizzato, compito iniziato ad ottobre 2021 e che terminerà in marzo 2022.

Il passo successivo sarà la distruzione dell'archivio cartaceo, tra aprile e maggio 2022. In seguito si proseguirà con l'implementazione dei flussi documentali via web, su un server ubicato in territorio nazionale, in ambiente protetto e con uno standard di sicurezza elevato. Questo significa che ogni documento redatto o ricevuto verrà direttamente digitalizzato.

9.3 Nuovi recapiti telefonici

Per far fronte al crescente numero di utenti e alla conseguente sollecitazione delle linee telefoniche, si è deciso di attuare un cambiamento importante e di ampliare l'offerta dei recapiti telefonici.

Dal 1. giugno 2021 sono entrati in funzione 14 nuovi numeri telefonici, suddivisi per settore. Sono stati aggiornati anche gli orari di reperibilità sulla base dell'utenza di riferimento.

Certe linee sono dedicate agli utenti e in generale alla popolazione esterna, mentre altre esclusivamente ai collaboratori o ai partner esterni.

Grazie a questo cambiamento i collaboratori hanno riferito una maggior qualità nella comunicazione e una gestione del tempo di lavoro più efficiente. Dall'altra parte gli utenti hanno ora una maggior possibilità di avere un contatto diretto con la persona desiderata e con la quale hanno molto spesso già un rapporto di fiducia e reciproca conoscenza.

9.4 Manuale elettronico – sistema qualità

Il manuale elettronico è in continua evoluzione e viene modificato ed aggiornato in base alle necessità del servizio e a quelle esterne.

Ad inizio anno il lavoro principale è stata la gestione della pandemia, attraverso la stesura delle relative procedure e l'organizzazione delle varie attività legate ad esse (come ad esempio l'organizzazione e la gestione dei test in sede o le relazioni con gli attori della Regione Moesa e del Cantone dei Grigioni). Durante tutto il periodo il tema del Covid-19 è sempre stato di attualità e ci ha accompagnato fino alla fine dell'anno, aggiornando le statistiche sui contagi degli utenti e dei collaboratori e sui test e i certificati emessi.

Nel rapporto di attività 2020 ci eravamo posti l'obiettivo di creare dei moduli compilabili direttamente da tablet o computer. Nel mese di febbraio alcuni collaboratori sono stati formati sulla creazione di questi formulari ed in seguito, nei mesi successivi, sono stati creati dei moduli a campione, per aver la possibilità di provarli direttamente durante il lavoro sul territorio.

Altri moduli invece, legati direttamente alla cura dell'utente, sono stati trasferiti su Perigon, il programma con cui è gestito tutto il lavoro sul territorio.

Il 2022 sarà l'anno in cui si metterà in pratica la compilazione dei moduli ed in seguito saranno creati quelli rimanenti, sulla base anche dei feedback ricevuti.

CONSUNTIVO 2021

1. Bilancio al 31.12.2021

ATTIVI	ATTIVI 31.12.2021	ATTIVI 31.12.2020
10 Mezzi liquidi		
1000 Cassa	2'010.85	1'684.55
1020 Banca	1'003'794.34	1'325'881.99
Totale mezzi liquidi	1'005'805.19	1'327'566.54
105-106 Debitori		
1050 Debitori	360'965.35	375'429.55
1051 Debitori diversi	3'001.72	15'891.25
1090 Sospesi attivi	0.00	13'667.45
1120 Licenze, canoni, diritti	24'423.75	26'928.75
1100 Assegni figli	0.00	4'920.00
1140 Debitore cantone	398'739.99	444'152.27
1141 Debitore comuni	295'437.17	362'518.45
1190 Delcredere	-32'265.25	-23'568.65
Totale debitori	1'050'302.73	1'219'939.07
121-122 Scorte		
Scorte di materiale medico e 1210 medicinali	24'401.80	8'260.00
1211 Scorte di materiale d'ufficio	2'581.00	4'190.50
1220 Scorte olio di riscaldamento	3'999.60	2'547.00
Totale scorte	30'982.40	14'997.50
150 Materiale tecnico, macchinari, veicoli		
1502 Apparecchi sanitari	1'096.00	2'192.00
1506 Autoveicoli	26'880.00	30'240.00
Totale materiale tecnico, macchinari, veicoli	27'976.00	32'432.00
151 Mobilio		
1510 Mobilio e arredamento	0.00	486.00
Totale mobilio	0.00	486.00
160 Immobili		
1650 Nuova sede ACAM	2'518'277.94	1'357'377.94
Totale immobili	2'518'277.94	1'357'377.94
TOTALE ATTIVI	4'633'344.26	3'952'799.05

	PASSIVI	PASSIVI
	31.12.2021	31.12.2020
PASSIVI		
20 Capitale terzi		
2000 Creditori	154'590.10	141'557.40
2001 Creditori AVS	55'536.45	100'320.35
2002 Creditori ass. infortuni	12'394.75	11'620.05
2003 Creditori ass. malattia IPG	35'579.10	18'923.30
2004 Creditori cassa pensione	193'510.35	699.35
2300 Sospesi passivi	1'150.00	72'326.87
Totale creditori	452'760.75	345'447.32
24 Prestiti a lunga scadenza		
2400 Credito ipotecario	390'000.00	0.00
Totale prestiti a lunga scadenza	390'000.00	0.00
26 Accantonamenti		
2600 Accantonamenti riparazioni e acquisti	26'664.10	26'664.10
Totale accantonamenti	26'664.10	26'664.10
21 Capitale proprio		
2800 Capitale dell'Associazione	680'547.63	656'677.06
2850 Fondo sociale	265'046.25	237'009.65
2855 Fondo per la formazione	158'462.35	141'777.35
2860 Fondo Nuova sede	664'796.00	550'000.00
2900 Riserve	1'971'353.00	1'871'352.16
Totale capitale proprio	3'740'205.23	3'456'816.22
TOTALE PASSIVI	4'609'630.08	3'828'927.64
RISULTATO D'ESERCIZIO	23'714.18	123'871.41
TOTALI A PAREGGIO	4'633'344.26	3'952'799.05

2. Conto d'esercizio 2021

	Conto d'esercizio 2021	Preventivo 2021	Conto d'esercizio 2020
6 CONTO D'ESERCIZIO			
6 RICAVI			
Ricavi da cura, assistenza e economia domestica	3'013'080.20	2'731'885.00	2'781'838.19
Ricavi da altre prestazioni sanitarie e servizio trasporti	264'587.17	263'970.00	267'752.17
Totali ricavi da prestazioni	3'277'667.37	2'995'855.00	3'049'590.36
Contributi cantonali	1'394'104.28	1'262'277.00	1'389'567.41
Contributi comunali	1'119'694.04	1'032'260.00	1'114'413.82
TOTALE ENTRATE DA ATTIVITÀ PRINCIPALE	5'791'465.69	5'290'392.00	5'553'571.59
Contributi soci, terzi e offerte	27'608.60	28'500.00	31'862.35
Contributi dal fondo formazione	80'770.40	89'000.00	73'074.15
Totale donazioni, contributi dei soci	108'379.00	117'500.00	104'936.50
6 TOTALE RICAVI	5'899'844.69	5'407'892.00	5'658'508.09
3 Costi del personale			
Stipendi	4'004'635.60	3'877'700.00	3'670'431.54
Oneri sociali	610'733.55	602'320.00	559'339.95
Altri costi del personale	85'701.12	49'600.00	101'148.16
3 Totale costi del personale	4'701'070.27	4'529'620.00	4'330'919.65
40 Fabbisogno sanitario-medico	57'154.15	56'500.00	56'344.03
41 Servizio pasti	339'037.45	320'738.20	313'833.80
43 Costi di trasferte	231'153.24	196'937.00	220'192.96
5 Altri costi	269'212.47	247'175.00	221'205.03
544 Ammortamenti e investimenti	81'895.40	10'882.00	35'748.85
TOTALE COSTI NECESSARI ALL'ATTIVITÀ	5'679'522.98	5'361'852.20	5'178'244.32
RISULTATO DI GESTIONE	220'321.71	46'039.80	480'263.77
Gestione finanziaria	-6'592.25	-3'950.00	11'702.79
Gestione centro diurno CALICANTO	-12'707.68	-52'260.00	-43'127.33
Gestione consultorio genitoriale	5'482.00	0.00	8'816.58
8 Totali gestioni	-13'817.93	-56'210.00	-22'607.96
RISULTATO D'ESERCIZIO	206'503.78	-10'170.20	457'655.81
ATTRIBUZIONE FONDO PER LA FORMAZIONE	40'385.00		36'537.05
ATTRIBUZIONE FONDO SOCIALE	27'608.60	28'500.00	31'862.35
ATTRIBUZIONE FONDO NUOVA SEDE	114'796.00		265'385.00
UTILE NETTO	23'714.18	-38'670.20	123'871.41
DESTINAZIONE RISERVE	0.00		100'000.84
RISULTATO DA CAPITALIZZARE	23'714.18	-38'670.20	23'870.57

3. Allegato al bilancio e al conto d'esercizio 2021

Diamo alcune informazioni supplementari ai conti della gestione 2021 dell'Associazione per la cura e l'assistenza a domicilio nel Moesano.

A titolo di paragone, a lato del consuntivo 2021, sono riportati il consuntivo 2020 ed il preventivo 2021.

3.1 Risultato d'esercizio

L'utile netto realizzato per il 2021 è di **fr. 23'714.18**, ed è così composto:

Costi ordinari	fr. 5'686'115.23	(82 % costi del personale e 18 % altri costi)
Ricavi da prestazioni	fr. 3'277'667.37	(55,5 % dei ricavi)
Contributi enti pubblici	fr. 2'513'798.32	(42,6 % dei ricavi)
Contributi diversi	fr. 108'379.00	(1,9% dei ricavi)
Assegnazioni ai fondi	fr. 182'789.60	
Ris. gestione del centro diurno	fr. - 12'707.68	
Ris. gestione consultorio genitoriale	fr. 5'482.00	

3.2 In generale

Si registra un'ulteriore crescita del 5% delle ore prestate. Il totale ore elargite nel 2021 è di 63'219.12. Nel 2021 sono stati consegnati 1'118 pasti in più rispetto al 2020, per un totale di 20'545 pasti.

Nella seguente tabella l'evoluzione delle ore SpiteX svolte presso gli utenti secondo il tipo di prestazione fornita, che mostra l'aumento dell' 85 % dal 2013 ad oggi.

TABELLA 1

Prestazione / ora	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Lk1 cure	22'946.52	24'861.03	27'119.55	30'176.27	32'322.17	36'253.64	38'901.14	41'136.08	44'643.59
Lk3 aiuto domestico	11'194.05	11'096.17	12'645.23	14'329.25	14'401.90	14'708.92	16'041.87	16'328.37	18'575.54
Lk4 pasti	12'924	14'262	15'585	18'356	17'807	16'195	19'045	19'427	20'545
TOTALE ore	34'150.69	35'971.69	39'764.78	44'505.52	46'724.07	50'962.56	54'943	57'464.45	63'219.12

3.3 Bilancio

L'investimento per la nuova sede ha ridotto nuovamente la liquidità a disposizione al 31.12.

Il saldo del conto "debitori" riportato a bilancio, rappresenta la somma di fatturazione mensile delle prestazioni SpiteX al 31.12.2021.

L'importo del conto "debitori diversi" equivale all'importo del finanziamento residuo delle prestazioni SpiteX per pazienti fuori cantone.

Il saldo del conto “Licenze, canoni, diritti” rappresenta l’importo del canone del diritto di superficie della nuova sede versato nel 2019 e a disposizione fino ad esaurimento dell’importo versato.

L’aumento del “Delcredere” è dovuto all’assestamento del conto a fine anno dove si sono considerati maggiori debitori di dubbia esigibilità.

Il valore delle scorte a bilancio è secondo l’inventario del 31.12.2021. L’ulteriore aumento di materiale medico rappresenta le scorte di materiale necessario durante la situazione di crisi per Covid-19 e per poter garantire la sicurezza della salute dei collaboratori e pazienti.

Il saldo del conto “Nuova sede ACAM” rappresenta l’importo investito fino al 31.12.2021 per la realizzazione del progetto.

Fino a novembre per i pagamenti delle fatture per prestazioni e forniture della costruzione della nuova sede, è stata utilizzata la liquidità a disposizione. Il saldo del conto Credito ipotecario rappresenta la parte del prestito utilizzata fino al 21.12.21 del prestito.

2850 FONDO SOCIALE

Data	Descrizione	Uscite	Entrate	Saldo
01.01.21	Riporto saldo 31.12.2020			237'009.65
31.12.21	Destinazione tasse sociali e contributi diversi 2021 (come da regolamento del fondo, art. 3, cpv)		28'036.60	265'046.25

2855 FONDO PER LA FORMAZIONE

Data	Descrizione	Uscite	Entrate	Saldo
01.01.21	Riporto saldo 31.12.2020			141'777.35
31.12.21	Tasse per corsi e restituzioni come da contratti di formazione	24'700.00		117'077.35
31.12.21	Assegnazione dell’avere del Fondo Spitex formazione (secondo regolamento del fondo, art. 3, cpv b)		40'385.00	157'462.35

2860 FONDO NUOVA SEDE

Data	Descrizione	Uscite	Entrate	Saldo
01.01.21	Riporto saldo 31.12.2020			550'000.00
31.12.21	Assegnazione 2021 (come da regolamento del fondo, art. 3b e 3c)		114'796.00	664'796.00

Le riserve libere non possono superare la metà della cifra d’affari annua (art.3 OrdLCA). La verifica delle “Riserve” seguente, conferma la regolarità dell’importo a disposizione ed esposto a Bilancio.

Verifica delle RISERVE LIBERE

Cifra d’affari realizzata nel 2021	5'972'012.71
Metà della cifra d’affari 2021	2'986'006.35
Totale riserve (riserve e accantonamenti)	1'998'017.10

3.4 Conto d'esercizio

3.4.1 Costi del personale

Per rispondere alla crescita della domanda di prestazioni si è dovuto adeguare l'effettivo; da 59.53 posti del 2020 si è passati a 70 impieghi a tempo pieno nel 2021.

Il Comitato ACAM anche per il 2021 ha deciso di accordare a tutte le collaboratrici un bonus per compensare la dedizione e l'impegno mostrato durante questo anno, condizionato dalla pandemia Covid-19. L'ulteriore spesa è stata di fr. 46'535.--.

Gli ulteriori scostamenti dal preventivo sono la spesa per la prevenzione della salute e igiene, maggiori di fr. 8'200.—, per gli abiti professionali (+ fr. 16'400.--) e i costi di formazione e aggiornamenti maggiori di fr. 12'800.—, in conseguenza alla ripresa dei corsi interni.

3.4.2 Altri costi

Gli scostamenti dal preventivo da segnalare per questo gruppo di costi sono:

- *Servizio pasti*: la crescita degli utenti per i pasti ha maggiorato la spesa per l'acquisto dei pasti e in particolar modo i costi di trasferta per le consegne.
- *Indennità di trasferte*: la differenza di ca.fr. 35'000.— è conseguente all'incremento delle ore prestate e dal maggior numero di pazienti che risiedono in località discoste.
- *Costi ufficio e amministrazione*: l'impiego di più collaboratori ha registrato un conseguente aumento dei costi per le licenze e gli aggiornamenti dei programmi informatici in uso che hanno generato un maggior costo di fr. 28'000.-
- *Spese per gli investimenti, acquisto, riparazioni e mantenimento immobili*: la spesa effettiva supera quella preventivata di ca. fr. 67'000.--. Il superamento è dovuto ai progetti di digitalizzazione dell'archivio e dell'amministrazione. La digitalizzazione non era stata prevista in fase preventivo, ma in previsione del trasloco nella nuova sede, i progetti si sono resi necessari.

3.4.3 Ricavi

Il maggior numero di ore di prestazione Spitex e l'incremento della domanda di pasti a domicilio, hanno aumentato gli introiti sia delle prestazioni che dei contributi pubblici. Nella tabella 1 si nota che l'incremento maggiore è stato per la categoria Lk1.

Nei conti per i contributi pubblici è registrato il costo per la rettifica dei contributi concessi dal Cantone per la pandemia nel corso del 2020. La differenza è dovuta ai criteri di indennizzo che sono cambiati al momento dell'inoltro del conteggio definitivo rispetto al conteggio preliminare del 31.12.2020.

3.4.4 Centro diurno

Il centro è stato aperto unicamente da settembre a novembre. Durante questi tre mesi si sono registrate 240 presenze per una frequenza media di 10 ospiti per giornata di apertura.

La destinazione dell'uso dei locali del centro diurno da gennaio ad agosto è stata concessa al Centro vaccinazioni del Moesano e quale indennizzo di locazione sono stati corrisposti volontariamente fr. 6'168.—

La gestione chiude con una perdita di fr. 12'707.68, che sarà coperta con il risultato della gestione principale.

3.4.5 Consultorio genitoriale

Il mandato del Cantone per la gestione del Consultorio genitoriale prevede un compenso di fr. 65'000.—, con il quale si sono coperti i costi di fr. 59'518.-- e ottenendo un maggior ricavo di fr. 5'482.--.

3.5 Destinazione d'utile d'esercizio

Il Comitato propone che l'utile netto realizzato di fr. 23'714.18 sia destinato al capitale sociale.

4. Rapporto di revisione

IL Fiduciario SA 
CH-6537 Grono GR
Via Cantonale 94
Casella postale 68

Telefono +41 91 835.06.06
mail@ifiduciario.ch www.ifiduciario.ch

RAPPORTO DELL'UFFICIO DI REVISIONE sulla revisione limitata al 31.12.2021

.....
**All'attenzione dell'Assemblea generale dei soci della rispettabile
Associazione per la cura e l'assistenza a domicilio nel Moesano – Cama**

In qualità di Ufficio di revisione abbiamo svolto la revisione del conto annuale (bilancio, conto economico e allegato) dell'associazione **Associazione per la cura e l'assistenza a domicilio nel Moesano** per l'esercizio **chiuso al 31 dicembre 2021**.

Il Comitato è responsabile dell'allestimento del conto annuale, mentre il nostro compito consiste nella sua verifica. Confermiamo di adempiere i requisiti legali relativi all'abilitazione professionale e all'indipendenza.

La nostra revisione è stata svolta conformemente allo Standard svizzero sulla revisione limitata, il quale richiede di pianificare e svolgere la revisione in maniera tale che anomalie significative nel conto annuale possano essere identificate. Una revisione limitata consiste essenzialmente nello svolgere interrogazioni e procedure di verifica analitiche come pure, a seconda delle circostanze, adeguate verifiche di dettaglio della documentazione disponibile presso l'entità sottoposta a revisione. Per contro, la verifica dei processi aziendali e del sistema di controllo interno, come pure interrogazioni e altre procedure miranti all'identificazione di atti illeciti o altre violazioni di disposizioni legali, sono escluse da questa revisione.

Sulla base della nostra revisione non abbiamo rilevato fatti che ci possano far ritenere che il conto annuale, come pure la proposta di destinazione dell'utile di bilancio, non siano conformi alle disposizioni legali e statutarie.

Grono, 23 febbraio 2022

IL Fiduciario SA
Ivan Francescato



Allegato:
- Conto annuale