



Mesocco Soazza Lostallo

***RELAZIONE ANNUALE***  
***DELLA CASA DI CURA DEL CIRCOLO DI***  
***MESOCCO***

***ESERCIZIO 2020***

*(CO art. 961c)*

***Mesocco 17 Febbraio 2021***



Mesocco Soazza Losiallo

## Sommario

1	Introduzione.....	3
1.1	Composizione Direzione:.....	3
1.2	Organigramma.....	4
1.3	Covid- 19.....	5
1.4	Situazione generale: .....	7
2	Andamento degli affari e situazione economica .....	7
2.1	Ricavi: .....	7
2.2	Costi:.....	9
3	Occupazione letti.....	11
4	Tipologia ospiti: .....	12
5	Retta applicata: .....	15
6	Grado di soddisfazione degli ospiti.....	17
7	Personale.....	19
8	Cambiamenti strutturali .....	21
9	Cambiamenti organizzativi.....	21
10	Prestazioni a terzi .....	22
11	Servizi di terzi .....	22
12	Attività di volontariato e animazione .....	23
13	Certificazione di qualità.....	23
14	Valutazione dei rischi .....	23
15	Obiettivi futuri .....	23
16	Tenuta della contabilità.....	24
17	Diversi.....	24



Mesocco Soazza Losiallo

# 1 Introduzione

## 1.1 Composizione Direzione:

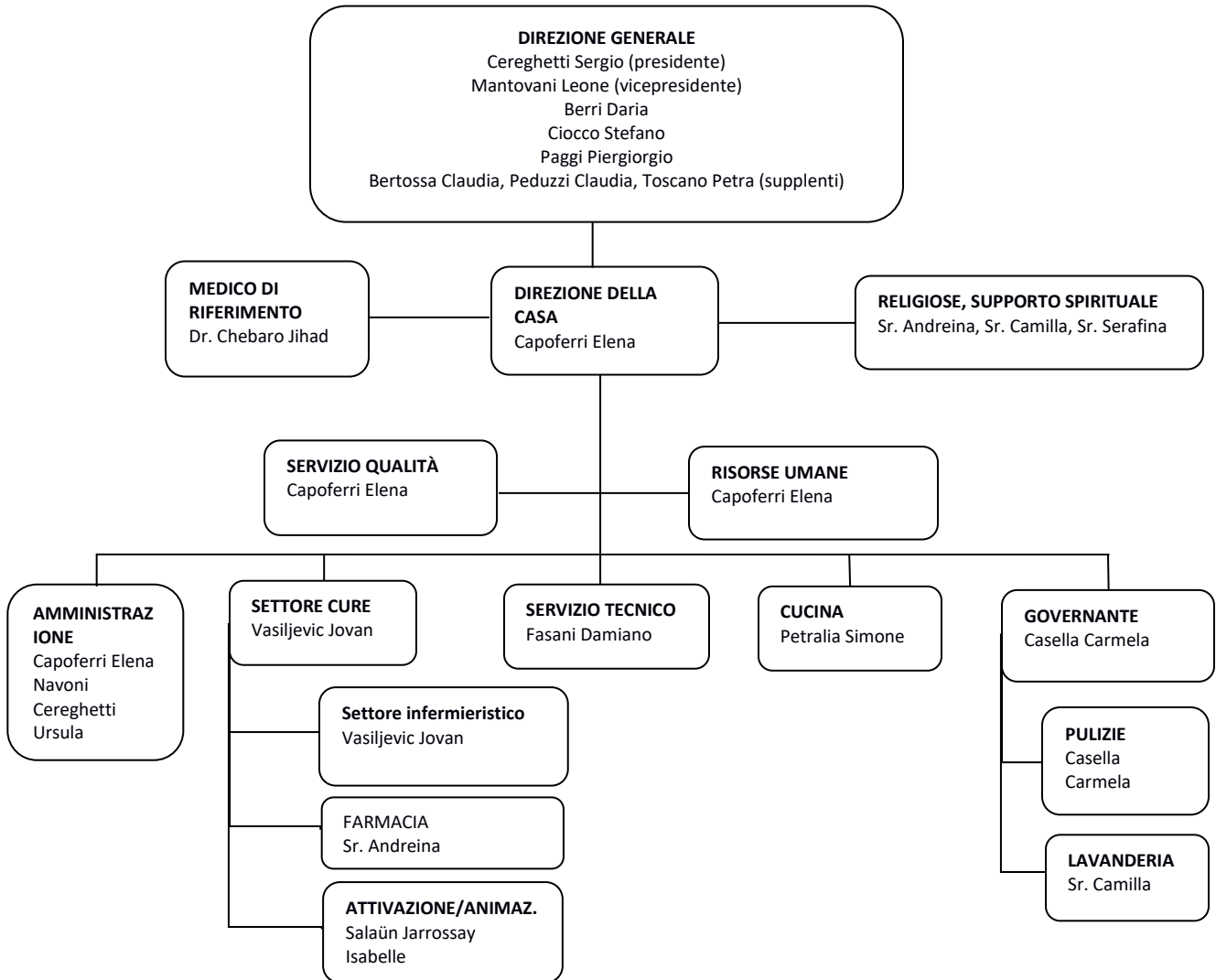
Presidente:	Cereghetti Sergio
Vicepresidente:	Mantovani Leone
Membri:	Berri Daria
	Ciocco Stefano
	Paggi Piergiorgio
Supplenti:	Bertossa Claudio
	Peduzzi Claudia
	Toscano Petra

La direzione, composta da 5 delegati diretti e 3 supplenti designati dai soci dell'associazione (Comuni), nel corso del 2020, si è riunita per 4 volte, trattando 23 temi. La crisi pandemica che ha colpito il mondo intero e le relative limitazioni agli incontri imposte dalla Confederazione e dal Cantone, hanno influenzato notevolmente lo scadenziario degli incontri, limitandoli al minimo indispensabile. La Direzione veniva comunque informata sull'andamento della Casa, con l'invio a scadenze regolari di rapporti in merito alla situazione. Difatti, anche l'assemblea dei delegati, nel 2020, è stata convocata unicamente una volta per deliberare sia sul consuntivo 2019 sia sul preventivo 2021.



Mesocco Soazza Lostallo

## 1.2 Organigramma





Mesocco Soazza Losiallo

### 1.3 Covid-19

Come per tutte le economie mondiali, la pandemia del Corona virus, ha avuto un influsso molto negativo anche per la Casa di Cura del Circolo di Mesocco. Difatti, oltre ad aver causato dei costi diretti (spese sostenute) non indifferenti, ha generato pure dei costi indiretti (costi del personale) e dei mancati ricavi (mancata occupazione letti), che hanno portato a chiudere i conti con un disavanzo molto elevato.

In particolare:	Costi diretti	CHF 66'258.00 (materiali) a carico dell'esercizio 2020
	Costi indiretti	CHF 135'207.00 (personale) a carico dell'esercizio 2020
	Mancati Ricavi	<u>CHF 95'760.00</u>
	<b>Totale</b>	<b>CHF 297'225.00</b>

Al momento, sembra che tali oneri vengano riconosciuti dal Cantone in funzione del 25% ma fino ad ora, non siamo in possesso di un documento che confermi l'importo esatto riconosciuto. Il restante 75% dovrebbe essere a carico dei Comuni ma il Cantone ha già anticipato che, non avendo quest'ultimi una base legale, è molto probabile che nessun Comune versi la propria quota.

Per far fronte, comunque, a quest'aumento di costi e diminuzione di entrate, la Casa ha beneficiato di due aiuti importanti:

- Il lavoro ridotto (da aprile a novembre 2020), così da poter limitare il più possibile i licenziamenti e sfruttare le partenze spontanee
- Il prestito Covid-19 rilasciato dalla Confederazione senza interessi, rimborsabile in 8 anni

La ripercussione finanziaria maggiore comunque resta la crisi d'occupazione, iniziata negli anni scorsi ma notevolmente accentuata dalla paura generata da questo virus. Le decisioni cantonali di chiudere le visite presso le Case Anziani, se da un lato hanno limitato il diffondersi del virus al loro interno, dall'altro hanno generato una profonda tristezza negli ospiti e nei loro famigliari portando i possibili utenti a evitare un eventuale ricovero. Le polemiche scaturite in alcuni casi, non hanno di sicuro ribaltato questo sentimento, esacerbando ancora maggiormente una situazione già delicata.

A livello sanitario, la nostra Casa ha pure dovuto affrontare l'entrata del virus nella Casa nella primavera 2020, ma l'ottima organizzazione, grazie ad un reparto d'isolamento già allestito ad inizio marzo, ha permesso di limitare il più possibile il contagio al nostro interno, e uscire dalla crisi velocemente, seppur con alcune perdite tra i residenti. La seconda ondata di contagi in autunno non ha colpito residenti della nostra Casa, grazie sempre all'ottimo lavoro svolto dai nostri dipendenti.

Di seguito un resoconto cronologico delle misure prese.

Data	Evento	Misure prese
Ma 25.02.2020	Comparsa del virus in Ticino	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Annullamento di tutte le attività dei volontari e intergenerazionali previsti</li> </ul>
Ve 06.03.2020	I casi in Canton Ticino iniziano ad aumentare	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Costituito uno stato maggiore di crisi interno;</li> <li>▪ Ridotto le visite ai parenti;</li> <li>▪ Limitato l'accesso alla sola porta principale;</li> </ul>



Mesocco Soazza Loslallo

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Annullata la fisioterapia agli utenti esterni;</li> <li>▪ I pasti mensa sono solo preparati e non più serviti;</li> <li>▪ Obbligo di indossare mascherine per tutto il personale;</li> <li>▪ Rafforzato l'uso di disinfettanti mani e superfici;</li> </ul>
Sa 07.03.2020	Preparazione di un reparto di isolamento Covid-19  Convocata la protezione civile In aiuto della gestione visite	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cure: personale dedicato al reparto Covid-19</li> <li>▪ Cucina: preparazione stoviglie monouso e istruzione procedure di disinfezione carrelli;</li> <li>▪ Pulizia/lavanderia: istruzione procedure per corretta pulizia e disinfezione ecc.;</li> </ul>
Lu 09.03.2020	Entrata in servizio di due militi PC Annullamento messe	
Ma 10.03.2020	Visite annullate	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chiuso l'accesso principale della struttura;</li> <li>▪ Informazione ai famigliari;</li> </ul>
Me 11.03.2020	Organizzate video chiamate Skype per gli ospiti e famigliari	
Gio 12.03.2020	Dr. Chebaro si occuperà di tutti gli ospiti	Scritto ai medici operanti nella casa
Do 15.03.2020	Chiusa la fisioterapia per gli ospiti	
Lu 16.03.2020	IL CANTONE VIETA LE VISITE IN CASA ANZIANI	
Fine marzo 2020	Primi ospiti e primi dipendenti positivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inizio di tamponi tra ospiti e personale per verificare l'estensione del contagio;</li> <li>▪ Attivazione del reparto Covid-19 con personale curante dedicato</li> </ul>
Aprile/maggio 2020	Contagi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 11 ospiti (8 guariti e 3 decessi)</li> <li>▪ 8 dipendenti (8 guariti)</li> </ul>
Da metà maggio 2020	Nessun ospite e dipendente positivo al Covid-19	
Me 27.05.2020	Apertura parziale delle visite	Decreto cantonale che concede la riapertura delle visite dei parenti dopo inoltro di piani di protezione e relativo nulla osta dal Cantone
Ve 29.05.2020	Inoltro in Cantone dei piani di protezione per dipendenti ed esterni	
Sa 30.05.2020	Ricevuto nulla osta dal Dipartimento igiene cantonale alla riapertura delle visite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparazione e organizzazione dei vari reparti per la riapertura delle visite</li> <li>• Informativa ai famigliari sulla data riapertura</li> </ul>
Lu 01.06.2020	Riapertura servizio di fisioterapia per gli ospiti	
Lu 08.06.2020	Riapertura visite parenti	



Mesocco Soazza Lostallo

Inizio novembre 2020	Alcuni dipendenti risultano positivi al tampone ➤ Nessun ospite positivo.	Vengono eseguiti numerosi tamponi rapidi all'interno della struttura sugli ospiti e ripetuti 7 giorni più tardi.
Ma 10.11.2020	Preparazione di piani di protezione specifici (parrucchieri, fornitori, manutentori, terapeuti)	

#### 1.4 Situazione generale:

La Pandemia, come già accennato, ha di riflesso avuto un non indifferente influsso negativo sull'esercizio 2020 della Casa di cura del Circolo di Mesocco. Difatti, in tutto l'esercizio, la Casa ha registrato una drastica diminuzione dell'occupazione letti, accentuando una tendenza già iniziata negli anni precedenti. Questa nuova realtà ha inciso notevolmente sull'andamento degli affari, causando una perdita d'esercizio di CHF 498'211.91

## 2 **Andamento degli affari e situazione economica**

### 2.1 Ricavi:

Il conto economico 2020 presenta una diminuzione dei ricavi per forniture e prestazioni di CHF 809'638.11 rispetto al 2019.

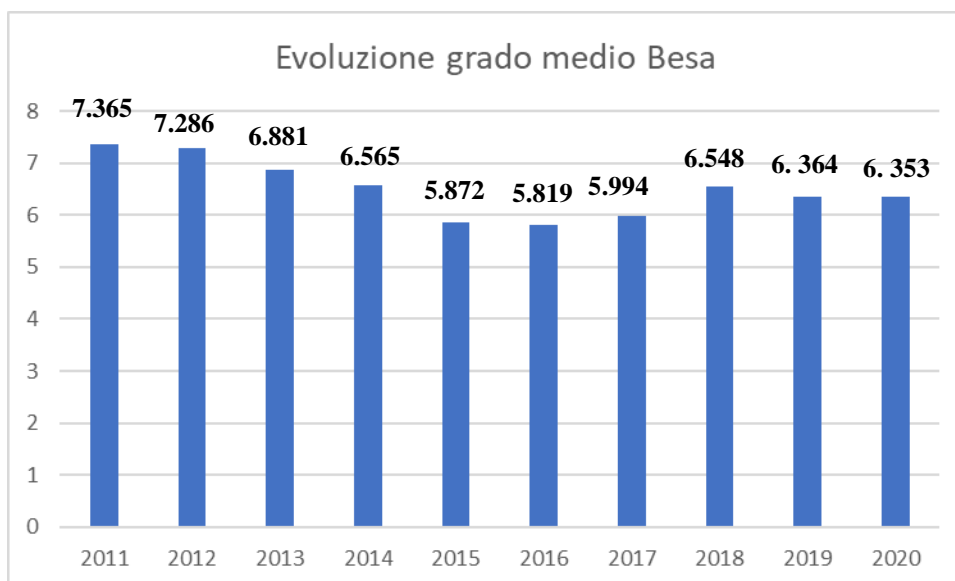
Questa forte diminuzione è dovuta ai seguenti fattori:

- Diminuzione del ricavo rette, casse malati ed ente pubblico, causati dall'abbassamento dell'occupazione letti da 12'729 giorni registrati nel 2019 a 8'964 giorni del 2020 con una diminuzione di 3'765 giorni pari al 29.58%; Questo significa circa 10 ospiti in meno di media per tutto il 2020.
- Non aumento del Grado medio Besa (da 6.364 a 6.353) che non ha permesso di recuperare la perdita;
- L'aumento della perdita sui debitori causata da un paio di ospiti con una situazione finanziaria difficoltosa.
- L'aumento dei "ricavi per prestazioni al personale e a da terzi" ha registrato un aumento grazie alla registrazione del presunto incasso del 25% dei costi Covid-19/Ricavi mancati che il cantone dovrebbe versarci.
- Nonostante un aumento dei pasti ACAM, la chiusura delle scuole per due mesi nella primavera 2020, ha negativamente influenzato il ricavo legato al servizio mensa scolari, peggiorando il risultato rispetto al 2019.
- Nonostante la crisi, la Casa ha comunque accantonato una riserva per miglie e pari a CHF 10.00 per ogni giorno di degenza. Ma essendoci meno giorni di degenza su cui calcolarla, l'importo influisce sulla diminuzione del totale dei ricavi contabilizzati.

Qui di seguito alcuni dettagli grafici per spiegare quanto indicato in precedenza



Mesocco Soazza Lostallo



Leggera diminuzione del grado medio besa

La quasi stagnazione del grado BESA medio degli ospiti (da 6.364 a 6.353), a livello finanziario non ha aiutato a compensare il drastico calo dell'occupazione verificatasi nell'esercizio 2020.

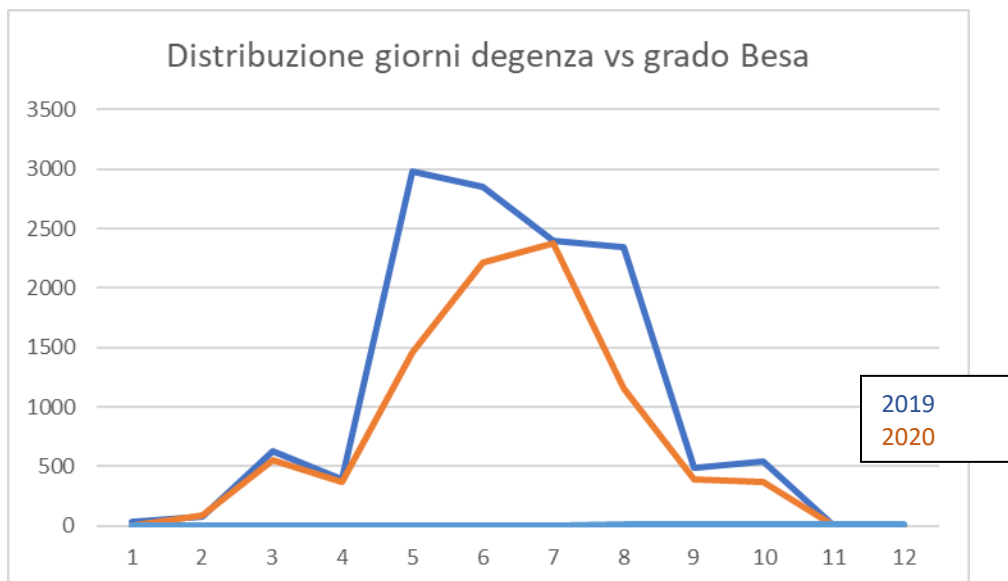
#### DETTAGLIO PARAGONE GIORNI DI DEGENZA E GRADO BESA

GRADO	2020		2019	
	GIORNI	%	GIORNI	%
BESA 0	0	0.00%	0	0.00%
BESA 1	0	0.00%	35	0.27%
BESA 2	91	1.02%	81	0.64%
BESA 3	547	6.10%	627	4.93%
BESA 4	372	4.15%	394	3.10%
BESA 5	1456	16.24%	2977	23.39%
BESA 6	2212	24.68%	2849	22.38%
BESA 7	2374	26.48%	2397	18.83%
BESA 8	1154	12.87%	2346	18.43%
BESA 9	392	4.38%	486	3.82%
BESA 10	366	4.08%	537	4.21%
BESA 11	0	0.00%	0	0.00%
BESA 12	0	0.00%	0	0.00%
<b>TOTALE</b>	<b>8964</b>	<b>100.00%</b>	<b>12729</b>	<b>100.00%</b>





Mesocco Soazza Lostallo



L'asse verticale rappresenta i giorni di degenza mentre l'asse orizzontale, rappresenta i gradi BESA.

La linea blu rappresenta l'anno 2019 mentre la linea arancione rappresenta il 2020.

Dalla tabella e dal grafico è evidente la diminuzione generale dei giorni di degenza con un grado medio stabile (forma della linea simile ma nel 2020 più piccola essendoci stati meno giorni di degenza).

Nel 2020 si sono avuti:

- Il 7.12% dei giorni, occupati da ospiti con grado BESA tra 1 e 3
- Il 4.08% dei giorni occupati da ospiti con grado BESA 10 o superiore a 10

## 2.2 Costi:

I costi d'esercizio (personale e altri costi d'esercizio) sono diminuiti rispetto all'anno precedente di CHF 516'501.72, grazie ai seguenti interventi della direzione:

### - *costi del personale (CHF – 466'119.57):*

La non sostituzione delle partenze spontanee, partenze per l'estero, pensionamenti e fine tirocinio, ha permesso di limitare il più possibile i licenziamenti che la crisi d'occupazione che stiamo vivendo avrebbe potuto scatenare. Il personale, già sotto pressione per la situazione sanitaria, è stato chiamato ad adempiere ad uno sforzo ancora maggiore per far fronte a questa difficile situazione.

Le leggere oscillazioni nei vari settori sono dovute da variazioni di rimborsi causa malattie e infortuni mentre le grosse differenze sono da imputare a diminuzione di unità lavorative.

Gli oneri sociali sono di conseguenza diminuiti grazie alla diminuzione dei costi.

La formazione del personale, nel 2020 è stata fortemente influenzata dall'annullamento della maggior parte dei corsi e pertanto la Casa ha avuto meno costi degli anni precedenti. Ha comunque beneficiato delle provvigioni accordate dai fornitori di prestazioni e tale ristoro è contabilizzato, unitamente agli ammortamenti contabili, nella voce "utilizzo del capitale dell'organizzazione";



Mesocco Soazza Losiallo

- Altri costi d'esercizio (CHF – 50'382.15):
  - Fabbisogno materiale medico sanitario:  
Come accennato in precedenza, nonostante le scorte, il prolungamento della crisi pandemica ha causato un aumento dei costi per l'acquisto di materiale di protezione, disinfettanti e materiale monouso;
  - Generi alimentari:  
La diminuzione dell'occupazione e dei pasti mensa ha di riflesso influenzato con una diminuzione degli acquisti di generi alimentari;
  - Economia domestica:  
Il costo per l'economia domestica è rimasto stabile in quanto durante la crisi, tutti gli ospiti presenti hanno beneficiato del servizio lavanderia (per evitare le quarantene dei vestiti prima di riportarli in camera) e il settore delle pulizie ha visto aumentare la pianificazione delle pulizie e sanificazione dei locali comuni e le camere.
  - Manutenzione e riparazioni:  
Salvo le riparazioni indispensabili, durante questo esercizio si è cercato di contenere il più possibile i costi. Un onere non indifferente è comunque da imputare alla sanificazione di tutti i locali da parte di una ditta specializzata, dopo la fine dei casi positivi nella casa, così da tranquillizzare gli ospiti, il personale e anche l'opinione pubblica;
  - Energia e acqua;  
Nonostante una diminuzione di circa 10'800 kWh rispetto al 2019, il costo dell'energia elettrica è aumentato e ciò è da imputare esclusivamente all'aumento delle tariffe applicate dall'azienda elettrica.
  - Spese amministrative:  
Si registra solo una leggera diminuzione del costo in quanto i contratti di manutenzione per il sistema informatico e le quote di affiliazione ai vari enti Cantionali e Federali sono rimasti invariati. Il rinnovamento del sistema informatico del 2019 con lo spostamento del server esterno e l'implementazione di terminali è costato nettamente meno di quanto sarebbe costato acquistare dei veri e propri PC per tutte le postazioni ma tutto ciò ha un costo annuale di gestione maggiore rispetto alla seconda variante.
  - Anche per il 2020, l'ammortamento contabile legato all'immobile e alle installazioni, è stato compensato con l'utilizzo della riserva per la realizzazione, manutenzione mobili e immobili, che ha annullato il carico a conto economico.
  
- Risultato finanziario (CHF -937.03):  
I contratti per gli impegni finanziari a lungo termine della Casa non hanno subito modifiche e anche nel 2020, sono stati rimborsati CHF 42'000 di debiti. Il nuovo prestito della Confederazione per la pandemia, al momento, non genera costi finanziari.

È fondamentale tenere sempre presente che una manovra di contenimento dei costi risulta sempre più lenta rispetto ad una diminuzione dei ricavi e questo per due fondamentali principi:

- La diminuzione dei ricavi è legata alla domanda e questa è governata di norma dal mercato esterno mentre



Mesocco Soazza Lostallo

- Un freno dei costi è imputabile ad una risposta dell'andamento di mercato e pertanto in ritardo rispetto ad esso. Inoltre, lo scioglimento di impegni finanziari ha dei termini più lunghi (scorte, termini di disdette dei vari contratti ...) rispetto al calo della domanda, senza vincoli.

Per questo motivo, rispetto a ricavi, gli effetti di una diminuzione dei costi si manifesta dopo un lasso di tempo maggiore.

Nonostante a preventivo fosse stata già stata stimata una perdita di CHF 38'900.00 causa la diminuzione dell'occupazione dei letti, mai si sarebbe potuto immaginare l'arrivo di un virus capace di mettere in ginocchio un'intera economia mondiale.

### 3 Occupazione letti



Il grafico rappresenta il paragone tra i giorni d'occupazione teorica nel corso dell'anno, calcolati su 40 letti (linea verde scuro) e i giorni d'occupazione effettiva avuti nel corso dell'anno (linea verde chiaro).

L'occupazione media nel 2020 è stata del 61.23% pari a 8'964 giorni, rispetto al 2019, si registra quindi una forte diminuzione di presenza ospiti. Da notare però che nel 2020, la base di calcolo scelta già in fase di preventivo è stata di 40 letti contrariamente ai 44 letti del 2019. Se nel 2020 avessimo usato la stessa base di calcolo, l'occupazione sarebbe solo del 55.66%, con una diminuzione quindi di ben 23.6 punti percentuali.

Durante tutto l'anno 2020 non si è mai riusciti a raggiungere la completa occupazione dei letti e questo è legato a fattori non controllabili. Questa tendenza era già iniziata negli anni scorsi, causa l'apertura di nuove case in Ticino, cambiamenti demografici ciclici ma, nel 2020, è stata la pandemia con la paura di contagi e del blocco delle visite ad essere la maggiore responsabile di questa sottoccupazione.

Per cercare comunque di migliorare l'offerta della Casa, è importante segnalare che da ottobre 2020 sono stati aperti 5 posti letto per le cure acute e transitorie, così da portare un maggior numero di persone nella nostra casa.

Per questa tipologia di pazienti, è stato fondamentale potenziare la fisioterapia e incentrare il lavoro del personale curante sul recupero dell'autonomia dei pazienti, per un eventuale rientro a domicilio. Le cure



Mesocco Soazza Loslallo

acute e transitorie hanno una durata limitata di massimo 14 giorni con un certificato medico che ne attesti la necessità.

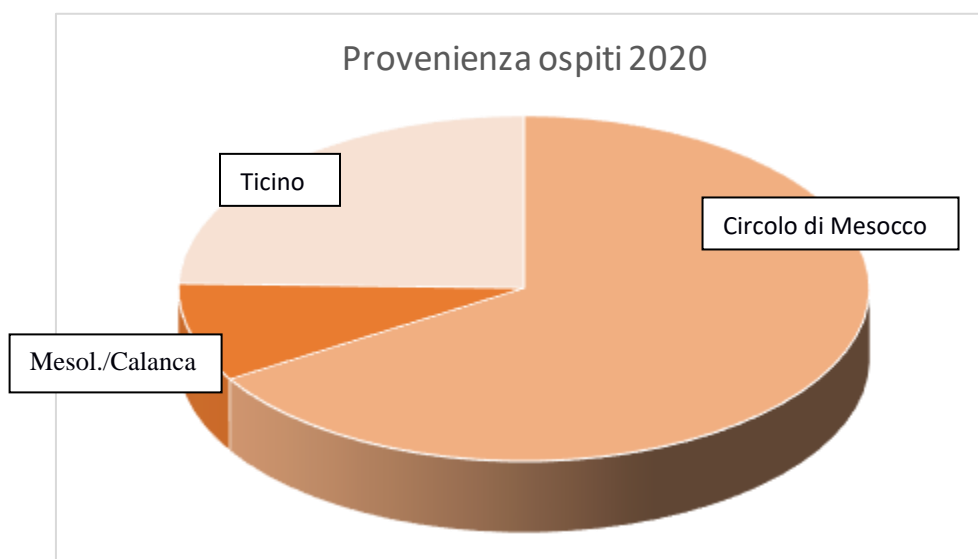
Dei giorni d'occupazione letti sopra indicati, 29 giorni sono relativi a persone che hanno beneficiato di questa nuova offerta.

## 4 Tipologia ospiti:

Ospiti grigionesi	6'760 giorni = media 18.47 ospiti (2019 = 9'521) → -29.00%
Ospiti ticinesi	2'204 giorni = media 6.02 ospiti (2019 = 3'173) → -30.54%
Altri cantoni	0 giorni = media 0.00 ospiti (2019 = 35)

Ospiti del circolo	5'932 giorni (87.75 % dei grigionesi) = media 16.20 ospiti
Ospiti Mesolcina/Calanca	828 giorni (12.25 % dei grigionesi) = media 2.27 ospiti

Rispetto al 2019, si registra una diminuzione di 2'761 giorni degli ospiti del Circolo e di 969 giorni di ospiti del resto della Mesolcina/Calanca. Rispetto all'anno precedente, gli ospiti del circolo in % sui grigionesi presenti sono aumentati del 3.47 punti percentuali.



Va segnalato che il Canton Ticino il 1° aprile 2020 ha emesso una nuova direttiva che permette ad eventuali ospiti ticinesi di soggiornare nel Cantone dei Grigioni unicamente dimostrando di non aver trovato posti liberi nel proprio circondario. Come potete ben immaginare, la pandemia ha causato innumerevoli posti liberi nelle strutture ticinesi e pertanto nessun nuovo ospite è giunto da noi dal Cantone confinante.



Mesocco Soazza Lostallo

### Fasce d'età:

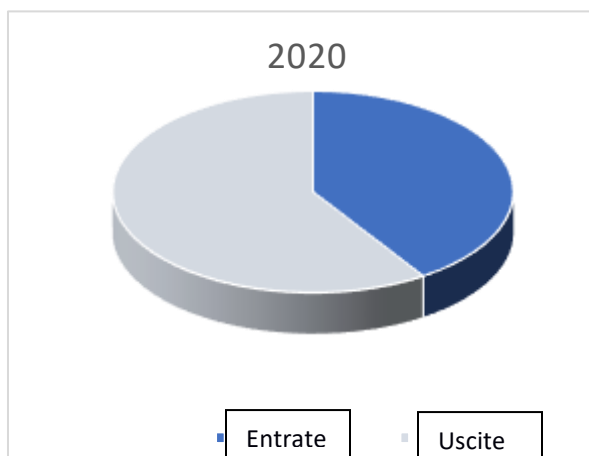
Al 31.12.2020 l'età media dei **25 ospiti** presenti era di **88.4** (2019= 87.7) così suddivisa:

6 Uomini	età media	<b>86.67</b> anni (2019=84.4)
19 Donne	età media	<b>88.95</b> anni (2019=89.12)

Tra 65-74 anni	0 donne 1 uomo
Tra 75-79 anni	1 donne 0 uomini
Tra 80-84 anni	3 donne 1 uomo
Tra 85-89 anni	6 donne 1 uomo
Tra 90-94 anni	5 donne 1 uom0
Tra 95 e più anni	4 donne 2 uomini

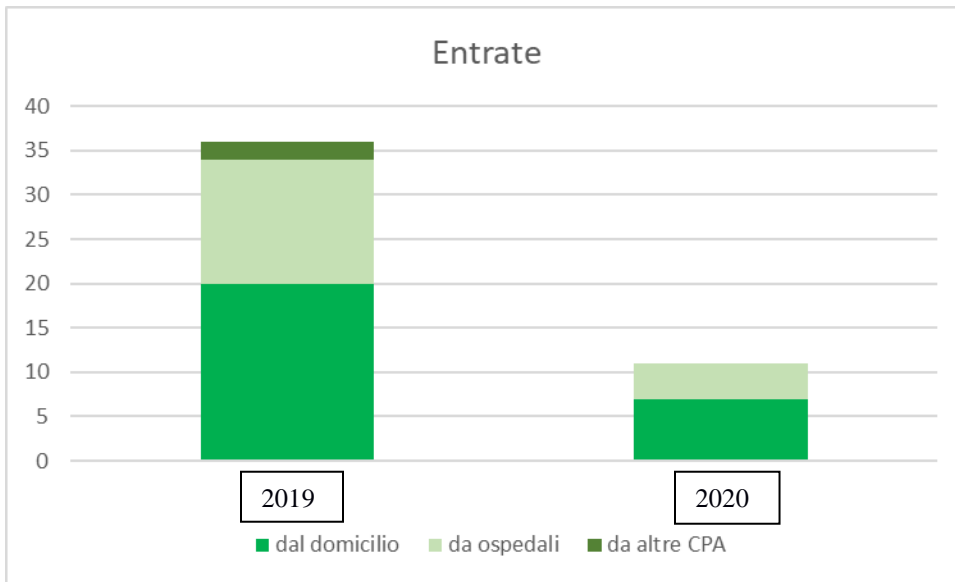
Nel 2020 si sono registrate:

- 11 Entrate di nuovi ospiti (2019=36)
- 16 Uscite (2019 = 42)

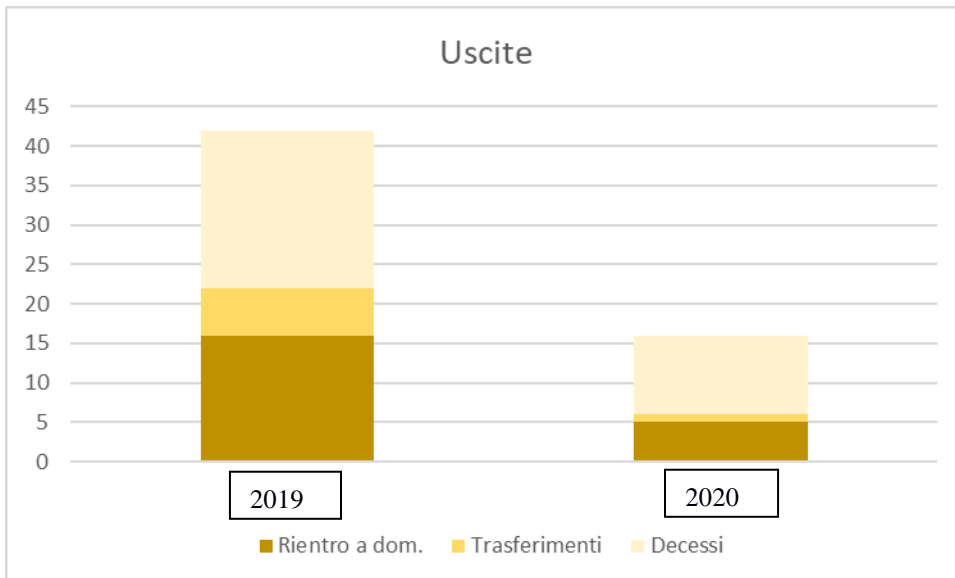




Mesocco Soazza Lostallo



	2019:	2020:
dal domicilio:	20	7
da ospedali:	14	4
da altre cpa:	2	0
	36	11



	2019:	2020:
rientro a domicilio:	16	5
trasferimenti in altri istituti:	6	1
decessi:	20	10
	42	16



Mesocco Soazza Lostallo

### Permanenza media nell'istituto:

La permanenza media degli ospiti all'interno della Casa è di: 218.63 giorni (2019=192.86)

Per i grigionesi ammonta a: 198.82 giorni (2019=183.10)

Per i ticinesi ammonta a: 314.85 giorni (2019=244.08)

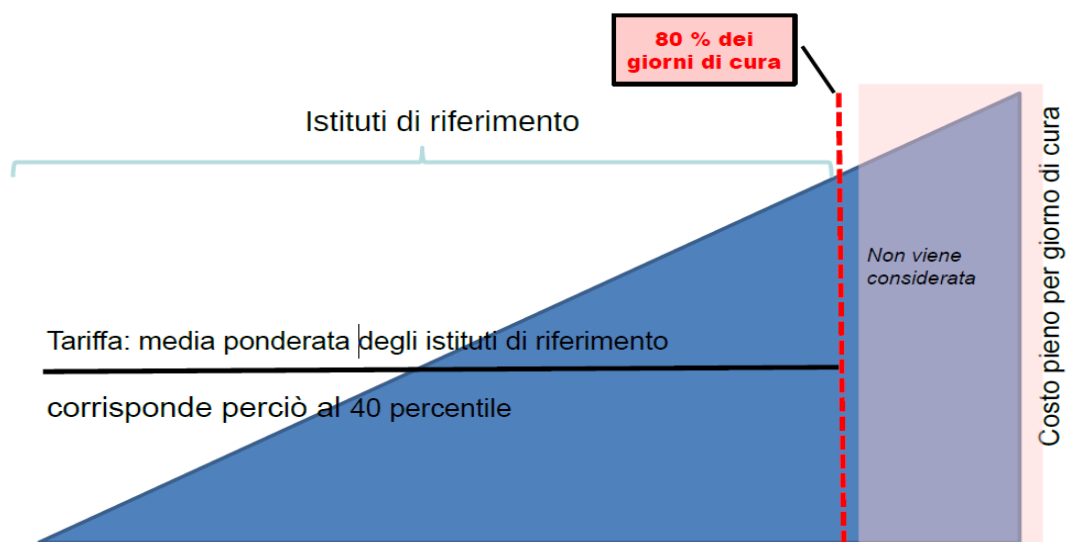
La permanenza media all'interno della casa è leggermente aumentata ed è stata influenzata dalla stabilità degli ospiti ticinesi all'interno della nostra casa. Difatti, la permanenza media dei ticinesi, se non per un trasferimento ad inizio anno di un ospite in un altro istituto, gli altri ticinesi presenti ad inizio anno, lo erano ancora al 31.12.2020.

## 5 Retta applicata:

Le tariffe massime Grigionesi applicabili per il 2019 erano le seguenti:

Pensione	Assistenza	Partecipazione cure ospite
130.00	38.00	23.00

## Metodo di calcolo delle tariffe canton GR



Giorni di cura degli istituti, ordinati in ordine ascendente a costo pieno per giorno di cura; cura sulla media dei minuti di cura.  
Calcolo valore medio cura, assistenza e costi di pensione singolarmente per istituti di riferimento, somma valore medio = media costo pieno

Il Cantone procede al calcolo della tariffa massima applicabile basandosi sui dati raccolti da tutte le case anziani grigionesi. In pratica fissa la tariffa utilizzando il costo medio dell'80% dei giorni di cura delle case. Gli istituti con un costo di cura troppo elevato (20%) non vengono presi in considerazione.

Mentre qui di sotto sono riportate le rette a carico degli ospiti applicate nella nostra Casa in base al grado BESA (grado calcolato in base ai minuti di cura giornaliera necessari per ogni ospite):

Besa	Pensione	Partecipazione cure	Assistenza	Totale retta a carico ospite	Contributo cassa malati	Contributo Comune	Contributo Cantone
0	108.00	0.00	14.00	122.00	0.00	0.00	0.00
1	108.00	2.40	16.00	126.60	9.60	0.00	0.00
2	108.00	16.80	18.00	142.80	19.20	0.00	0.00
3	108.00	23.00	20.00	151.00	28.80	6.15	2.05
4	108.00	23.00	22.00	153.00	38.40	16.95	5.65
5	108.00	23.00	24.00	155.00	48.00	27.75	9.25
6	108.00	23.00	26.00	157.00	57.60	38.55	12.85
7	108.00	23.00	28.00	159.00	67.20	49.35	16.45
8	108.00	23.00	30.00	161.00	76.80	60.15	20.05
9	108.00	23.00	32.00	163.00	86.40	70.95	23.65
10	108.00	23.00	34.00	165.00	96.00	81.75	27.25
11	108.00	23.00	36.00	167.00	105.60	92.55	30.85
12	108.00	23.00	38.00	169.00	115.20	103.35	34.45

#### Variazioni 2020 rispetto al 2019:

I principali cambiamenti sono stati i seguenti:

- Aumento della pensione di 4.00 CHF/gg
- Aumento del costo cure di 0.04 CHF/minuto di cura (Indicato dal Cantone)
- Aumento della partecipazione ai costi LaMal da parte dell'ospite da 21.60 a 23.00 CHF max al giorno (Indicato dal Cantone)
- Aumento del contributo cassa malati e relativa diminuzione del "Restbetrag" da finanziare da parte del Comune (75%) e Cantone (25%)

La retta a carico degli ospiti è composta così da soli 3 elementi:

- Pensione (vitto e alloggio ed eventuale riserva per investimenti/migliorie)
- Partecipazione cure LaMal (fino ad un massimo di fr. 23.00, l'ospite partecipa al costo delle cure)
- Assistenza (costi per cure prestate dal personale curante non riconosciute dalla LAMal)

Oltre alla retta fatturata agli ospiti, la Casa ha diritto ai seguenti indennizzi:

- Contributo cassa malati: l'importo è stabilito in base ad un accordo tra la società che rappresenta le case per anziani e gli ospedali grigionesi (BSH) e le associazioni svizzere rappresentanti gli assicuratori malattia (Tarifsuisse, HSK e CSS)
- Contributo comunale e cantonale: il residuo del costo di cura LAMal, come definito nella Legge cantonale, è coperto dal comune al 75% e dal cantone al 25%.

Per gli ospiti ticinesi la fatturazione, per quel che riguarda la retta agli ospiti e alle casse malati, è uguale agli ospiti grigionesi, mentre il finanziamento da parte dei comuni e del cantone è fatturato trimestralmente tutto al Canton Ticino.









Mesocco Soazza Lostallo

## 6 Grado di soddisfazione degli ospiti

Causa la pandemia dove per la maggior parte del 2020 l'accesso ai parenti è stato vietato o limitato e per analogia pure le libertà dell'ospite hanno subito una drastica diminuzione, in autunno non è stato mandato nessun sondaggio ai residenti e ai parenti in merito alla "soddisfazione degli ospiti".

E' stato invece inviato a fine estate, un piccolo sondaggio per valutare come è stata percepita la gestione dell'emergenza Covid-19 da parte della casa.

Formulari inviati 23 Formulari ritornati 19 pari al 82.6 %

	insufficiente	sufficiente	buono	vuoto
<b>Come valuta <u>la tempestività</u> con cui sono state messe in atto le disposizioni di protezione ed emergenza?</b>				





<b>Numero risposte</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
------------------------	----------	----------	-----------	----------

Nel complesso la quasi totalità dei partecipanti al sondaggio è stata soddisfatta della tempestività della messa in atto dei provvedimenti. Difatti dal 6 marzo 2020, tutti gli operatori della casa utilizzavano la mascherina e si era aumentato l'uso di disinfettante mani e superfici. La Casa è stata inoltre chiusa ai visitatori già 1 settimana prima di quanto indicato dal Cantone

<b>Come valuta <u>le misure</u> di protezione ed emergenza messe in atto?</b>				
---	--	---	---	---

<b>Numero risposte</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>1</b>
------------------------	----------	----------	-----------	----------

L'89% reputa che le misure di protezione messe in atto fossero sufficienti/buone. Difatti grazie alle scorte presenti nella nostra casa non si sono mai verificate carenze di mascherine, guanti e disinfettanti e tutte le disposizioni Cantonali e Federali sono sempre state rispettate.

<b>Come valuta la comunicazione durante l'emergenza?</b>				
--	--	---	---	---

<b>Numero risposte</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>1</b>
------------------------	----------	----------	-----------	----------

Dei parenti avrebbero desiderato conoscere i nominativi delle persone contagiate e avere informazioni più dettagliate ritenendo la privacy irrilevante in queste circostanze. Tutti gli altri, hanno apprezzato gli sforzi fatti per tenerli aggiornati sulla situazione, nonostante il blocco delle visite.

<b>Come valuta l'assistenza <u>ordinaria</u> erogata nonostante l'emergenza?</b>				
--	--	---	---	---

<b>Numero risposte</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>1</b>
------------------------	----------	----------	-----------	----------



Mesocco Soazza Losallo

La maggior parte è stata soddisfatta dell'assistenza erogata dal nostro personale nonostante la crisi pandemica.

**Cosa è stato maggiormente difficile da sopportare:**

	Numero risposte
<input type="radio"/> Limitazione della libertà	7
<input type="radio"/> Non vedere i propri cari	11
<input type="radio"/> Isolamento	4
<input type="radio"/> Utilizzo di misure di protezione (mascherina, guanti ecc)	2

**Riservato ai residenti contagiati:**

	insufficiente	sufficiente	buono	vuoto
<b>come valuta la cura offerta?</b>		 1	 7	<input type="radio"/>
<b>Come valuta la comunicazione con la famiglia?</b>	 1		 7	<input type="radio"/>
<b>Come valuta il sostegno psicologico?</b>	 1	 2	 2	<input type="radio"/> 3
<b>Come valuta la convalescenza e l'attuale stato di salute?</b>			 7	<input type="radio"/> 1

Come avete potuto vedere, un parente ha ritenuto tutto gestito in modo insufficiente in quanto il fatto che il personale potesse uscire dalla struttura era contrario a tutte le misure prese. Un altro parente non ha compilato il questionario ma ha allegato una lettera nella quale esprimeva il proprio disappunto non alla Casa ma alle autorità che con le loro decisioni, non hanno tenuto conto delle persone affette da demenza/Alzheimer che in quei casi non erano applicabili le video chiamate o le visite dietro ad una finestra o plexiglass in quanto per interagire era necessario un contatto fisico.

Gli altri suggerimenti espressi, abbiamo cercato nel limite del possibile di esaudirli, come ad esempio la creazione di maggiore privacy nello spazio visite, con la posa di pannelli e tende.



Mesocco Soazza Lostallo

## 7 Personale

Al 31.12.2020 erano presenti **50** dipendenti pari a **37.00** unità al 100% (2019= 63 dipendenti pari a 46.40 unità), così suddivise nei vari reparti:

- Reparto cure	23.00 unità	= 62.17% del tot. di cui:	10.5 unità dipl. (infermieri/OSS) 7.5 unità CRS e assistenti 5.0 unità apprendisti
- Amministrazione	1.20 unità	= 3.24 % del totale di cui:	0.8 direttrice 0.4 aiuto amministrazione
- Reparto cucina	6.10 unità	= 16.49 % del totale di cui:	2.8 cuochi 3.3 ausiliari di cucina
- Reparto lavanderia	2.30 unità	= 6.22 % del totale di cui:	0.5 responsabile 1.8 ausiliari di lavanderia
- Reparto pulizie	2.20 unità	= 5.94 % del totale di cui:	0.3 governante 1.9 ausiliari di pulizie
- Reparto animazione	1.20 unità	= 3.24 % del totale di cui:	0.8 specialista in attivazione 0.4 animatrice
- Reparto manutenzione	1.00 unità	= 2.70 % del totale di cui:	1.0 manutentore

I dipendenti della Casa sono composti da 10 uomini e 40 donne

Grado di occupazione medio: 74%

Letti gestiti: 24.49 (calcolata sull'occupazione 2020 del 61.23%)

Letti per ogni occupazione a tempo pieno 0.64

36 provenienti dal Circolo di Mesocco (29 Mesocco, 2 Soazza, 5 Lostallo) pari al 72.00%

6 provenienti dalla restante Mesolcina e Calanca pari al 12.00 %

8 provenienti dal Ticino pari al 16.00 %

Al 31.12.2020 gli apprendisti in formazione nella nostra struttura erano 5, così suddivisi

- 5 apprendisti nel reparto cure (Operatori sociosanitari e addetti alle cure)



Nel corso del 2020 il cambiamento del personale si riassume in:

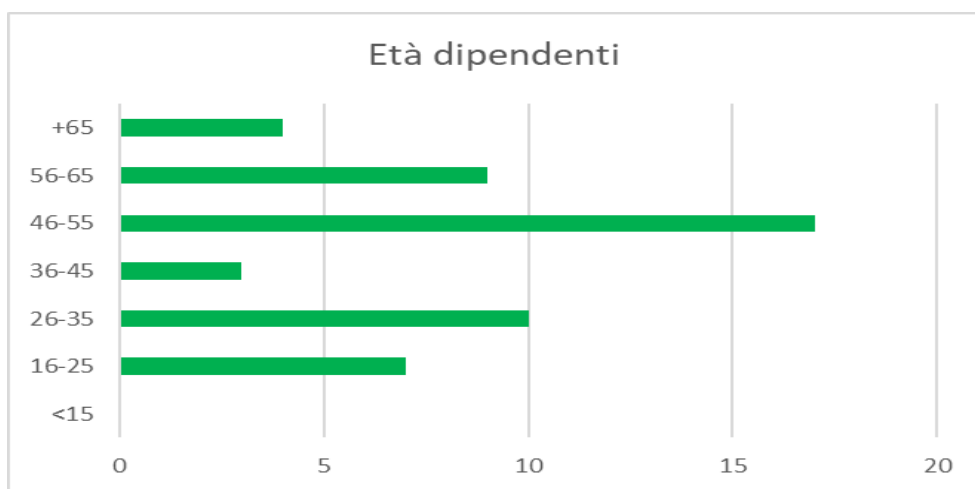
- Uscite: 9.2 unità reparto cure (pensionamenti, partenze per l'estero, lavoro vicino al domicilio, nuove sfide professionali, fine lavoro over 65 anni, fine tirocinio e dim. % ecc.)  
1.0 unità apprendisti reparto amministrazione (fine tirocinio)  
1.0 unità apprendista reparto cucina (abbandono formazione)  
0.7 unità reparto pulizie/pulizie
- Entrate: 2.5 unità reparto cure (personale diplomato)

La diminuzione del numero dei dipendenti è legata in particolare alla non sostituzione di tutte le uscite causa diminuzione dell'occupazione letti, e questo in particolare ha inciso nel settore cure, ma non solo.

Bisogna inoltre considerare che nel secondo semestre 2020 ci sono state 3 gravidanze e relativi congedi maternità (2 settore cure e 1 in cucina). Anche alcune malattie a lunga durata hanno gravato sull'attività del personale.

Da segnalare la partenza dell'infermiera Karic che aiutava il capo cure nella gestione della qualità nel settore curante. Avendo terminato il suo lavoro di preparazione di tutta la gestione della qualità nel settore curante, ha sentito la necessità di iniziare una nuova sfida professionale come capo cure in un'altra struttura in Ticino.

#### Statistica età dipendenti 2020



Età media dei dipendenti al 31.12.2020: 45.18 anni

Le ore di formazione erogata nel 2020 sono state le seguenti:

Ore di formazione erogata

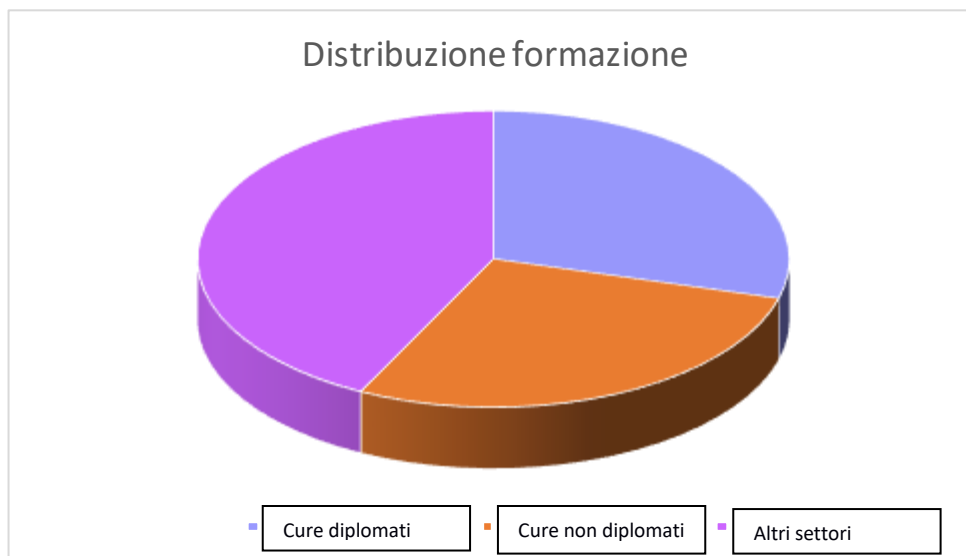
103.25 ore (2019 = 367.50)



Mesocco Soazza Losallo

Nel conteggio non sono incluse le ore di scuola per apprendisti.

La pandemia è stata la principale causa di annullamento di tutti i corsi per gli operatori della Casa. Come da direttive cantonali, sono però stati erogate ore di formazione continua, per sensibilizzare il personale nell'uso corretto di tutti i dispositivi di protezione e per l'applicazione puntigliosa dei piani di protezione elaborati all'interno della struttura.



## 8 Cambiamenti strutturali

- Nel 2020 non sono stati intrapresi lavori importanti ma unicamente lavori di manutenzione ordinaria

## 9 Cambiamenti organizzativi

La chiusura della Casa ha obbligato un po' tutti i capo reparto ad adattare la propria organizzazione interna dei lavori.

Durante buona parte dell'anno è stato presente un civilista che ha lavorato in tutti i settori della casa ed in particolare si è occupato del trasporto ospiti, aiuto nell'animazione e gestione visite, oppure in supporto del servizio tecnico.



Mesocco Soazza Losallo

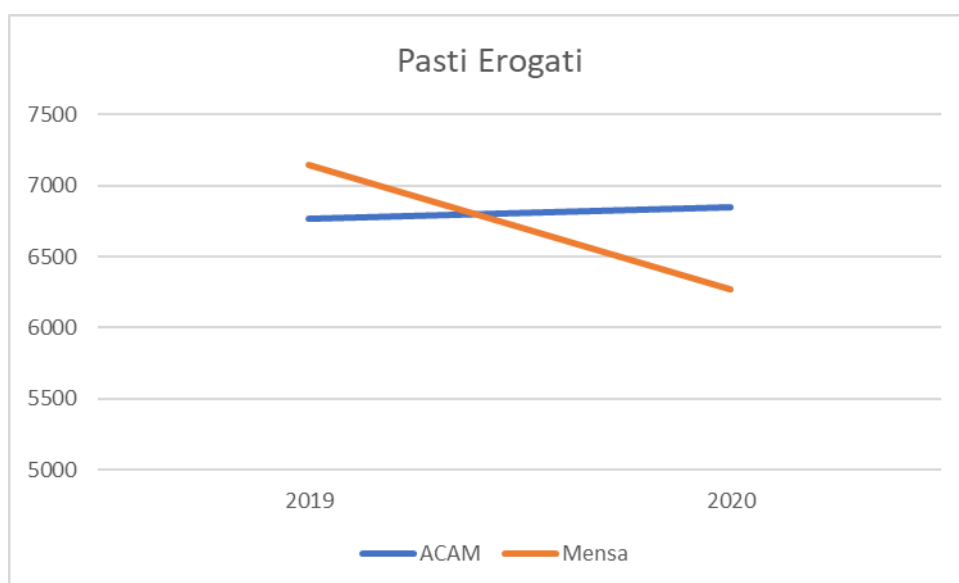
L'apertura dei posti letto per cure acute e transitorie, unitamente ad un flyer della Casa in lingua tedesca e inviato alle Istituzioni di oltre San Bernardino, sono stati alcuni passi importanti fatti per cercare di migliorare sempre più l'offerta della nostra Casa a tutti gli utenti.

## 10 Prestazioni a terzi

Nel 2020 sono stati forniti i seguenti quantitativi di pasti, in aggiunta a quanti preparati per gli ospiti della Casa:

- Servizio ACAM 6'850 pasti (+ 1.20%)
- Scolari 6'265 pasti (- 12.36%)

L'importante calo dei pasti mensa erogati (884 pasti in meno) è da imputare alla chiusura delle scuole, e relativo servizio mensa, dal 13 marzo all'11 maggio 2020.



## 11 Servizi di terzi

La Casa, tramite esterni, mette a disposizioni degli ospiti i seguenti servizi:

- Parrucchiere (settimanale)
- Pedicure professionale (mensile o al bisogno)
- Fisioterapia

Anche i servizi sopra menzionati sono stati interrotti per alcuni mesi nel corso del 2020



Mesocco Soazza Losallo

## 12 Attività di volontariato e animazione

L'animazione da parte di gruppi esterni è stata interrotta subito a fine febbraio/inizio marzo 2020 e solamente il personale interno della casa si è occupato dell'attivazione/animazione dei nostri ospiti, nel rispetto delle disposizioni Cantionali e Federali.

## 13 Certificazione di qualità

Come definito nella Legge cantonale, ogni Casa ha l'obbligo di far certificare regolarmente i criteri di qualità e a tale scopo, il 5 marzo 2020 è stata effettuata, da parte dell'ente di certificazione SGS, la visita di certificazione ISO 9001:2015. Il sistema qualità della Casa è stato implementato dall'anno 2007 e certificato per la prima volta il 14 febbraio 2008.

L'esito della visita ispettiva è stato positivo e non sono state segnalate richieste di azioni correttive.

## 14 Valutazione dei rischi

La Casa di Cura del Circolo di Mesocco definisce il sistema di controllo interno (SCI) come l'insieme delle misure, delle procedure e dei controlli messi in atto dalla Direzione della Casa e dalla Direzione Amministrativa al fine di assicurare un'attività efficiente e regolare.

Le misure organizzative del controllo interno sono integrate nel funzionamento della Casa, in questo modo esse hanno luogo parallelamente alle attività oppure sono situate a monte o a valle dello svolgimento delle attività. Il SCI riguarda tutti i livelli aziendali ed esige un grande senso di responsabilità da parte dei collaboratori.

L'obiettivo principale del SCI è quello di generare dei rapporti finanziari che siano affidabili oltre che rispettare le norme in materia contabile esistenti. Per poter raggiungere questo obiettivo è necessario che siano rispettati i seguenti punti:

- L'accento è messo sui rischi e sui controlli fondamentali
- Le procedure, i rischi e i controlli sono convenientemente documentati
- La rintracciabilità dei controlli è garantita
- Il SCI è applicato all'intera Casa

## 15 Obiettivi futuri

Il principale obiettivo futuro della casa, oltre a continuare a garantire un ottimale livello di cure e di soddisfazione agli ospiti ed a migliorare costantemente l'offerta, è quello di proseguire con i lavori di miglioria della struttura e riprendere così le varie opzioni di ammodernamento e ampliamento della struttura.

Nuovi investimenti saranno però possibili unicamente con un miglioramento costante dell'occupazione della Casa.



Mesocco Soazza Loslallo

## 16 Tenuta della contabilità

Come richiesto dalla legge cantonale, la contabilità è tenuta seguendo i principi contabili Swiss Gaap Fer ed è sottoposta a revisione ordinaria. Inoltre, dal 2014, la Casa è iscritta nel Registro di Commercio dei Grigioni.

## 17 Diversi

Un ringraziamento particolare è da esprimere ai nostri graditi ospiti, alla Direzione amministrativa per la conduzione e gestione della struttura, ai volontari che dedicano costantemente il loro prezioso appoggio, e non da ultimo, la Direzione rappresentata dai membri designati dai Comuni, per l'ottimo lavoro svolto.

**Un particolare ringraziamento va però a tutto il nostro personale che, nonostante i rischi e le pressioni mediatiche che ha subito nel corso di tutto il 2020 a causa della pandemia, ha continuato a svolgere il proprio lavoro giorno dopo giorno. Ha supportato tutti gli ospiti della struttura per cercare di far sentire il meno possibile la forzata lontananza ai propri cari. Grazie di tutto cuore.**