

# Indice

Introduzione del presidente	3
Struttura organizzativa	4
Dati salienti	5
Area operativa	7
Gestione operativa	8
Assistenze sanitarie manifestazioni ed eventi	10
Settore tecnico logistico	11
Area sanitaria	13
Qualità	14
Formazione interna	15
Settore clinico	16
Area amministrativa	18
Finanze	19
Amministrazione	20
Formazione esterna e corsi territoriali	21
Settore risorse umane	22
Allegati	
Bilancio	23
Conto economico	24



**Abate Morena, Bagnoli Oscar, Bakopanos Michele, Balasso Paolo, Bazzana Giambattista, Biasca Bixio, Biasca Simone, Birra Tatiana, Bizozzero Monika, Bonato Michele, Bonfanti Marco, Bordoni Francesco, Brenna Alberto, Buja Hans Peter, Campana Jöelle, Campiche Monica, Castoldi Andrea, Chiappa Raoul, Citriniti Enrico, Civilla Mattia, Clerici Luca, Colombini Denise, Corfù Fabio, Cossu Emiliano, D'Alessandro Andrea, De Vecchi Curzio, De Vittori Daniele, Della Pietra Giacomo, Domenighetti Martina, Dos Satos Pereira Bruno, Fani Linda, Fusetti Cristiano, Gandolfi Jenny, Geninasca Nicole, Gianella Alex, Giumelli Anna, Guidotti Federica, Imperatori Marzio, Imperatori Vania, Leonardi Andrea, Llopart Llorenç, Lo Presti Christophe, Longhi Siro, Lunini Mirko, Marinello Gian Luca, Milesi Milena, Monighetti Claudia, Morandini Gloria, Paparelli Lisa, Pavia Claudio, Pedrini Brenno, Pellanda Sandro, Pesenti Simona, Poggiali Matteo, Pozzi Stefano, Prandini Claudio, Ratti Loris, Ratti Elisa, Rossetti Alessandro, Rossetti Joël, Salvadè Stefano, Sargenti Alessia, Savic Jelena, Schild Barbara, Schnider Annatina, Schulthess Patric, Seghezzi Antonella, Seis Luana, Sicilia Giovanni, Tomasino Matteo, Tresoldi Giorgio, Ugolini Gianluca, Urietti Moreno, Utzinger Simona, Verdi Marco, Vizzardi Mavi, Volpers Rinaldo, Zala Luca**

# Introduzione del presidente



**Dr. Med. Michele Bonato**  
**Presidente TVS**

Anche l'anno 2020 è terminato!

Purtroppo non è terminata la pandemia che ha caratterizzato e condizionato la quasi totalità delle attività dell'anno appena trascorso. Abbiamo visto come anche nelle prime settimane del 2021, il virus abbia dimostrato la sua capacità di contagio, trasformandosi in varianti più aggressive e approfittando dei comportamenti imprudenti della nostra società. Speriamo che il piano vaccinale iniziato da gennaio 2021 possa dare finalmente una svolta a questa spiacevole situazione.

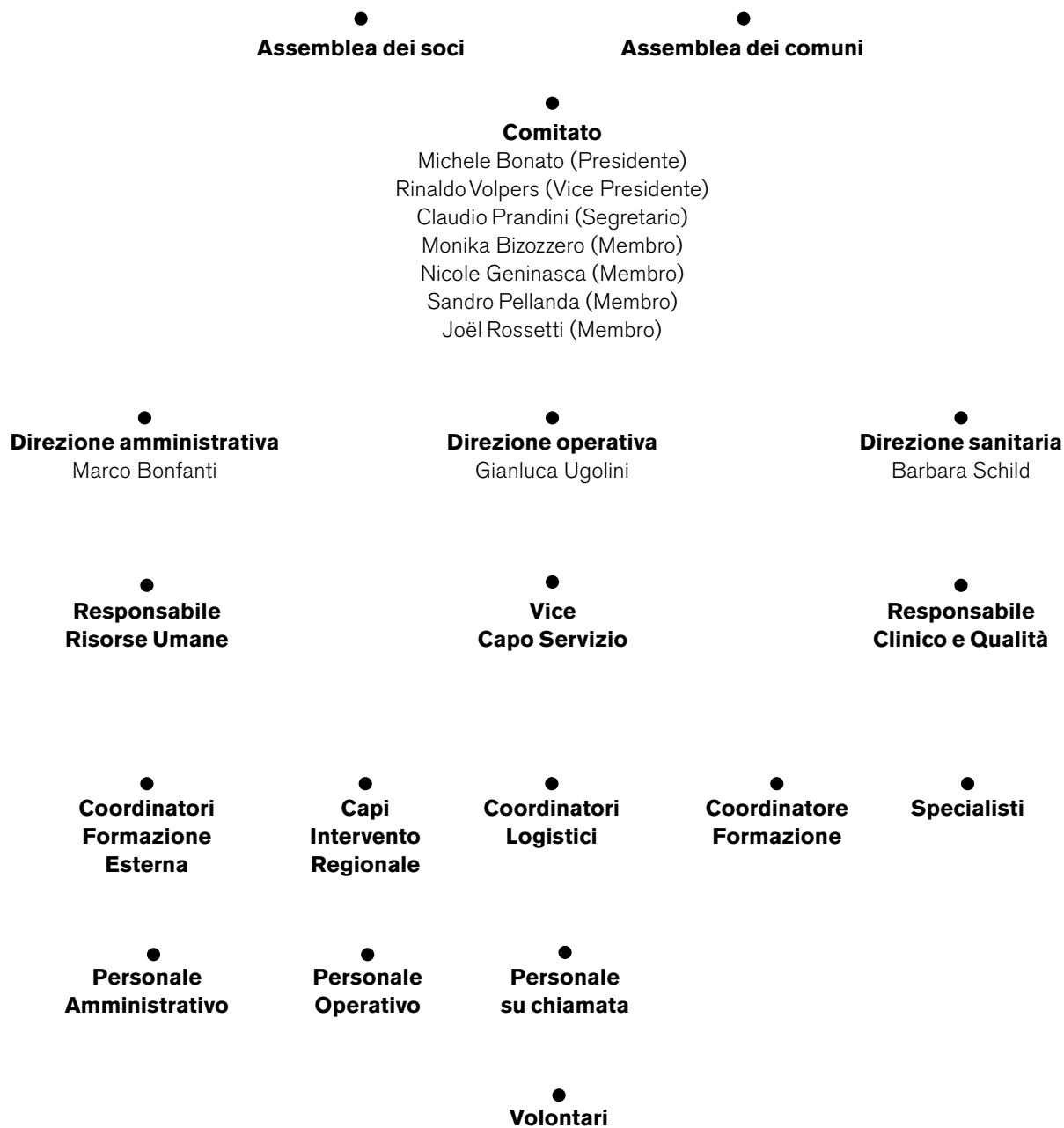
Durante tutto il 2020 le nostre ambulanze sono state particolarmente sollecitate; molti sono stati gli aspetti e i concetti di carattere sanitario che a causa della pandemia si sono dovuti rivedere. In particolare la pandemia ci ha obbligato a dotarci e ad impiegare praticamente su ogni intervento, presidi di protezione individuale che precedentemente venivano utilizzati soltanto in determinati casi. Non solo, si sono dovute aggiornare le varie tecniche di disinfezione dei veicoli e del materiale sanitario utilizzato. Tutto questo e molto altro ha causato diversi costi aggiuntivi e la necessità di formare tutto il personale sanitario alle nuove disposizioni imposte dalle autorità e dal medico cantonale. Ma il 2020, oltre ad essere l'anno della pandemia, avrebbe dovuto essere anche l'anno in cui avremmo ricordato il ventesimo anniversario della fondazione della nostra associazione. Il 1.1.2000 TVS iniziava infatti a svolgere la propria missione di soccorso pre-ospedaliero nelle nostre valli, dopo l'ultima fusione tra servizi ambulanza rimanenti. In vent'anni abbiamo continuato a crescere in termini di professionalità e di risorse umane, abbiamo dotato i nostri veicoli di tutto il materiale sanitario necessario a realizzare compiti complessi sul luogo dell'intervento, abbiamo raggiunto il traguardo di poter affermare che i nostri concittadini delle tre valli hanno le stesse prestazioni che sono possibili nelle città, dove la vicinanza dei centri specialistici ospedalieri potrebbe facilitare l'efficacia delle prestazioni legate al tempo di arrivo in ospedale.

Il 2020, ventesimo anniversario della nostra associazione sarà purtroppo ricordato per questa brutta emergenza sanitaria ma d'altro canto non possiamo che essere fieri di aver potuto supportare tutti i nostri concittadini nell'affrontare al meglio questo difficile periodo, mettendo a disposizione i nostri mezzi, le nostre attrezzature e le nostre competenze.

Termino con un ringraziamento maiuscolo a tutti i nostri collaboratori per la flessibilità, la disponibilità e la resilienza dimostrata durante i momenti più difficili e più bui di questo 2020 e un grande grazie a tutti quanti in questo ventennio ci hanno voluto sostenere dimostrandoci nei modi più disparati la loro vicinanza e la loro fiducia.

Viva TVS!

# Struttura organizzativa (31.12.2020)



## Dati salienti 2020

- **2'282** interventi
- **4'114** ore di interventi
- **190'000** km percorsi
- **1'943** pazienti trattati
- **35.6** unità lavorative
- **23** soccorritori volontari
- **5.5** milioni di costi
- **4.5** milioni di ricavi
- **40** franchi di pro capite



# Area operativa

**Gianluca Ugolini**  
**Direttore Operativo**



L'anno 2020 resterà per noi un anno unico e indimenticabile. Nel giro di un paio di settimane siamo passati da una distratta notizia al telegiornale a ritrovarci proiettati al centro di un incubo che non è ancora passato. Nel 2020 avremmo dovuto celebrare con diversi eventi il ventesimo di TVS, invece abbiamo dovuto affrontare nel giro di pochi giorni la più grande emergenza sanitaria che si ricordi, almeno dal dopoguerra ad oggi. Nessuno aveva idea che una pandemia di tali dimensioni e con così gravi ricadute sulla salute e sul nostro comune stile di vita potesse realizzarsi al giorno d'oggi, dove la sicurezza e il benessere sembrano scontati. Di conseguenza, nessuno era veramente preparato.

Ma TVS ha saputo reagire, mettendo in pratica la formazione alla condotta e alla gestione di eventi straordinari e scenari di crisi fatta in questi anni e grazie all'impegno degli uomini e delle donne che vi lavorano, trasformandosi e adattandosi continuamente ai mutamenti della situazione, praticando quella flessibilità organizzativa che oggi è un valore enorme. Se da un lato questa attitudine ci ha concesso di essere all'altezza del compito, dall'altro la situazione di crisi ha imposto lo stop alla maggior parte delle attività collaterali e non strettamente operative. Ma anche questo ha avuto un suo risvolto positivo, creando una riserva di ore-lavoro che ha consentito almeno in parte di assorbire le eccedenze svolte.

Il settore tecnico-logistico ha operato per tutti gli aspetti legati alla protezione e sanificazione e mantenendo e potenziando l'autoparco per poter aumentare la nostra capacità operativa.

Una particolarità della pandemia l'abbiamo riscontrata sulla tipologia di interventi (sensibilmente aumentati) che si è significativamente modificata, con una incisiva prevalenza di casi COVID-correlati, mentre alcune casistiche, normalmente presenti sono diventate marginali, probabilmente a causa dei cambiamenti sociali e comportamentali indotti dalle restrizioni in atto. Stesso dicasi per le assistenze sanitarie che sono ovviamente drasticamente crollate per via delle limitazioni e annullamenti di eventi.

La fortuna di disporre già di una nuova e moderna sede, di avere finalmente un organico adeguato, di poter disporre di un autoparco potenziato hanno sicuramente contribuito alla nostra capacità di sostenere questa crisi e le innumerevoli attestazioni di stima, ringraziamenti e solidarietà morale e materiale hanno supportato il nostro spirito.

→ **2'282**  
**interventi**

→ **2'179**  
**missioni**  
**ambulanza**

→ **347**  
**Missioni**  
**servizio**  
**specialistico**  
**urgente**

→ **97**  
**Missioni**  
**capo**  
**intervento**

→ **77**  
**Missioni**  
**rapid**  
**responder**

→ **fino al**  
**50%**  
**di interventi**  
**in più**

# Area operativa

## Gestione operativa

### Condotta

La formazione svolta in questi anni inerente la conduzione sanitaria è stata messa a frutto per affrontare in maniera efficace l'emergenza COVID.

L'organizzazione operativa è stata modificata utilizzando un approccio proprio delle emergenze, arrivando fino a modificare l'assetto organizzativo.

I normali processi di gestione sono stati modificati con il cambiamento dell'organigramma; è stato costituito uno Stato maggiore di condotta costituito dalla direzione operativa (che operava in stretta sinergia con la direzione sanitaria e si integrava nello stato maggiore della FCTSA a livello cantonale) con il supporto del settore pianificazione d'impiego e il settore tecnologico. Per tutte le figure chiave sono stati individuati dei sostituti in grado di subentrare in qualsiasi momento qualora i titolari si fossero ammalati.

I Capi intervento regionali sono stati operativi in sede in maniera continuativa tutti i giorni (per l'occasione è stato temporaneamente sospeso il picchetto condiviso con CVB) e presenti per coordinare tutti i cambi turni.

Anche il Direttore operativo ha garantito una presenza costante e una reperibilità H24 durante tutto il periodo della prima ondata.

La presenza e la conduzione organizzativa dei CIR è stata vincente per dare continuità, efficienza e sicurezza al Servizio.

La Direzione operativa ha mantenuto monitorati i dati operativi giorno per giorno, per adattare l'assetto operativo di conseguenza: cambio orari di operatività, aumento o riduzione degli equipaggi operativi, attivazione di picchetti di reperibilità...).

Nel corso dell'anno i CIR hanno svolto 97 interventi per condotta sanitaria e sono intervenuti altre 30 volte in supporto agli equipaggi. 17 gli interventi come rapid responder. I CIR di CVB, nei periodi in cui il picchetto condiviso non è stato sospeso, sono intervenuti 12 volte nel nostro comprensorio.

Il gruppo SVDIM (gruppo speciale di soccorritori volontari formati per supportare la cellula di comando in caso di eventi straordinari/maggiori) è stato impiegato alcune volte soprattutto nel periodo invernale di emergenza neve.

### Servizio specialistico urgente

Il Servizio specialistico ha subito importanti modifiche nel corso dell'anno, ovviamente legate alla pandemia.

Si è creata la necessità di liberare personale infermieristico e medico a beneficio degli ospedali per affrontare le impennate nelle ospedalizzazioni, soprattutto in cure intensive.

Conseguentemente a livello cantonale è stato fatto un progetto condiviso tra tutti gli Enti Ambulanza, di risorsa Medico-Specialistica per garantire prestazioni elevate in tutte le regioni del Ticino (SMUC, Servizio Medico d'Urgenza Cantonale).

Questa struttura sovra regionale ha portato con sé il beneficio di sperimentare come un'organizzazione unica e più grande possa meglio ottimizzare queste preziose risorse nell'ottica di un servizio più efficiente e professionale.

Tuttavia, alcune criticità legate alla attuale struttura organizzativa e amministrativa degli attuali SA ha imposto la chiusura di questo servizio una volta superato il momento di massima criticità di risorse disponibili.

Ma TVS ha visto in questo esperimento una possibile strada per il futuro del soccorso specialistico nell'alto Ticino ed ha richiesto a CVB di proseguire la sperimentazione ancora un paio di mesi.

Questa sperimentazione ha creato alcuni presupposti concettuali per un progetto di medicalizzazione condivisa che potrebbe realizzarsi nei prossimi anni.

Il servizio specialistico urgente (SSU) ha effettuato 349 interventi, mentre 256 volte è stato annullato dall'equipaggio dell'ambulanza prima dell'arrivo sul luogo.

È intervenuto inoltre 102 volte per aiuto agli equipaggi di ambulanza, senza bisogno specifico di specialista e 32 volte come rapid responder. La medicalizzazione in appoggio all'equipe dell'ambulanza è stata fornita 25 volte dall'ospedale San Giovanni con automedica di CVB e 126 volte da REGA.

### Rapid Responders

Nonostante il periodo di sospensione dell'attività decisa a livello cantonale per le difficoltà di garantire la protezione dal contagio COVID 19, i professionisti messi a

disposizione, i CIR e gli specialisti del SSU hanno risposto a 51 interventi come Rapid Responders (RR), in situazioni di emergenza per prestare i primi soccorsi in attesa dell'ambulanza.

L'intervento dei RR ha migliorato del 8% il tempo di risposta.

### Servizio Community First Responder

Anche il servizio Community First Responders è stato sospeso per diversi mesi per la protezione COVID 19, così come i corsi di aggiornamento e la formazione di nuovi CFR, che è ripresa solo in autunno.

Nel corso dell'anno è cambiato il sistema di allarme e sono state fatte delle importanti modifiche al sistema per settorializzare meglio gli eventi, che ha comportato un lungo tempo di lavoro e test, con conseguenti disagi al servizio.

I circa cento CFR attivi, sono operativi in collaborazione con i corpi pompieri di Faido, dell'alta Leventina, di Acquarossa e i volontari del soccorso alpino di Airolo, Biasca e Blenio.

Nel corso dell'anno i CFR sono intervenuti 15 volte.

### Programma PAD (Public Access Defibrillator)

Nel corso del 2020 è stata posata una nuova postazione di defibrillazione pubblica presso l'atrio delle palestre nel complesso scolastico SM/SPAI di Biasca. La formazione dei FR ha evidentemente subito i ritmi e le pause legate all'evoluzione della pandemia, mentre è stata come sempre garantita la manutenzione delle 45 postazioni e defibrillatori nel comprensorio. A livello cantonale il tasso di risposta dei FR è del 79%.

### Ambulatorio di primo soccorso

L'attività legata all'ambulatorio ha subito un'importante flessione legata ai diversi comportamenti dell'utenza durante le fasi più acute della pandemia e alla chiusura della sede agli esterni come misura di prevenzione ai contagi del personale.

## Telesoccorso

Gestiamo annualmente i dossier di circa 200 utenti del Telesoccorso nel nostro comprensorio; inizieremo una campagna di promozione dell'uso di cassette di sicurezza per la gestione delle chiavi.

Abbiamo iniziato uno scambio di informazioni con Spitex per meglio identificare i pazienti seguiti dal servizio di cure a domicilio che sono anche allacciati al servizio di telesoccorso.

La gestione degli utenti del telesoccorso impegna un soccorritore circa al 20%.

## Servizio infermieristico domiciliare

Il picchetto notturno infermieristico urgente in convenzione con il servizio di assistenza e cura Spitex Tre Valli garantisce le assistenze domiciliari in caso di bisogno sull'arco delle ventiquattr'ore. Per poter garantire una migliore copertura del servizio, durante i mesi di marzo e aprile, nella fase della prima ondata, il picchetto Spitex è stato garantito da un infermiere dedicato. Questo ha permesso di non sovraccaricare il lavoro del nostro infermiere specialista e rispondere al bisogno dei pazienti Spitex nei tempi indicati.

Gli interventi del SID sono stati 21.

## Sinergie e collaborazioni con altri enti

In questo anno particolare e caratterizzato dalla pandemia da CoVid 19, abbiamo potuto constatare l'importanza della collaborazione con altri partner del soccorso ed enti ambulanza vicini. La continua ricerca di condivisione, portata avanti ormai da diversi anni, ha fatto in modo di affrontare l'emergenza sanitaria nel migliore dei modi. Anche se la formazione continua condivisa è venuta meno per impedire la possibilità di contagio tra Enti, la collaborazione ed aiuto sul campo hanno dimostrato e appurato l'importanza dell'enorme lavoro svolto negli anni precedenti. I ripetuti esercizi condivisi con altri enti hanno permesso di esercitare competenze che si sono rivelate fondamentali nella gestione di un'emergenza sanitaria riducendo al minimo gli imprevisti e riuscendo sempre ad adattare la risposta al bisogno della popolazione.

La buona sinergia constatata negli anni con CVB ha permesso di condividere alcuni soccorritori attraverso un picchetto reperibilità notturna in modo da garantire un'equipe sempre pronta nel caso in cui tutte le ambulanze del bellinzonese e delle tre valli fossero impiegate in interventi urgenti mantenendo sempre il focus sul benessere e riposo del soccorritore. Sono state inoltre allestite ambulanze militari con personale sanitario misto (civile/militare) per supportare gli enti ambulanze scaricandoli di alcuni trasferimenti intraospedalieri. TVS ha collaborato nella copertura di tale servizio (che ha svolto quasi 250 missioni in tre mesi) garantendo all'occorrenza un soccorritore dedicato all'equipe militare ed inviando un posto comando attrezzato in supporto alla gestione delle risorse militari. Durante la seconda ondata l'esercito non era più attivo in Ticino e la FCTSA ha attivato il servizio Flotta Ambulanze Trasferimenti Secondari (FATS) con due ambulanze a disposizione al centro del Ticino, zona Monte Ceneri, in modo da supportare gli ospedali nei trasferimenti di pazienti e TVS ha fornito un'ambulanza supplementare per 19 giorni sui 41 di attività del servizio FATS. La continua ricerca di collaborazioni con i nostri partner, in particolar modo la Protezione Civile delle Tre Valli, ha fatto in modo di poter contare su un prezioso aiuto offerto dai militi in termini di risorse impiegate per la gestione logistica ordinaria. Durante la fase più critica della pandemia, due militi PCi durante il giorno, garantivano la pulizia e sanificazione delle ambulanze che rientravano in sede dopo un intervento, della sede stessa e altre operazioni logistiche come il trasporto di materiale sanitario da magazzini centrali alle sedi.

La gestione della mensa, durante la prima ondata è stata assicurata da un cuoco delle scuole del Cantone, messo a disposizione dallo SM di condotta cantonale.

Infine, ma non per ultimo, TVS si è messa a disposizione dei Comuni e della popolazione bisognosa fornendo consulenze sanitarie per gli aspetti di prevenzione e igiene per l'organizzazione di servizi di pubblica utilità, collaborando all'allestimento e al funzionamento del Check point COVID con il Sanabus FCTSA e garantendo occasionalmente un servizio di trasporto dializzati affetti da CoVid che non poteva essere preso a carico da nessun altro servizio.

→ **+ 187 turni operativi e picchetti\***

→ **il servizio è stato potenziato 13 volte con una o due ambulanze in più\***

→ **8 volte è stato attivato il picchetto notturno ambulanza\***

→ **il numero più alto di interventi a marzo (245) novembre (242) e dicembre (249)**

→ **quasi 9 missioni al giorno in media**

\* Durante la prima ondata della pandemia

## Area operativa

# Assistenze sanitarie Manifestazioni ed Eventi

Il personale responsabile dell'organizzazione sanitaria di eventi e manifestazioni è in grado di effettuare un'analisi del rischio attraverso uno studio sulla tipologia di manifestazione, affluenza di pubblico e stima di problematiche sanitarie che potrebbero verificarsi. In base a ciò è in grado di fornire una consulenza specifica agli organizzatori di eventi in modo tale da garantire una copertura sanitaria adeguata durante la manifestazione. In questo anno particolare e caratterizzato dalla pandemia anche il settore di assistenza sanitaria a manifestazioni ed eventi ha dovuto adattarsi ai continui cambiamenti sulle normative inerenti alla presenza di pubblico e salvaguardia degli operatori. In base a continui studi ed analisi è stato possibile garantire sempre un'adeguata copertura sanitaria principalmente per l'assistenza alle partite hockey delle tre squadre regionali HCAP, HCAP giovanile e HCB Ticino Rockets.

Nel 2020 TVS ha garantito 82 manifestazioni ed eventi pubblici, per un totale di 293 ore di impiego, con 760 ore di presenza di soccorritori (pari a 0.5 unità), di cui 324 ore svolte da volontari. Durante queste assistenze sono state soccorse sul luogo 13 persone, 2 ricoverati in Pronto Soccorso ospedaliero.

Il maggior impiego nel settore manifestazioni ed eventi è dovuto all'assistenza per la sicurezza sanitaria delle partite delle 3 squadre hockeistiche, che hanno rappresentato l'87% dei picchetti.

Dal 11 marzo al 31 luglio, a seguito delle restrizioni pandemiche, sono state annullate tutte le manifestazioni, hockey compreso. Ulteriori limitazioni per far fronte all'emergenza sanitaria hanno comportato l'annullamento di 22 manifestazioni programmate per l'anno 2020.

Sono stati 10 i picchetti manifestazioni oltre alle 72 assistenze Hockey:

- Carnevale di Malvaglia (2 assistenze)
- UBS Kids Cup
- Stairways to Heaven
- Salita Faido – Carì
- Riprese TV presso la diga del Luzzone
- Assistenza a lavori notturni nel tunnel ferroviario di base del Gottardo (4 edizioni)

→ **82**  
assistenze  
a manifesta-  
zioni sportive  
ed eventi

→ **22 eventi**  
annullati  
causa  
pandemia

→ **293 ore di**  
assistenza,  
**760 di**  
personale

→ **l'87% delle**  
assistenze è  
per le squadre  
di hockey  
della regione

### Assistenze sanitarie per tipologie di evento

**87%**  
Campionati  
hockey

**3%**  
Feste e  
eventi musicali

**9%**  
Altre  
manifestazioni

**1%**  
Gare  
podistiche

# Area operativa

## Settore tecnico-logistico

Il settore tecnico-logistico è stato, insieme a quello delle risorse umane, uno dei due settori chiavi in staff nello stato maggiore operativo, che ha lavorato instancabilmente per assicurare il proprio supporto.

Durante la pandemia ha assicurato l'approvvigionamento dei dispositivi di protezione individuale (mascherine, camici, ecc.) e i disinfettanti, materiali come si sa non sempre facilmente reperibili sul mercato e indispensabili per poter operare in sicurezza.

Ha riorganizzato la sede e alcuni processi lavorativi per prevenire il contagio e la diffusione della malattia nella sede e fra il personale.

### Basi operative

Possiamo senz'altro dire che per fortuna questa pandemia ci ha trovati già nella nuova sede centrale a Biasca, che si è ben prestata alla necessaria riorganizzazione. Gli accessi al pubblico sono stati nel tempo fortemente limitati, quando non proibiti del tutto: era indispensabile che TVS rimanesse un'isola COVID-free!

Sono stati creati degli spazi per la decontaminazione dei veicoli e delle attrezzature, dei percorsi sporco/pulito e riorganizzati spazi e regole per non portare contaminazioni all'interno degli spazi puliti della sede.

Le 2 basi operative di Airolo-CMA e di Blenio-Acquarossa sono state temporaneamente chiuse (e lo sono tuttora) per evitare contatti con esterni e soprattutto proteggere gli ospiti della casa anziani La Quercia che ospita la nostra base. Inoltre queste 2 basi non hanno i presupposti per essere rese completamente autonome, anche per i pasti del personale, condizione inevitabile finora, a differenza della base di Faido che è sempre rimasta operativa H24.

### Parco Veicoli

La dotazione di ambulanze è aumentata nel 2020: considerata la situazione pandemica cui eravamo confrontati, all'arrivo della nuova ambulanza ad inizio anno, quella che avrebbe dovuto essere dismessa è stata mantenuta come scorta. Decisione che si è rivelata vincente in diverse fasi della pandemia, quando, sia a causa dei tempi di fermo macchina per le operazioni di decontaminazione, sia per l'allestimento di equipaggi aggiuntivi per i servizi cantonali, la disponibilità di un'ambulanza in più ha evitato che ci trovassimo in condizioni (temporanee) di inoperatività.

Nel corso dell'anno, circa nel 70% degli interventi, al termine della missione abbiamo assicurato la completa decontaminazione delle ambulanze con l'impiego di un sanificatore-nebulizzatore appositamente acquistato.

Il chilometraggio dei nostri veicoli, in conseguenza all'aumento di attività è aumentato di circa 8%, ma soprattutto è cambiata la proporzione tra km consumati in missioni di soccorso (190'000 ca.) rispetto a quelli fatti per spostamenti tra basi (70'000 ca.) a favore del primo, anche a causa della chiusura delle due basi più distanti.

La manutenzione dell'autoparco resta un aspetto critico in funzione dell'invecchiamento dei veicoli, la cui sostituzione programmata sta subendo un rallentamento legato all'introduzione delle nuove regole di acquisto.

In totale sono 13 i nostri veicoli di intervento.

### Dotazioni tecniche

Nel corso dell'anno sono stati introdotti i nuovi monitor defibrillatori, sostituendo i precedenti con oltre 10 anni di vita.

È stato acquisito un secondo Autopulse® (sistema di compressioni toraciche automatico) inserito nella dotazione della auto-medica di back-up.

Le pompe infusionali sono state sostituite prendendone 3 a noleggio dall'EOC; in questo modo avere lo stesso strumento della rete ospedaliera facilita la consegna del paziente.

Per aiutare l'aumento dei posti letto di cure intense abbiamo prestato all'EOC 1 apparecchio per la respirazione artificiale e 5 pompe infusionali.

In compenso abbiamo ricevuto da Associazioni, ditte e privati donazioni spontanee di vario materiale per la protezione come mascherine, gel disinfettanti, tute.

### Informatica e comunicazioni

Nell'ambito del progetto sopracenerino di una piattaforma documentale (NOTiA), sono stati messi a disposizione degli equipaggi sui terminali di bordo i primi documenti operativi che facilitano la gestione di alcuni interventi. Nel corso dei prossimi anni questa funzione sarà ulteriormente implementata.

### Servizi esterni

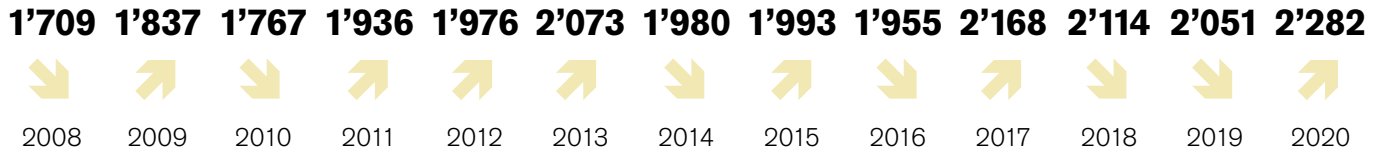
Il settore provvede anche alla fornitura e manutenzione di dotazioni sanitarie a terzi. In quest'ambito ha gestito 8 clienti con abbonamento e 3 estemporanei, garantendo la disponibilità di 12 farmacie/presidi di primo soccorso.

Nella maggior parte di questi casi TVS fornisce contestualmente formazione nell'ambito del primo soccorso e istruzioni d'uso sulle dotazioni fornite. La consulenza sull'analisi dei rischi e dei bisogni per aziende e attività, finalizzate ad individuare la formazione sanitaria e i presidi di primo soccorso più appropriati è parte integrante della nostra attività.

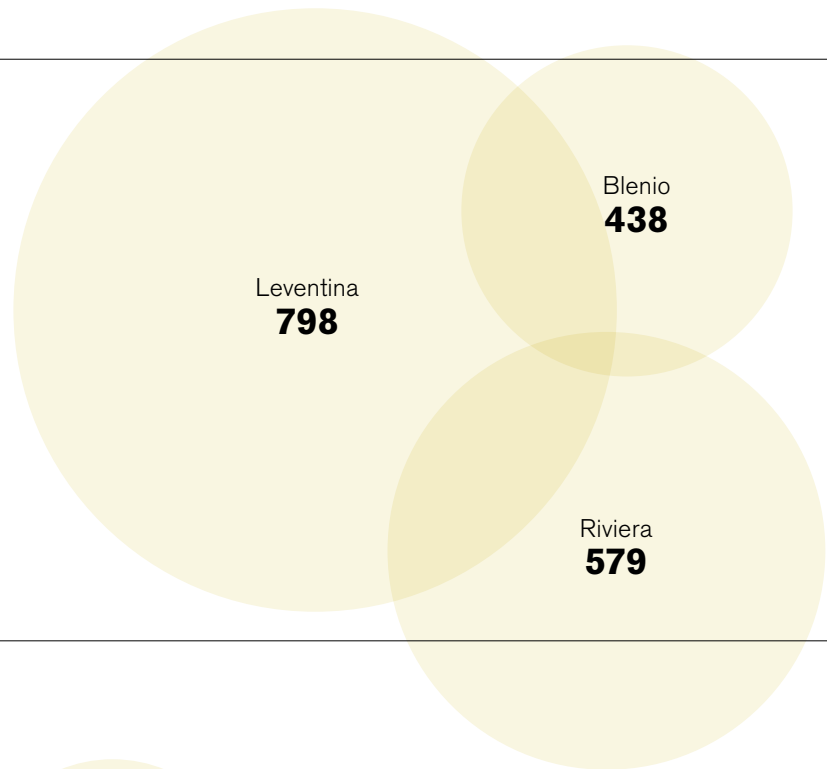
Nel contesto della collaborazione con Ticino Cuore, il settore logistico ha controllato e mantenuto 84 defibrillatori semiautomatici nel comprensorio.

# Area operativa

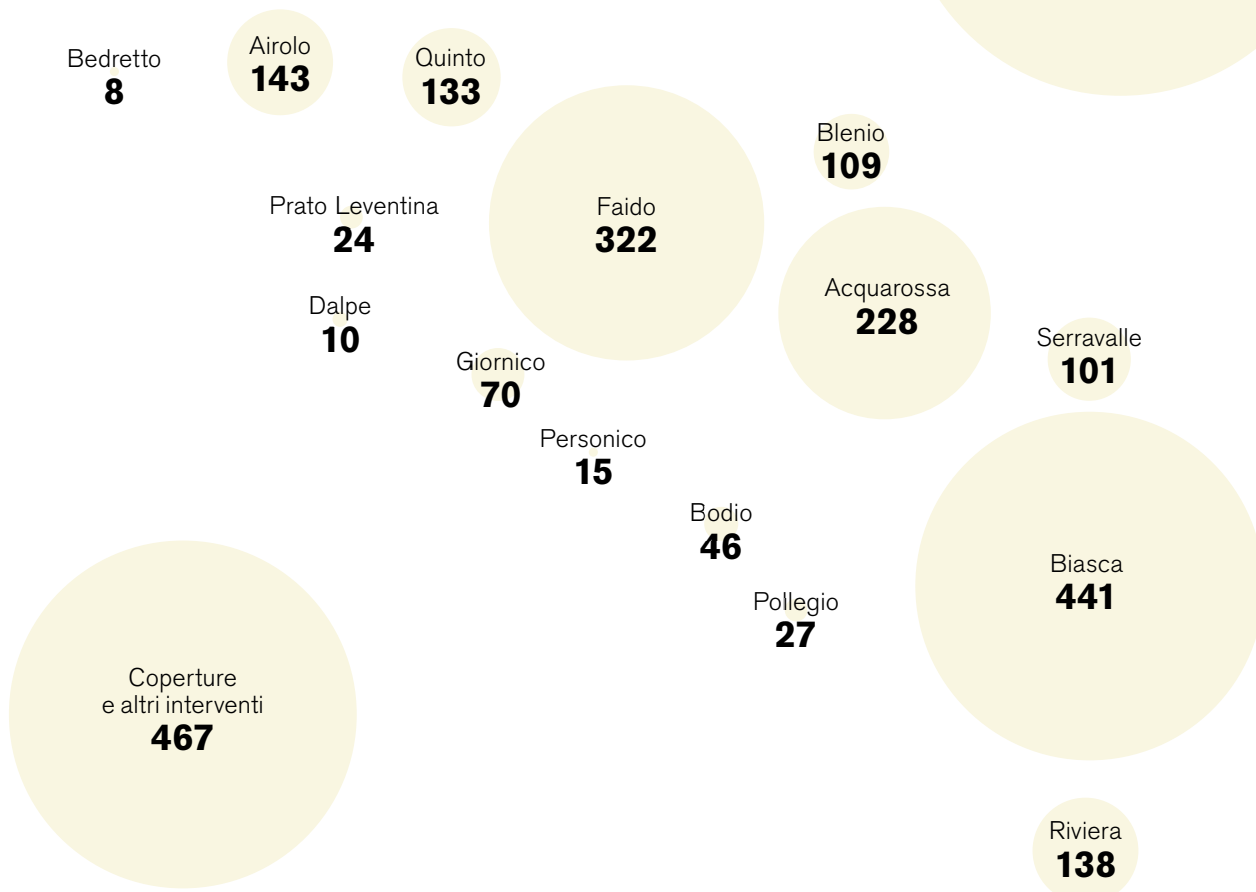
## Evoluzione missioni ambulanza negli ultimi 12 anni



## Numero di interventi per valle



## Numero di interventi per comune



# Area sanitaria

**Dr.ssa Barbara Schild**  
**Direttrice Sanitaria**



Il 2020 dell'area sanitaria è stato un anno straordinario. Non appena venuti a conoscenza del primo paziente risultato positivo al Coronavirus in Ticino a fine del mese di febbraio, siamo stati costretti a cambiare tutti i nostri programmi. In poco tempo ci siamo dovuti focalizzare solo sull'andamento del nostro lavoro quotidiano al fine di garantire la massima efficienza e qualità nelle cure ai pazienti confrontati con questa nuova malattia.

Ben presto ci siamo resi conto che per poter garantire una presa a carico ottimale dei pazienti e ottenere un'unità d'intenti nella gestione dell'emergenza, era necessaria l'attivazione di uno Stato Maggiore Cantonale che potesse gestire e coordinare al meglio tutte le attività, comprese quelle clinico-sanitarie. Tra le diverse decisioni prese durante la prima ondata, quella della medicalizzazione cantonale (Servizio Medico d'Urgenza Cantonale) è stata senza dubbio la più importante e ha permesso un'ottimale condivisione di risorse su tutto il territorio cantonale.

Il nostro servizio ambulanza si è poi dovuto organizzare per formare tutto il personale sanitario al corretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuali (DPI) che andavano utilizzati obbligatoriamente durante tutti gli interventi per evitare la propagazione del virus e ci siamo da subito uniformati alle direttive federali relative alla prevenzione e sicurezza nella nostra sede e nelle basi operative; tutto ciò ha permesso di tenere molto basso il tasso di contagio tra il personale sanitario.

Quanto descritto sopra ha però in parte condizionato il proseguimento altri progetti e attività previste per il 2020; tra queste attività troviamo in particolare tutta la formazione interna, sospesa a causa della situazione pandemica. Torneremo su attività e progetti sospesi nel corso dell'anno venturo nel limite delle possibilità che ci saranno concesse dall'emergenza sanitaria.

Nonostante l'interruzione citata sopra, abbiamo comunque potuto finalizzare la nuova convenzione con Croce Verde Bellinzona e l'Ospedale San Giovanni per la copertura dell'anestesista medico assistente 7 giorni su 7 nella fascia oraria diurna dalle 07:00 alle 19:00 su tutto il comprensorio di Bellinzona e le tre valli.

La prospettiva per il prossimo anno 2021 rimane purtroppo piena di incertezze ma confido nel fatto che il nostro personale sappia lavorare e resistere come fatto nell'anno appena trascorso, dimostrando grande professionalità e grande spirito d'adattamento.

→ **1'943**  
**pazienti**  
**trattati**

→ **77%**  
**casì di**  
**medicina**

→ **23%**  
**casì di**  
**traumatologia**

→ **3%**  
**casì di**  
**pediatria**

→ **61%**  
**pazienti**  
**over 65**

# Area sanitaria

## Qualità

### Progetto Notia

In una struttura, la gestione della documentazione è un tassello fondamentale per l'amministrazione della qualità. Dopo qualche anno di progettazione, nel 2020 è finalmente partito il progetto condiviso tra TVS, Croce Verde Bellinzona e il servizio Ambulanza del Locarnese e Valli. Lo scopo di questo lavoro è di creare un sistema documentale condiviso che possa assicurare ai servizi un aggiornamento costante delle informazioni, un controllo sulla validità delle informazioni emanate, una reperibilità semplice della documentazione ricercata.

Questo progetto, oltre a gestire la documentazione interna a TVS permette di scambiare informazioni importanti, come obiettivi sensibili nel territorio con gli enti ambulanza limitrofi che potrebbero intervenire a supporto di TVS.

### Procedure operative

La standardizzazione nel nostro lavoro quotidiano è fondamentale per la riuscita ottimale degli interventi di soccorso. In contemporanea al progetto Notia abbiamo iniziato anche una grossa parte riguardante il capitolo della revisione delle procedure operative nel rispetto dei nuovi criteri che sono in continua evoluzione. Questa parte della documentazione riguarda in gran parte l'area operativa e le direttive da seguire durante gli interventi di soccorso.

### EMRIS

Nel 2020 abbiamo introdotto una nuova piattaforma, creata dall'Interassociazione Svizzera di Salvataggio (IAS) per la segnalazione degli eventi avversi. Il cambiamento è stato fortemente voluto per ottemperare ad alcune lacune che avevamo rilevato con il precedente.

Grazie a questo nuovo sistema abbiamo la possibilità di condividere con altri enti ambulanza della Svizzera eventi di interesse comune, e allo stesso modo avere la possibilità di vederne la frequenza e il trattamento eseguito. In una struttura di qualità il benchmarking è fondamentale per una crescita e il miglioramento continuo. Un altro aspetto importante è la visione in tempo reale dello stato di trattamento della segnalazione che precedentemente risultava parecchio difficoltoso.

A 6 mesi dall'introduzione del programma EMRIS, il bilancio è molto positivo. Dopo la fase formativa eseguita nei primi mesi, è entrato a far parte dell'attività quotidiana del soccorritore e la creazione della procedura operativa e il flusso gestionale hanno permesso di creare un'uniformità nell'inserimento delle segnalazioni.

In totale nei primi sei mesi di utilizzo abbiamo elaborato 22 segnalazioni di eventi. Un numero importante se pensiamo che negli anni precedenti il numero (annuo) totale di avvisi si aggirava attorno a 26.

La maggior parte delle segnalazioni non

hanno provocato nessun danno finanziario/ umano, mentre solamente 2 hanno riportato possibili complicanze nel processo di guarigione. Queste due segnalazioni riguardano il malfunzionamento / guasto di 2 apparecchi tecnico medici che sono stati prontamente revisionati e sostituiti.

### Controlling clinico

Anche per quanto riguarda il settore del controlling clinico, ossia il controllo di qualità delle cartelle sanitarie, è stato introdotto un software informatico. Questo ci permette di ottenere delle informazioni in tempo reale e mantenere sempre alta la guardia in caso di problematiche di conformità sugli interventi. L'introduzione ai referenti del controlling è stata eseguita e risultati ottenuti dagli indicatori di qualità rispecchiano l'andamento degli scorsi anni. Questo dato ci indica, oltre all'ottimo risultato raggiunto dai soccorritori, che esiste un allineamento tra i controller clinici.

### Indicatori clinici di qualità

Tipo di valutazione	Criterio minimo	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Appropriatezza valutazione clinica	≥ 3	3.3	3.6	3.7	3.7	3.75	3.77	3.77	3.77
Appropriatezza trattamento	≥ 90%	1.00	1.00	0.98	0.96	0.97	0.95	0.95	0.95

# Area sanitaria

## Formazione interna

La formazione interna resta un caposaldo nell'operatività di TVS. Nonostante il periodo che abbiamo e stiamo tutt'ora vivendo, che non ha facilitato affatto le attività formative, l'istruzione in sede è rimasta parte integrante del lavoro dei soccorritori. Nel 2020 tanti progetti sono stati sospesi e il settore si è dovuto adattare a nuove metodologie formative che in passato non erano così apprezzate.

### Formazione continua

L'Interassociazione di Salvataggio (IAS) richiede annualmente 40 ore di formazione continua; nel 2020, causa pandemia, l'IAS ha deciso di dimezzare le ore richieste ai professionisti del soccorso.

La formazione continua è il metodo più efficace per mantenere gli standard qualitativi e di cura che il nostro settore in continuo sviluppo richiede e pertanto, durante la pandemia, il settore ha dovuto rivedere i propri approcci formativi orientandosi su alcune nuove tecnologie.

Purtroppo non è stato possibile eseguire i seminari interni TVS, che nel 2019 avevano riscontrato molto successo tra i collaboratori, come pure la formazione in collaborazione con Croce Verde Bellinzona (CVB) e alcuni altri appuntamenti formativi che normalmente venivano organizzati durante l'anno.

La maggior parte delle ore di formazione continua sono state garantite in collaborazione con i vari partner:

- L'Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese (AMUT) che attraverso i seminari cantonali e l'organizzazione delle Faculty (AMLS©, PHTLS©, PALS© e ACLS©) in media ricopriva metà delle ore richieste di formazione ha potuto svolgere soltanto 176 ore di formazione al personale di TVS legate alle Faculty Internazionali citate (18 collaboratori formati) e una sola conferenza.
- La Federazione Cantonale Ticinese Servizi Autoambulanze (FCTSA) ha formato 4 collaboratori TVS al corso di condotta per Capo Intervento Regionale (CIR) per un totale di 36 ore.
- La Protezione della popolazione ha formato 1 collaboratore TVS alla condotta e aiuto alla condotta.

Vista la difficoltà e l'impossibilità nel partecipare a formazioni organizzate da terzi, il settore formazione ha quindi rafforzato la formazione durante i turni operativi sebbene nei mesi in cui la curva pandemica era elevata, vi sia stata comunque una pausa forzata: il numero elevato di interventi, la sanificazione di veicoli e attrezzature, la volontà di limitare il più possibile il rischio di contagio non permettevano il proseguimento delle attività formative interne. In questo difficile contesto si è optato quindi per sviluppare la formazione e-learning, già da tempo presente a TVS con la piattaforma Moodle ©, ma a cui la pandemia ha dato una spinta importante.

Di seguito l'elenco delle formazioni attuate su piattaforme e-learning nel 2020:

- Deleghe: come ogni anno tutti i professionisti devono certificarsi per eseguire delle tecniche specifiche delegate dalla Direzione Sanitaria per le particolarità del territorio, dell'operatività e dei tempi di percorrenza presenti a TVS. Solitamente tali tecniche vengono formate a livello pratico, nel 2020 per ovvi motivi abbiamo adottato una strategia di formazione a distanza e inserito l'istruzione delle deleghe in Moodle©, attraverso documenti e quiz. Tutti i collaboratori sono stati certificati per le deleghe, partecipando attivamente al corso e-learning.
- Quiz: sono stati creati 2 formulari online con all'interno domande e schemi da completare con obbligo di esecuzione da parte del personale professionistico.
- Nuovi Monitor Zoll: nel 2020 è stato introdotto un nuovo presidio di utilizzo quotidiano, in questo caso si è adottata una formazione mista con e-learning e mini formazioni in presenza durante i turni, con i CIR che ha "cascata" formavano i collaboratori.
- ECG: anche AMUT ha trovato un'alternativa alla formazione in presenza attuando un e-learning completo sulla lettura e le basi dell'ECG, diviso in 3 fasi.

### Stage

Purtroppo anche gli stage presso il nostro Servizio hanno dovuto ridimensionarsi. Nel 2020 i numeri si sono quasi dimezzati rispetto al 2019, questo poiché ad inizio

pandemia tutti i percorsi formativi (compresi quelli degli allievi soccorritori) sono stati annullati o sospesi.

In totale TVS ha ospitato in stage 10 allievi soccorritori provenienti dalla Scuola Superiore Specializzata in Cure Infermieristiche (SSSCI) suddivisi in 2 allievi del primo anno, 5 allievi del secondo e 3 allievi del terzo anno. Tutti gli allievi hanno acquisito gli stage grazie al loro grande impegno e all'ottimo accompagnamento dei tutor di TVS. Siamo inoltre riusciti ad ospitare durante l'anno anche giovani ragazze/i in cerca del loro percorso professionale futuro per il tramite di 4 stage osservativi.

→ **In media possiamo calcolare 14 ore di formazione e-learning per collaboratore**

→ **I libretti personali in cui annotare le formazioni in turno, hanno rilevato che l'istruzione in sede in media è di 9.6 ore annue**

→ **La media annuale in ore formazione è 39.2 a collaboratore**

### Clinical governance

Come per le altre aree, il primo periodo del 2020 è stato caratterizzato dalla temporanea chiusura di tutte le attività che impedivano un funzionamento a pieno regime dell'operatività. La pandemia ha messo a dura prova il lavoro dei soccorritori, ma il settore qualità, seppur in modo ridotto, ha continuato a lavorare per garantire la qualità del servizio, mantenendo un occhio di riguardo su eventuali problematiche, soprattutto legate al decorso dei pazienti COVID.

Grazie a questa verifica puntuale abbiamo imparato a conoscere parzialmente il virus e a sensibilizzare il personale riguardo le particolarità di anticipazione e riconoscimento precoce di eventuali peggioramenti.

Malgrado ciò nel corso dell'anno siamo stati confrontati con 18 casi di infarto STEMI, 69 casi di Stroke (ictus), 13 casi di politraumatizzati (traumi cranici, politraumi gravi).

L'andamento del numero di casi rispetto agli anni precedenti di infarti e traumi gravi è diminuito. I criteri di inclusione nei registri clinici dove vengono raccolte le patologie tempo dipendenti sono stati revisionati e ridimensionati in modo da accogliere solamente i casi reali.

Per questo motivo, i dati 2020 sono difficilmente interpretabili e paragonabili con gli anni precedenti.

Nel 2020, gli arresti cardiaci totali sono stati 36, ma è aumentato (+4) il numero in cui sono state intraprese manovre rianimatorie.

Nel 50% dei casi è stata iniziata una rianimazione prima dell'arrivo dell'ambulanza. La ripresa di un ritmo cardiaco valido dopo le manovre rianimatorie si fissa attorno al 40%. Questo dato è a in linea con il precedente anno e con i dati internazionali e cantonali

I casi di insufficienza respiratoria si sono situati a 34. Questi casi riguardano pazienti non COVID, in quanto i criteri di inclusione nel registro di competenza non comprendono il trattamento eseguito per questo tipo di patologia.

Da febbraio a maggio abbiamo trasportato 544 pazienti. Quasi il 50% con sintomi riconducibili al COVID 19. Il 40% di questi si trovavano in condizioni gravi (Naca  $\geq 4$ ).

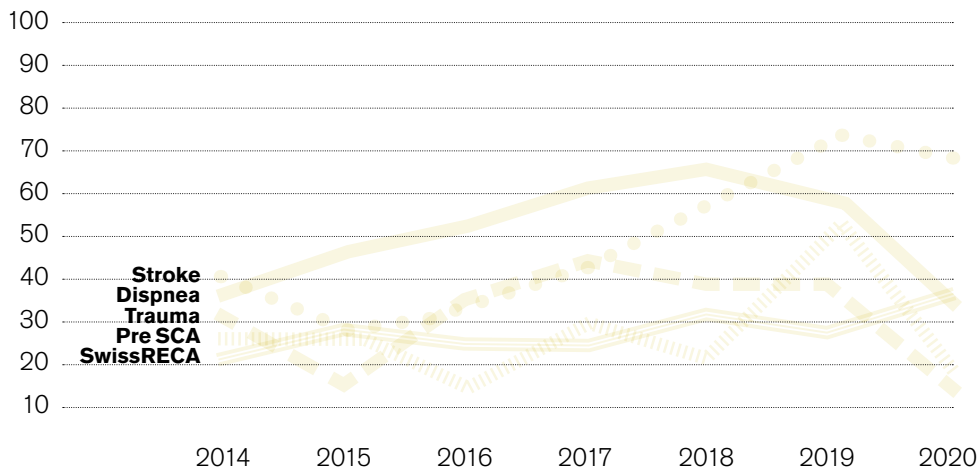
→ **1 paziente su 2 riceve una rianimazione cardio polmonare da FR/ RR prima dell'arrivo dell'ambulanza**

→ **da febbraio a maggio 2 pazienti al giorno con sintomi COVID 19**

→ **da febbraio a maggio + di 100 pazienti gravi con sintomi COVID 19**

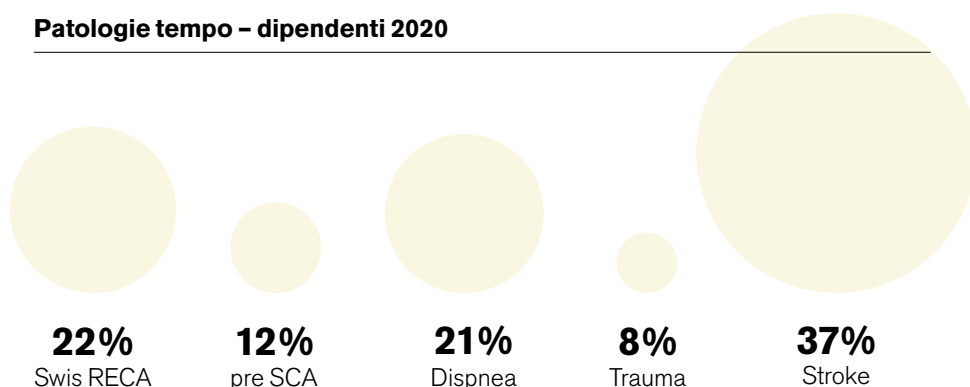
# Area sanitaria

## Trend FHQ



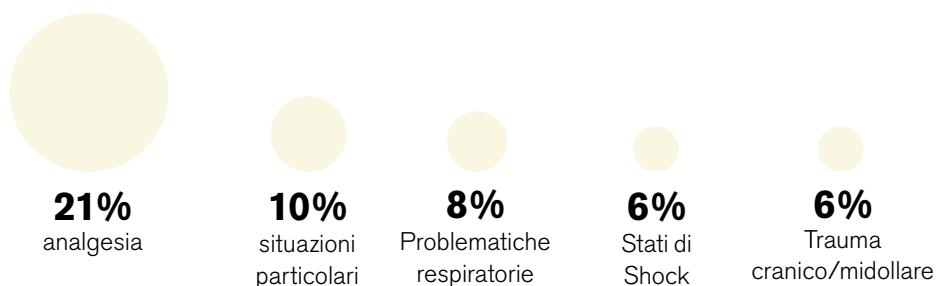
→ Nel 2020 abbiamo praticato 1594 atti medici; ancora una volta l'analgesia si conferma il trattamento più eseguito (21%)

## Patologie tempo - dipendenti 2020



→ La patologia tempo dipendente più frequente nel 2020 è lo **STROKE** (ictus)

## Atti Medici Delegati più applicati 2019



# Area amministrativa

**Marco Bonfanti**  
**Direttore Amministrativo**



Nonostante il 2020 sia stato caratterizzato da un importante incremento dei costi generati dalla pandemia Covid-19, complice l'aumento degli interventi ambulanza e gli aiuti straordinari ricevuti dalle autorità, dal profilo prettamente finanziario l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 si è concluso con un risultato migliore alle aspettative.

L'emergenza sanitaria scoppiata nel mese di febbraio, ha reso necessaria l'attuazione di misure operative e logistiche straordinarie che hanno avuto un inevitabile impatto sui costi d'esercizio. Come è facile immaginare, i costi delle risorse umane hanno subito lo scostamento più significativo; il personale fisso è stato parecchio sollecitato e le ore effettive prestate sono state di gran lunga superiori a quelle dovute generando così ore straordinarie. Oltre a ciò, le misure di protezione della salute dei collaboratori a rischio imposte dalle autorità, ci hanno condotto a predisporre la loro sostituzione creando così ulteriori costi aggiuntivi per il potenziamento dell'organico durante i picchi pandemici. Le disposizioni di protezione generiche e individuali emanate dalle autorità federali e cantonali hanno poi impattato su alcune categorie di costi del materiale e della logistica: prodotti di disinfezione e presidi di protezione individuale come mascherine, camici e guanti monouso sono le voci che hanno registrato gli scostamenti più significativi se rapportati ai dati preventivati.

Nella disgrazia di questa situazione, è spiacevole ma inevitabile sottolineare come l'aumento degli interventi d'ambulanza ha fatto impennare il fatturato del settore, permettendo, anche grazie ai già citati aiuti straordinari, il contenimento del disavanzo, con un pro capite a carico dei comuni consuntivo di fr. 40.00. Dato pro capite che rispecchia quanto presentato a preventivo 2020 con la sola differenza che il fondo di stabilizzazione comuni utilizzato per il livellamento annuale del disavanzo, non è stato toccato. Le riserve a nostra disposizione presenti a bilancio non sono quindi state intaccate e saranno sicuramente utili nei prossimi anni.

Rivolgendo lo sguardo al 2021, in un contesto d'incertezza come quello attuale e considerato che alcuni costi difficilmente spariranno con la fine della pandemia, risulterà ancor più fondamentale un adeguato controllo di gestione per mantenere il servizio offerto agli standard attuali, garantendone qualità e sostenibilità.

- **40.00 fr. pro capite**
- **38 aziende sostenitrici**
- **1196 contributi singoli**
- **1148 contributi famiglia**
- **68% fatturato Malattia (casse malati)**
- **8% fatturato Infortuni (assicurazioni infortuni)**
- **21% fatturato trasferimenti interospedalieri**

# Area amministrativa

## Finanze

I consuntivi 2020 si sono chiusi registrando costi d'esercizio ammontanti a fr. 5'578'338.00 e ricavi d'esercizio pari a fr. 4'579'698.00; il disavanzo d'esercizio generato è stato quindi di fr. 998'640.00 con un conseguente pro capite comunale attestatosi a fr. 40.- (2019: fr. 40.-) e una popolazione di riferimento di 24'966 abitanti.

### Ricavi

Il fatturato del settore ambulanza, complice l'incremento del numero di interventi, è aumentato rispetto all'anno precedente del 12% e si è attestato a fr. 2'007'034.59. Anche i contributi e le donazioni hanno nuovamente fatto registrare un aumento significativo e hanno raggiunto la cifra di fr. 196'781.05 (+23.5%).

I sussidi cantonali sono ammontati a fr. 2'064'202.32 comprensivi del sussidio legato all'esercizio 2020 e al contributo straordinario per l'emergenza Covid-19.

### Costi

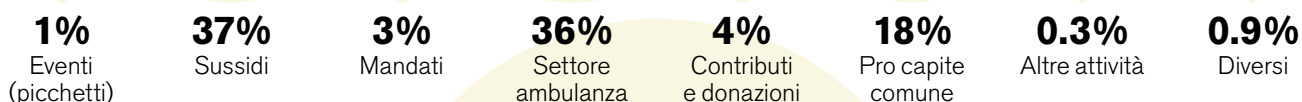
I costi del personale hanno fatto registrare un aumento rispetto all'esercizio precedente (+1.2%) e hanno raggiunto la cifra complessiva di fr. 4'154'441.86. I costi delle risorse tecniche sono anch'essi aumentati di fr. 189'456.35 (+ 15.3%) in ragione di maggiori costi per il materiale di protezione e ammortamenti sulla sostanza fissa attestandosi a fr. 1'423'896.14.

### Revisione

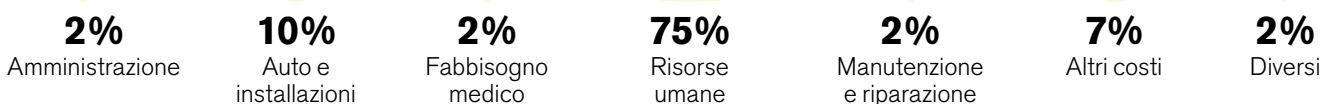
I consuntivi 2020 sono stati revisionati dallo studio fiduciario Omar Torti che ha emesso il proprio rapporto di revisione all'attenzione dell'Assemblea in data 12 maggio 2020.

→ **Il 2020 ha visto il fatturato del settore ambulanza aumentare del 12%**

### Composizione dei ricavi



### Composizione dei costi



# Area amministrativa

## Amministrazione

### Gestione ordinaria

Complice la situazione d'emergenza sanitaria che ha caratterizzato l'anno 2020, l'amministrazione ha concentrato i propri sforzi nell'ambito della fatturazione e della gestione dei soci sostenitori. L'aumento degli interventi e i nuovi concetti operativi promossi a livello cantonale e regionale per far fronte alla pandemia, hanno generato una mole di lavoro aggiuntivo nel settore della fatturazione con conseguente ulteriore aumento delle attività ad esso collegate. La grande solidarietà dimostrata da cittadini, dalle aziende e da associazioni nei confronti del nostro personale sanitario si è tradotta in aumento delle donazioni ricevute e del lavoro di gestione dei sostenitori. La restante parte dell'attività ordinaria (per alcuni mesi svolta in telelavoro) è stata normalmente garantita.

Nel 2020 l'amministrazione ha fatto registrare i seguenti dati:

- 2'098 fatture debitori
- 674 richiami su fatture scoperte
- 877 fatture creditori
- 12'975 movimenti contabili
- 3'112 donazioni
- 2014 recall sostenitori

Oltre alla gestione ordinaria l'amministrazione ha lavorato sulla parte relativa alla raccolta fondi. Nel periodo di lockdown imposto dalle autorità, è stata valutata ed in seguito implementata la donazione online per il tramite di una piattaforma web e l'uso dei principali mezzi di pagamento online (twint, carte di credito, ecc.).

Questa novità, appositamente predisposta per favorire le donazioni da casa e limitare gli spostamenti nel periodo della prima ondata di coronavirus, ha ancora un buon potenziale di crescita che sarà sviluppato nel corso dei prossimi anni. Oltre alle due consuete campagne di raccolta fondi lanciate nei mesi di aprile e novembre che hanno riscosso un ottimo successo, durante il periodo estivo è stata promossa una campagna ad hoc per i "donatori persi" che ha permesso a circa una settantina di persone di riavvicinarsi al nostro ente.

Al 31 dicembre 2020 il personale amministrativo conta 1.5 unità lavorative (invariato rispetto all'anno precedente).

### Iniziative sul territorio

Purtroppo, buona parte degli eventi in programma per il 2020 che erano stati definiti per i festeggiamenti del 20mo anniversario della nascita di TVS, non si sono potuti svolgere regolarmente. Nella parentesi di normalità estiva, l'amministrazione ha però organizzato alcuni eventi di ringraziamento per le donazioni straordinarie ricevute nella prima parte dell'anno. In particolare ricordiamo 120'000 fr. ricevuti dalla Banca Raiffeisen Tre Valli per i nostri vent'anni di attività.

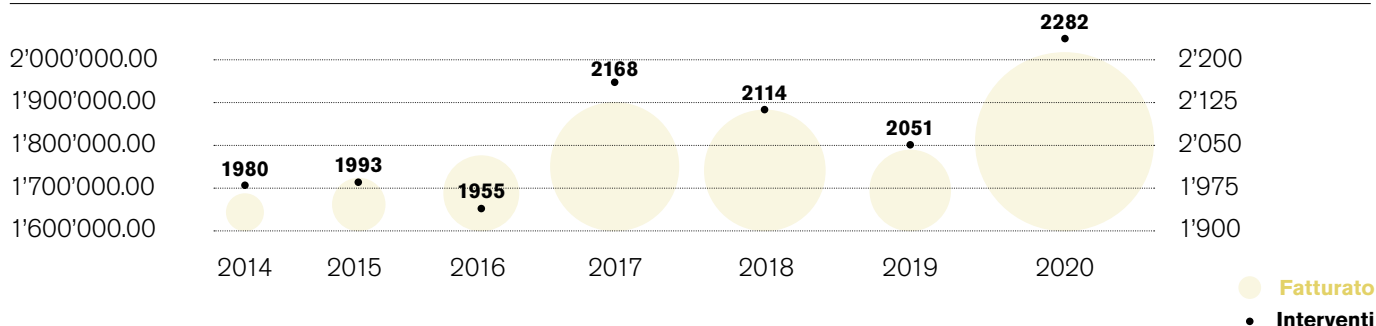
Nell'ambito del 20mo di TVS, si sono potute comunque garantire le pubblicazioni legate al nostro anniversario apparse nei mesi di aprile e novembre rispettivamente sulla Rivista 3 Valli e sulla Voce di Blenio. Le iniziative riguardanti la giornata del 144 e la giornata del soccorso presso la sede di una scuola della regione sono purtroppo state forzatamente annullate.

➔ **I contributi e le donazioni hanno nuovamente fatto registrare un aumento significativo del + 23.5%**

➔ **Nel 2020 abbiamo registrato 284 nuove adesioni e il versamento medio per sostenitore è di circa 67 fr.**

➔ **1 abitante su 8 nel comprensorio delle tre valli effettua una donazione al nostro ente**

### Fatturato vs Interventi



## Area amministrativa

# Formazione esterna

## Corsi territoriali

L'attività della formazione esterna è stata anch'essa condizionata dalla pandemia Covid-19 che ha imposto una sospensione dell'erogazione dei corsi per circa 4 mesi dal mese di marzo a giugno. Nel successivo periodo i corsi alla popolazione e alle ditte sono stati riattivati con le limitazioni imposte dalle autorità e che prevedevano appositi piani di protezione. Nonostante la ripresa dei corsi nei mesi estivi la sospensione ha avuto un impatto sul numero totale di corsi e sulle persone formate.

Nel corso dell'anno sono state erogate circa 346 ore (2019: 380) di insegnamento e organizzati 54 corsi di formazione al pubblico (2019: 72). Dei 54 corsi erogati, 26 sono stati commissionati a TVS dall'Accademia di Medicina d'Urgenza Ticinese (AMUT) mentre i restanti 28 sono stati interamente coordinati da TVS ad aziende, partner del soccorso o singoli cittadini residenti nel comprensorio. Tutti organizzati da TVS rispetto i criteri di qualità secondo i label "ISO 9001" e "EduQua".

Nel 2020 TVS ha organizzato ed erogato i seguenti corsi:

- 30 corsi "BLS DAE" (Completo, Compact e Refresh)
- 6 corsi "Soccorritore Livello 1"
- 2 corsi "Soccorritore Livello 1 Refresh"
- 2 corsi "Soccorritore Livello 2"
- 4 corsi "Soccorritore Livello 3"
- 1 corso "Soccorritore Livello 3 Refresh"
- 2 corsi "Emergenze pediatriche"
- 4 corsi "MISV – Misure Immediate Salva Vita"
- 2 conferenze speciali
- 1 corso "Allievi conducenti (corso per la patente)

In totale i nostri istruttori hanno formato ca. 437 persone (2019: 632) e il 97% dei formati si è dichiarato soddisfatto della formazione ricevuta per il tramite dei formulari di quality feedback sottoposti a tutti i partecipanti a fine corso.

Il pool di istruttori di TVS è rimasto invariato rispetto al 2019 e conta 11 istruttori (6 dei quali posseggono una certificazione d'istruttore IAS). Nel corso del 2020 2 insegnanti hanno ricevuto il certificato di riconoscimento per l'erogazione dei corsi soccorritori d'urgenza (corso allievi conducenti) rilasciato da SGS e Ustra.

Considerata la situazione pandemica che ha contraddistinto tutto il 2020 e per andare incontro alle esigenze delle aziende, il nostro servizio e AMUT si sono attivati per poter erogare corsi a distanza con le principali piattaforme per videoconferenza disponibili e nel mese di dicembre è stato lanciata una nuova tipologia di corso, il "BLS D Blended" che è caratterizzato da una parte teorica svolta via piattaforma e-learning e la restante parte pratica in presenza.

Ha riscosso sempre un buon interesse il corso di emergenze pediatriche introdotto durante lo scorso 2019 e riproposto 2 volte nel corso dello scorso anno; il nostro ente ambulanza è sempre disponibile alla strutturazione di corsi ad hoc per aziende o gruppi di interesse.

La formazione esterna ha generato un fatturato nell'anno 2020 di circa 8'040 franchi ai quali si aggiungono altri 14'500 franchi di indennità versate al nostro servizio per l'utilizzo dei nostri istruttori nei corsi organizzati dall'AMUT.

→ **Nel 2020 sono stati organizzati 54 corsi di formazione a popolazione, istituzioni e aziende**

→ **I nostri 11 istruttori hanno formato circa 437 persone per un tasso di soddisfazione del 97%**

# Area amministrativa

## Settore risorse umane

L'anno appena trascorso è stato fortemente caratterizzato dalla pandemia Covid che ha avuto un impatto su tutti i settori di TVS tra i quali anche quello delle Risorse Umane.

Direzione e Risorse umane hanno monitorato costantemente l'evolversi della situazione pandemica e adottato tutte le misure ritenute necessarie atte a tutelare il proprio personale.

Per alcuni mesi, durante la prima fase acuta dei contagi, anche sulla scorta delle disposizioni federali Covid, alcuni lavoratori potenzialmente a rischio, son stati posti in congedo ed è stato introdotto il telelavoro per il personale amministrativo.

### Personale professionista

Per quanto riguarda l'evoluzione del personale, durante il 2020 si è proceduto all'assunzione di 3.5 unità lavorative e si sono registrate 2 partenze (contratto a tempo determinato). Nel corso dell'anno alcuni lavoratori hanno aumentato e diminuito la loro percentuale lavorativa.

Al 31.12.2020, le persone impiegate presso TVS erano 41 (12 collaboratrici e 29 collaboratori) con percentuali diverse di occupazione, per un totale di 35.6 unità lavorative. Di queste, 33.1 unità erano attive nel settore Operativo e 2.5 nell'Amministrazione.

La flessibilità e disponibilità di tutto il personale unitamente alla sospensione delle attività formative e delle istruzioni per terzi hanno permesso di ottimizzare tutte le risorse disponibili in attività operative e far fronte al maggiore carico di lavoro.

Tuttavia, per rispondere all'elevata richie-

sta di soccorso da parte della popolazione e sopperire alle diverse assenze per malattia, infortunio e congedo, si è ricorso anche quest'anno al prestito di personale professionista dalla FCTSA (1.5 unità) e limitatamente anche al pool di personale a chiamata. Inoltre, durante il 2020 sono state pagate al personale circa 1400 ore supplementari e straordinarie e a dicembre 2020, un saldo ore di circa 1200 ore è stato riportato all'anno successivo.

### Personale volontario

Al 31.12.2020 i volontari attivi erano 23 dei quali 8 in qualità di autisti.

Quale misura protettiva, è stato deciso di esonerare i soccorritori volontari dal loro servizio da inizio marzo fino a fine maggio 2020. Durante questo periodo, unicamente i soccorritori volontari abilitati alla guida hanno potuto essere impiegati in qualità di autista del Servizio specialistico d'urgenza. L'annuale programma di formazione per i soccorritori volontari prevedeva per il 2020 l'organizzazione di 4 eventi formativi. A causa della situazione pandemica, solo uno ha potuto aver luogo. Tuttavia è stato possibile effettuare la ricertificazione BLS-DAE a tutti i volontari attivi attraverso l'organizzazione di corsi serali.

Quasi la totalità dei corsi e le formazioni per i sanitari sono state sospese o posticipate. Per cui nel 2020 non è stato possibile organizzare un nuovo corso per candidati volontari con ottenimento del brevetto A, sebbene avremmo raggiunto il numero di candidati sufficienti.

### Attività e progetti particolari

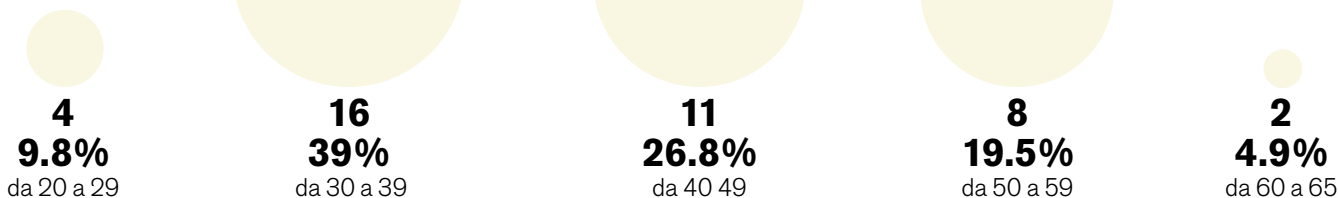
Nel corso dell'anno, il settore delle Risorse Umane, oltre all'evasione delle ordinarie mansioni amministrative legate alle assenze, all'erogazione degli stipendi e ai contatti con le varie istituzioni e assicurazioni sociali, ha portato avanti i progetti iniziati l'anno precedente.

In particolare si è continuato a lavorare alla revisione del processo di valutazione e valorizzazione del personale.

La collaborazione con la facoltà di informatica della SUPSI per lo sviluppo di uno strumento informatico da supporto al processo di valutazione è continuata ed è stato possibile creare le basi dell'applicativo informatico che ci permetterà di ottimizzare significativamente la fase monitoraggio prima e poi di preparazione dei colloqui.

La seconda parte dall'anno è stata prevalentemente dedicata al processo annuale di valutazione di tutto il personale che ha visto coinvolte le Risorse Umane e la Direzione in quasi 40 colloqui individuali e nell'allestimento e analisi di altrettanti formulari di valutazione.

### Fasce d'età del personale



# Allegati

BILANCIO AL 31 DICEMBRE

2020

2019

## ATTIVI

<b>Mezzi liquidi</b>	<b>-251'453.38</b>	<b>114'491.24</b>
Cassa	828.70	507.35
Conto corrente postale	132'362.31	96'617.81
Banca Raiffeisen 16663.56	-473'903.82	-438'611.57
Banca Raiffeisen 16663.59	86'245.76	223'982.91
Banca Raiffeisen Rif. Cassa 51769.26	0.00	-0.05
Banca Stato conto garanzia locazione	3'013.67	3'012.31
<b>Debitori da prestazioni</b>	<b>981'896.52</b>	<b>969'962.04</b>
Debitori servizio ambulanza	541'127.73	471'753.38
Debitore sussidio cantonale	508'402.32	550'900.00
Delcredere	-67'633.53	-52'691.34
<b>Altri debitori</b>	<b>31'279.02</b>	<b>61'830.25</b>
Altri crediti a corto termine	31'8277.27	61'828.50
Imposta preventiva	1.75	1.75
<b>Cauzioni</b>	<b>1'575.00</b>	<b>1'575.00</b>
<b>Stock mat. Consumo e Abbigliamento</b>	<b>56'960.14</b>	<b>46'166.91</b>
<b>Ratei e risconti attivi</b>	<b>90'765.85</b>	<b>116'488.70</b>
<b>Totale Attivo circolante</b>	<b>910'753.15</b>	<b>1'081'531.66</b>
<b>Installazioni</b>	<b>78'625.52</b>	<b>90'989.99</b>
<b>Mobilio</b>	<b>100'443.71</b>	<b>114'789.71</b>
<b>Attrezzature medico tecniche</b>	<b>201'577.92</b>	<b>70'028.09</b>
<b>Veicoli</b>	<b>203'346.29</b>	<b>261'007.04</b>
<b>Titoli</b>	<b>200.00</b>	<b>200.00</b>
<b>Altre immobilizzazioni</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
<b>Totale Attivo fisso</b>	<b>584'193.44</b>	<b>537'014.83</b>
<b>Totale ATTIVI</b>	<b>1'494'946.59</b>	<b>1'618'546.49</b>

## PASSIVI

<b>Debiti a breve termine</b>	<b>270'837.13</b>	<b>445'807.29</b>
Debiti per forniture e prestazioni	180'398.83	390'358.14
Altri debiti	90'438.30	55'449.15
<b>Ratei e risconti passivi</b>	<b>67'448.45</b>	<b>41'280.00</b>
<b>Totale capitale dei terzi a breve termine</b>	<b>338'285.58</b>	<b>487'087.29</b>
<b>Prestiti passivi</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
<b>Accantonamenti</b>	<b>17'274.35</b>	<b>25'000.00</b>
<b>Totale Capitale dei terzi a lungo termine</b>	<b>17'274.35</b>	<b>25'000.00</b>
<b>Capitale Proprio</b>	<b>1'139'386.66</b>	<b>1'106'459.20</b>
Capitale Sociale	100'000.00	100'000.00
Fondo stabilizzazione comuni	742'921.78	742'921.78
Altri fondi	361'060.88	344'913.42
Acconti comuni	934'044.00	935'024.00
Utile(+) Perdita(-) d'esercizio	-998'640.00	-1'016'400.00
<b>Totale Capitale proprio</b>	<b>1'139'386.66</b>	<b>1'106'459.20</b>
<b>Totale PASSIVI</b>	<b>1'494'946.59</b>	<b>1'618'546.49</b>

# Allegati

CONTO ECONOMICO DAL 01.01 al 31.12

2020

2019

<b>Ricavi da forniture e prestazioni</b>	<b>4'572'771.65</b>	<b>4'261'540.75</b>
Ricavi settore ambulanze	2'007'034.59	1'791'583.99
Ricavi da altre attività	254'729.77	290'278.11
Ricavi da prestazioni al personale	50'023.92	55'528.10
Contributi e sussidi	2'260'983.37	2'124'150.55
<b>Costi per materiale e merce</b>	<b>-176'613.84</b>	<b>-126'139.63</b>
Fabbisogno medico	-109'686.14	-81'096.08
Costi generi alimentari	-36'173.40	-20'100.15
Costi economia domestica	-30'754.30	-24'943.40
Altri costi	0.00	0.00
<b>UTILE LORDO I dopo deduzione costi materiale e merce</b>	<b>4'396'157.81</b>	<b>4'135'401.12</b>
<b>Costi del personale</b>	<b>-4'154'441.86</b>	<b>-4'103'900.24</b>
Costi salariali	-3'468'821.55	-3'395'528.52
Oneri sociali	-656'212.24	-624'212.34
Altri costi del personale	-29'408.07	-84'159.38
<b>UTILE LORDO II dopo deduzione costi del personale</b>	<b>241'715.95</b>	<b>31'500.88</b>
<b>Altri costi d'esercizio</b>	<b>-932'817.88</b>	<b>-868'831.12</b>
Manutenzioni e riparazioni	-91'102.92	-77'551.88
Costi veicoli	-134'057.39	-131'602.59
Acquisto apparecchiature e mobilio	-17'462.49	-21'253.69
Affitti e noleggi	-134'991.75	-133'473.85
Costi energi e acqua	-40'779.60	-37'209.54
Costi dell'amministrazione	-100'574.53	-89'104.53
Altri costi relativi ai pazienti	-207'448.25	-212'117.20
Assicurazioni	-8'559.75	-8'884.45
Altri costi	-197'841.20	-157'633.39
<b>Risultato prima di ammortamento, ris. finanziari, imposte</b>	<b>-691'101.93</b>	<b>-837'330.24</b>
<b>Accantonamenti e Ammortamenti</b>	<b>-311'736.94</b>	<b>-237'684.33</b>
Accantonamenti	-37'832.65	0.00
Ammortamenti	-273'904.29	-237'684.33
<b>Risultato prima di risultati finanziari e imposte</b>	<b>-1'002'838.87</b>	<b>-1'075'014.57</b>
<b>Risultato finanziario</b>	<b>-2'720.47</b>	<b>-1'776.21</b>
Interessi passivi	-2'727.48	-1'784.71
Ricavi finanziari	7.01	8.50
<b>Utile o perdita prima di costi straordinari e imposte</b>	<b>-1'005'559.34</b>	<b>-1'076'790.78</b>
<b>Costi e ricavi straordinari</b>	<b>6'919.34</b>	<b>2'912.65</b>
Costi straordinari	0.00	0.00
Ricavi straordinari	6'919.34	2'912.65
<b>Utile o perdita prima delle imposte e livellamento pro capite</b>	<b>-998'640.00</b>	<b>-1'073'878.13</b>
<b>Imposte</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
<b>Scioglimento/Creazione Fondo Stabilizzazione Comuni</b>	<b>0.00</b>	<b>57'478.13</b>
<b>UTILE O PERDITA ANNUALE</b>	<b>-998'640.00</b>	<b>-1'016'400.00</b>