

Rapporto di Sosteni- bilità 24



Indice

1	Informazioni su questo rapporto	5
2	Messaggio della Direzione	7
3	Introduzione e informazioni generali	8
3.1	I principali indicatori del 2024	10
3.2	A proposito di EOC: la nostra Storia, la nostra Visione, la nostra Missione e i nostri Valori	12
4	La nostra strategia di sostenibilità	16
4.1	Il processo di consultazione e i nostri temi materiali	16
4.2	“EOC, il nostro ospedale”	22
	Rendicontazione dei temi materiali	27
5	Accessibilità e qualità delle cure	28
5.1	Visione e obiettivi	28
5.2	Indicatori e misure principali	30
6	Gestione efficiente della struttura ospedaliera	36
6.1	Visione e obiettivi	36
6.2	Indicatori e misure principali	38
7	Benessere lavorativo dei collaboratori	48
7.1	Visione e obiettivi	48
7.2	Indicatori e misure principali	50
8	Salute e sicurezza dei collaboratori	56
8.1	Visione e obiettivi	56
8.2	Indicatori e misure principali	57
9	Gestione dello sviluppo professionale dei collaboratori e attrazione nuovi talenti	59
9.1	Visione e obiettivi	59
9.2	Indicatori e misure principali	60
10	Gestione dei rifiuti	64
10.1	Visione e obiettivi	64
10.2	Indicatori e misure principali	66
11	Uso efficiente delle risorse materiali	69
11.1	Visione e obiettivi	69
11.2	Indicatori e misure principali	70
12	Efficienza energetica	71
12.1	Visione e obiettivi	71
12.2	Indicatori e misure principali	72
13	Mitigazione dei cambiamenti climatici	75
13.1	Visione e obiettivi	75
13.2	Indicatori e misure principali	76
14	Indice dei contenuti GRI	81
	Conclusioni	86
	Conclusions	88

Informazioni su questo rapporto

GRI 2-1

GRI 2-2

GRI 2-3

GRI 2-4

GRI 2-5

Nome dell'organizzazione

Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) - Istituto di diritto pubblico

Ubicazione della sede amministrativa e degli istituti

La sede della direzione generale è sita in Viale Officina 3, CH-6500 Bellinzona
EOC dispone di numerose strutture ospedaliere e cliniche:

Ospedale Regionale di Lugano, Civico	Via Tesserete 46, CH-6900 Lugano
Ospedale Regionale di Lugano, Italiano	Via P. Capelli 1, CH-6962 Viganello
Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	Via A. Gallino 12 (ex Via Ospedale), CH-6500 Bellinzona
Ospedale Regionale di Bellinzona, Acquarossa	Via Lucomagno 139, CH-6722 Corzoneso
Ospedale Regionale di Bellinzona, Faido	Via Ospedale 32, CH-6760 Faido
Ospedale Regionale di Locarno, La Carità	Via all'Ospedale 1, CH-6600 Locarno
Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine	Via A. Turconi 23, CH-6850 Mendrisio
Clinica di Riabilitazione EOC, Faido	Via Ospedale 32, CH-6760 Faido
Clinica di Riabilitazione EOC, Novaggio	Via Dr. E. Schwarz 6, CH-6986 Novaggio
Istituto Cardiocentro Ticino	Via Tesserete 48, CH-6900 Lugano

Questa rete è supportata dai seguenti Istituti e dalla Centrale dei Servizi Industriali EOC

Istituto Oncologico della Svizzera Italiana	Via A. Gallino 12 (ex Via Ospedale), CH-6500 Bellinzona
Istituto di Imaging della Svizzera Italiana	Via all'Ospedale 1, CH-6600 Locarno (sede della Direzione)
Istituto di Neuroscienze Cliniche della Svizzera Italiana	Via Tesserete 46, CH-6900 Lugano
Istituto di Pediatria della Svizzera Italiana	Via A. Gallino 12 (ex Via Ospedale), CH-6500 Bellinzona
Istituto di Scienze Farmacologiche della Svizzera Italiana	Via Tesserete 46, CH-6900 Lugano
Istituto Cantonale di Patologia EOC	Via all'Ospedale 1, CH-6600 Locarno
Istituto di Medicina di Laboratorio EOC	Via A. Gallino 12 (ex Via Ospedale), CH-6500 Bellinzona
Centrale dei Servizi Industriali EOC	Via Chiasso 22, CH-6710 Biasca

Periodo di rendicontazione

Data di pubblicazione: Ottobre 2025

Periodo di rendicontazione: 1° gennaio 2024 - 31 dicembre 2024

Il rapporto annuale è accessibile online sul sito <https://www.eoc.ch/>

Consolidamento del rapporto

L'oggetto delle rendicontazioni del presente rapporto riguarda l'unica entità giuridica Ente Ospedaliero Cantonale (EOC). Questo comporta l'inclusione di tutte le sedi e attività di EOC

Relazione economico-finanziaria 2024

La relazione economico-finanziaria 2024, redatta secondo le norme vigenti, è stata comunicata alle autorità competenti e non è inclusa all'interno del presente rapporto di sostenibilità

Assurance/revisione esterna

Nessuna revisione e/o assurance esterna è stata condotta sul presente rapporto.

Contatti

Per domande relative al presente rapporto:

Matteo Tessarollo, Responsabile comunicazione EOC: matteo.tessarollo@eoc.ch

Realizzazione

Consulenza tecnica, copywriting: Positive Organizations Sagl

Coordinamento editoriale: Jelena Veljkovic, Mike Giussani, Mirko Lanzi

Progetto grafico e impaginazione: Servizio Comunicazione EOC

Messaggio della Direzione

Care lettrici, cari lettori,

con grande soddisfazione vi presentiamo il primo Rapporto di Sostenibilità dell'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC). Questo documento segna una tappa significativa nel nostro impegno per un sistema sanitario più responsabile, equo e attento all'ambiente.

È un momento importante per la nostra istituzione, che da sempre pone al centro del proprio operato il benessere della persona e la qualità delle cure, e che oggi amplia questa visione integrando pienamente i principi della sostenibilità nel proprio percorso.

Questo primo rapporto, riferito all'anno 2024, non è solo uno strumento di rendicontazione, ma rappresenta anche l'occasione per definire e comunicare il nostro sforzo nell'ambito della sostenibilità, costruita a partire dai risultati emersi dal processo di analisi di materialità e sviluppata ispirandosi ai GRI Standards. Tale esercizio ha evidenziato l'importanza di affrontare con maggiore determinazione, oltre che i temi di sostenibilità sociale e di governance, anche le sfide ambientali. Si tratta di un passo concreto che rafforza il nostro impegno nel garantire un'azione sanitaria non solo efficace, ma anche consapevole dell'impatto ambientale e sociale che comporta.

In linea con questo impegno, EOC ha avviato già a partire dal 2022 il calcolo delle proprie emissioni di gas a effetto serra (GHG) e nel 2024 ha definito un piano di decarbonizzazione approvato e sussidiato dall'Ufficio Federale dell'Energia. Questo percorso ha posto le basi per una rendicontazione solida e trasparente delle nostre performance ambientali. Tramite questo rapporto cogliamo per la prima volta l'occasione di presentare il nostro inventario delle emissioni GHG, offrendo una visione

chiara del nostro impatto e delle aree su cui intendiamo concentrare i nostri sforzi di miglioramento.

Di seguito presentiamo una visione trasparente delle nostre iniziative e performance in ambito ambientale, sociale e di governance. Abbiamo descritto con rigore i processi di raccolta dati, degli impatti e delle opportunità legati alla sostenibilità, così come il contributo attivo di tutte le nostre strutture e dei reparti amministrativi, clinici e tecnici. È stato un lavoro corale, che testimonia la volontà di EOC di evolvere come un'organizzazione moderna, capace di coniugare l'efficienza dei servizi con la responsabilità verso il territorio e le generazioni future.

Un ringraziamento sincero va a tutte le persone che lavorano ogni giorno all'interno di EOC, nonché ai pazienti, ai partner istituzionali, ai fornitori e alla cittadinanza. Il vostro contributo è essenziale per costruire un futuro in cui salute, equità e rispetto per l'ambiente possano andare di pari passo. Con questo primo rapporto, desideriamo anche promuovere un dialogo aperto e costruttivo sul ruolo del sistema sanitario nella transizione verso un modello di sviluppo più sostenibile. Condividere le nostre esperienze, le nostre sfide e i nostri progressi è per noi un modo per rafforzare il legame con il territorio e per essere un esempio concreto di responsabilità pubblica. Insieme, possiamo contribuire a costruire un futuro in cui la salute delle persone e quella del pianeta siano parte della stessa visione.

Glauco Martinetti
Direttore Generale

Paolo Sanvido
Presidente del Consiglio
di Amministrazione

Introduzione e informazioni generali

EOC ha deciso di intraprendere un percorso verso un futuro più sostenibile, con l'obiettivo di integrare pienamente la sostenibilità ambientale, sociale e di governance (ESG) nel suo processo di crescita e sviluppo.

Per la redazione del rapporto, oltre al contributo della Revisione Interna e della Gestione Rischi, sono state coinvolte numerose entità aziendali, tra cui le Aree, i Servizi centrali, le diverse sedi operative EOC e molte altre persone all'interno dell'organizzazione. Grazie alla collaborazione di tutti, è stato possibile offrire una visione chiara e completa del nostro impegno, con un apporto fondamentale alla qualità e alla completezza del documento. Il rapporto è stato successivamente esaminato e approvato dalla Direzione Generale e dal Consiglio di Amministrazione EOC, che ne hanno convalidato i contenuti.

Noi dell'Ente Ospedaliero Cantonale, profondamente radicati nel territorio ticinese e guidati dal motto "EOC, il nostro ospedale", ci consideriamo un pilastro essenziale per il benessere della comunità. Con particolare attenzione alla gestione e protezione dell'ambiente, ci impegniamo a promuovere pratiche responsabili, assumendo un ruolo di esempio per l'intero settore sanitario e per la società.

Il presente documento descrive la nostra performance di sostenibilità per il periodo 1° gennaio 2024 – 31 dicembre 2024, offrendo ai nostri portatori di interesse una panoramica chiara e completa di cosa significhi la sostenibilità per EOC. Evidenziamo i risultati raggiunti, le difficoltà incontrate e le strategie adottate per realizzare un impatto positivo, condividendo i progressi compiuti, le sfide affrontate e le azioni intraprese in risposta alle principali questioni ambientali, sociali e di governance (ESG).

Attraverso questo approccio, vogliamo garantire un Rapporto di Sostenibilità trasparente e affidabile, capace di rispondere alle aspettative dei nostri portatori d'interesse e di consolidare la fiducia nel nostro operato. Il nostro obiettivo è promuovere una cultura aziendale orientata alla sostenibilità, ponendo basi solide per un futuro più responsabile ed etico.

Desideriamo esprimere la nostra gratitudine ai nostri collaboratori e collaboratrici, clienti, investitori, fornitori, e alla comunità per il continuo supporto, che ha reso possibile la redazione di questo rapporto. EOC si impegna a proseguire nel suo percorso di miglioramento, esplorando soluzioni innovative e affrontando con determinazione la sfida di un futuro sempre più sostenibile.

Per ragioni di leggibilità, nel presente documento si è fatto prevalentemente uso del genere grammaticale maschile per riferirsi a persone di qualunque sesso o identità di genere. Tale scelta redazionale ha esclusiva finalità stilistica e non intende in alcun modo discriminare o escludere alcuna persona o categoria.

Nota metodologica

La metodologia adottata per lo sviluppo del presente Rapporto di Sostenibilità è conforme agli Standard GRI (Global Reporting Initiative), il principale contesto internazionale per la rendicontazione della sostenibilità. A tale proposito, all'inizio di ogni capitolo vengono richiamate, tramite i tag ufficiali (ad es.: GRI 2-1, GRI 305-1, ecc.), le Informativa specifiche del GRI, le quali sono state inserite con il fine di rendere la lettura di un pubblico tecnico-specializzato più agevole.

Nella costruzione di questo Rapporto abbiamo seguito la struttura modulare degli Standard universali GRI, suddivisi in GRI 1: Principi Fondamentali, GRI 2: Informazioni Generali e GRI 3: Temi Materiali, oltre agli Standard Tematici relativi agli impatti economici, ambientali e sociali. Il GRI 1 ha fornito le linee guida metodologiche di base, garantendo trasparenza, accuratezza e comparabilità del nostro report. Il GRI 2 ha definito i requisiti minimi di rendicontazione e le informazioni generali sulla governance, le pratiche di gestione e l'interazione con i nostri portatori d'interesse. Il GRI 3 ha guidato il processo di identificazione dei temi materiali attraverso l'analisi di materialità, consentendoci di focalizzarci sugli aspetti più rilevanti per il nostro impatto e per i nostri portatori d'interesse.

A supporto di questa analisi, abbiamo condotto un'accurata attività di benchmarking, esaminando altre realtà ospedaliere e analizzando le loro strategie di sostenibilità al fine di individuare le tematiche più rilevanti. Questo approccio ci ha permesso, da un lato, di strutturare al meglio lo sviluppo della nostra strategia e, dall'altro, di valutare i nostri risultati attraverso un confronto con le migliori pratiche emerse.

I temi materiali emersi dall'analisi di materialità sono stati rendicontati in conformità al GRI 3 "Temi Materiali" e ai relativi "Topic Standard" GRI, applicati in base alla natura di ciascun tema.

Dopo questa introduzione, il rapporto si suddivide in due sezioni principali:

- La prima illustra l'analisi di doppia materialità, il processo di coinvolgimento dei portatori d'interesse e la strategia di sostenibilità sviluppata: "EOC, il nostro ospedale" (capitolo 4);
- La seconda parte approfondisce, attraverso capitoli dedicati, ciascun tema materiale identificato, ognuno dei quali raggruppa alcuni dei pilastri strategici di EOC (capitoli 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 e 13).

3.1 I principali indicatori del 2024

	U.M.	2024
Pazienti degenti	Num	41'492
Giornate di cura	Num	269'396
Visite ambulatoriali	Num	668'449
Investimenti in infrastrutture e servizi	mioCHF	93.4
Valore economico generato	mioCHF	961
Valore economico distribuito in Ticino	mioCHF	682
Servizi che utilizzano la cartella elettronica	%	100
Utenti sull'App "Paziente"	Num	3'340
Documenti digitali trasmessi	Num	1'026'931
EBITDA	%	4.6
Risposte ottenute nel periodico sondaggio ESG con i nostri portatori d'interesse	%	26
Collaboratori totali assunti*	Num	6'231*
Collaboratrici donne assunte	%	66
Collaboratori totali con contratti a tempo parziale	%	52
Turnover dei collaboratori (# dimissioni/# collaboratori)	%	4
Donne a livello di quadro medico	%	31
Infortuni professionali	Num	450
Infortuni non professionali	Num	623
Corsi di formazione progettati e messi a catalogo da EOFORM	Num	589
Media di giornate di formazione frequentate per collaboratore	Num	2.1
Articoli scientifici pubblicati	Num	801
Studi di ricerca clinica e traslazionale attivi	Num	351
Apprendisti e medici assistenti in formazione	Num	408
Allievi di scuole sanitarie in formazione	Num	722

	U.M.	2024
Rifiuti sanitari	Ton	436
Altri rifiuti speciali	Ton	4'892
Rifiuti assimilabili ai rifiuti urbani	Ton	737
Altri rifiuti speciali soggetti a controllo	Ton	1
Rifiuti (non da cantiere) inviati a recupero / riciclaggio	%	30
Rifiuti (non da cantiere) inviati a incenerimento	%	61
Rifiuti (non da cantiere) inviati a digestione anaerobica	%	9
Rifiuti da cantiere recuperati / riciclati	%	87
Acqua totale consumata	m ³	240'919
Quantità di alimenti acquistati	Ton	865
Elettricità consumata	MWh	33'831
Elettricità da fonti rinnovabili consumata	%	99
Intensità energetica per giornata di cura erogata	MWh/giorn.	0.24
Emissioni dirette di GHG - scope 1	TonCO ₂ e	4'288
Emissioni indirette di GHG - scope 2 (market-based)	TonCO ₂ e	10.7
Emissioni indirette di GHG - scope 3	TonCO ₂ e	24'567
Intensità emissiva per giornata di cura erogata	kgCO ₂ e/giorn.	117

* Il numero qui riportato si differenzia dal valore pubblicato sul Rapporto Annuale dell'EOC in quanto non include: Personale assunto dai fondi, Medici aggiunti, Medici consulenti e Personale in formazione.

3.2 A proposito di EOC: la nostra Storia, la nostra Visione, la nostra Missione e i nostri Valori

L'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) è il principale attore della sanità pubblica nella Svizzera italiana, riconosciuto per l'approccio integrato e l'impegno verso l'innovazione e la qualità delle cure. La sua attività si concentra sulla direzione e gestione degli ospedali pubblici del Canton Ticino, garantendo alla popolazione strutture stazionarie e ambulatoriali moderne e servizi medici completi. Nato per unificare gli ospedali di interesse pubblico del Cantone, EOC ha sviluppato una rete multisito che assicura accessibilità e continuità assistenziale su tutto il territorio.

“Lavoriamo per essere il punto di riferimento dell'offerta sanitaria in Ticino attraverso la formazione dei nostri professionisti, la ricerca accademica e il miglioramento continuo della qualità dei nostri servizi e delle nostre cure. Con responsabilità e rispetto miriamo al benessere dei nostri pazienti e dei nostri collaboratori”

“Ci siamo, per offrire le migliori cure ai pazienti e alla popolazione, con la pratica clinica integrata, la formazione e la ricerca, guidati dai nostri valori”

Nel corso del tempo, l'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) ha consolidato la propria identità attraverso una serie di tappe fondamentali che ne hanno segnato l'evoluzione come pilastro della sanità pubblica ticinese. Le sue origini risalgono alla nascita di diversi ospedali storici come l'Ospedale Beata Vergine di Mendrisio nel 1860, l'Ospedale di Locarno nel 1872, l'Ospedale Italiano di Lugano nel 1902. A partire dagli anni '60 del secolo scorso, si avviano le prime riforme, con l'introduzione di una legge per il sostegno agli ospedali di interesse pubblico (1963) e l'elaborazione di proposte per unificarli in un'unica organizzazione (1975). Queste riforme porteranno, nel 1982, alla fondazione dell'EOC. Negli anni successivi l'Ente ha consolidato l'integrazione delle strutture regionali, assumendo nel 2000 la forma di azienda cantonale autonoma di diritto pubblico e adottando il modello ospedaliero multisito, tuttora elemento centrale della sua organizzazione. Tra gli sviluppi più recenti si segnalano la nascita della Facoltà di scienze biomediche dell'USI nel 2014, l'integrazione dell'Istituto Cantonale di Patologia nel 2020 e l'integrazione del Cardiocentro Ticino nel 2021. Infine, nel 2023, l'EOC è stato ufficialmente riconosciuto come ospedale di formazione universitaria, confermando la sua vocazione alla ricerca, all'innovazione e alla qualità della medicina al servizio della popolazione.

Visione, Missione e Valori

Visione

La Visione sostiene il motto “EOC il nostro ospedale” e si concretizza nel valorizzare la rete ospedaliera pubblica e potenziare l'ospedale pubblico cantonale quale ospedale di riferimento per la popolazione della Svizzera italiana.

Missione

La Visione è rafforzata dalla Missione che consolida la nostra presenza e unisce pratiche professionali attraverso il motto “Ci siamo”. Questa Missione si articola attorno ai tre concetti di curare, formare, ricercare:

- Offrendo le cure di prossimità e un ampio ventaglio di prestazioni specialistiche (inclusi alcuni ambiti della medicina altamente specializzata), in modo da soddisfare i bisogni della popolazione nei settori somatico- acuto, riabilitativo e postacuto;
- Contribuendo alla formazione di base e continua dei professionisti che assicurano, direttamente e indirettamente, la presa in carico dei pazienti;
- Promuovendo la ricerca quale base dello sviluppo e dell'innovazione in medicina, creando le condizioni quadro per svolgere la ricerca clinica e traslazionale e fornendo il proprio contributo al progresso della scienza e delle tecniche mediche e infermieristiche.

Valori

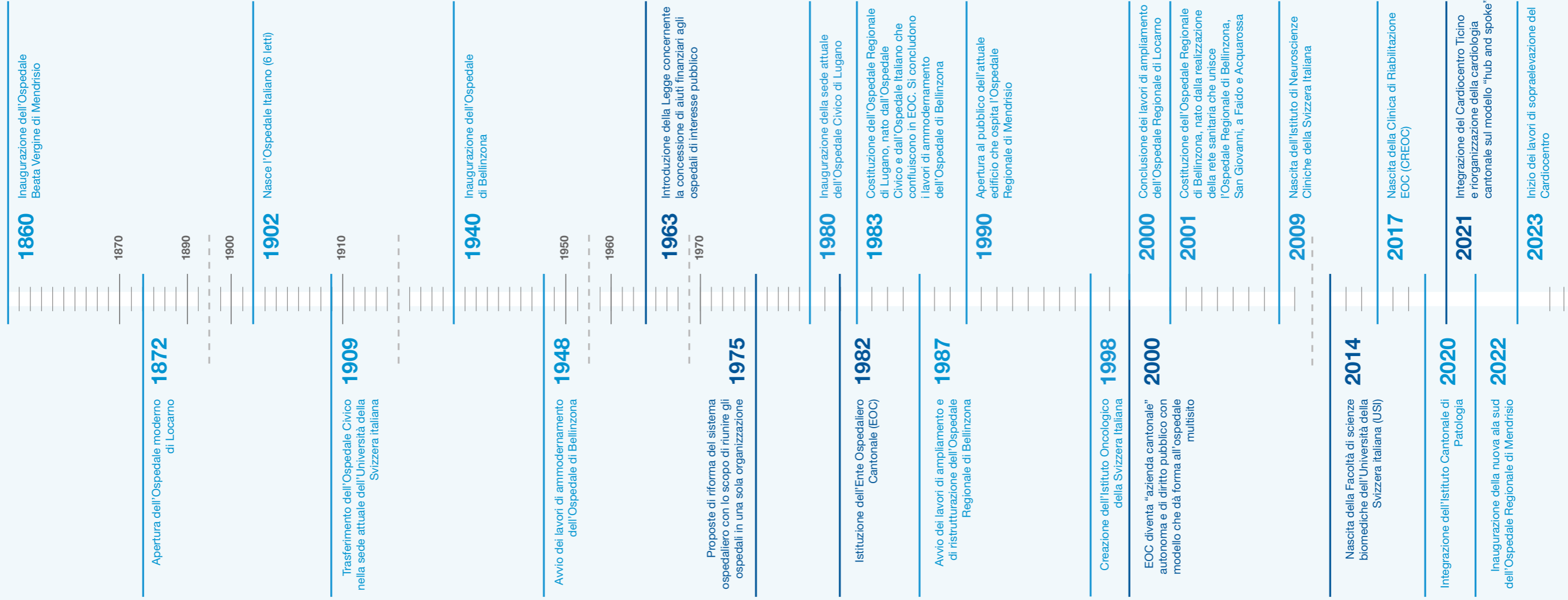
Visione e missione si realizzano attraverso un sistema di valori che riflette una concezione moderna, etica e responsabile della sanità pubblica:

- **Rispetto:** ci prendiamo cura di ogni persona, sia essa collaboratore, paziente o familiare. Lo facciamo nel rispetto integrale della sua dignità, dei suoi bisogni e delle sue aspettative;
- **Responsabilità:** ascoltiamo e interagiamo con umiltà, trasparenza e integrità. Operiamo come sistema a servizio della collettività, dove ognuno è responsabile del proprio operato;
- **Inclusione:** ci siamo gli uni per gli altri, nella diversità di competenze, ruoli, provenienze e credenze. Creiamo un ambiente accogliente e inclusivo per tutti;
- **Professionalità:** siamo d'esempio con le nostre competenze e la nostra professionalità, le applichiamo con coraggio e senza indugio. Crediamo e investiamo nella formazione;
- **Innovazione:** cerchiamo nuove soluzioni e ci adattiamo rapidamente ai cambiamenti. Promuoviamo l'innovazione e la ricerca.

La nostra storia

Nel corso del tempo, l'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) ha consolidato la propria identità attraverso una serie di tappe fondamentali che ne hanno segnato l'evoluzione come pilastro della sanità pubblica ticinese

14



La nostra strategia di sostenibilità

4.1 Il processo di consultazione e i nostri temi materiali

In questo paragrafo mostriamo passo-passo l'analisi condotta al fine di individuare le tematiche di sostenibilità che sono più rilevanti per la nostra organizzazione e per il contesto nel quale operiamo. L'analisi è stata condotta seguendo un approccio strutturato, basato sullo standard internazionale GRI 3: Temi Materiali 2021. La metodologia adottata ci ha permesso di identificare, analizzare e valutare i nostri temi ESG materiali, garantendo una valutazione oggettiva e ripetibile. Il processo di analisi si è sviluppato attraverso quattro fasi principali, descritte qui di seguito ai punti 1, 2, 3 e 4.

L'approccio analitico adottato è stato fondamentale per implementare una strategia di sostenibilità efficace e condivisa. Inoltre, ha permesso di strutturare il presente Rapporto di Sostenibilità in conformità con gli standard internazionali, garantendo una risposta adeguata agli aspetti emersi come prioritari per i nostri portatori d'interesse (stakeholders).

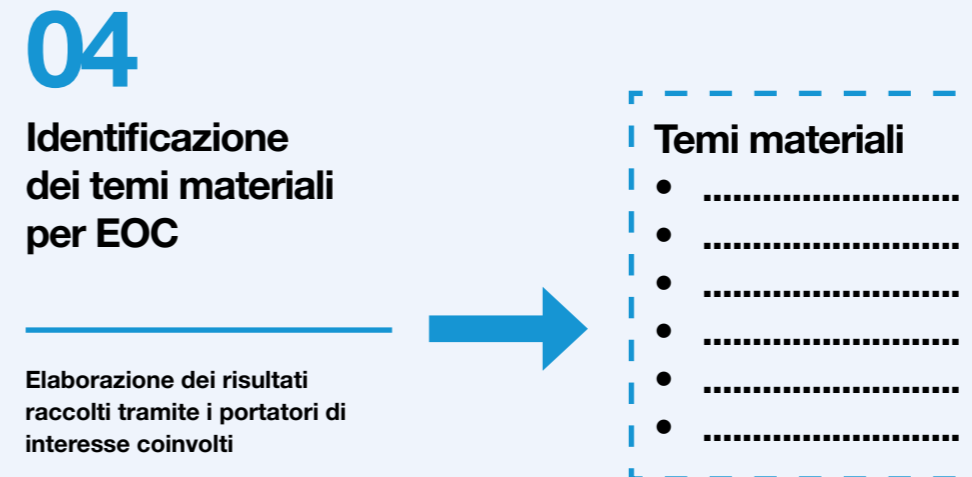
1. Comprensione del contesto e identificazione degli impatti

La prima fase ha avuto l'obiettivo di delineare il nostro contesto operativo, economico e sociale, raccogliendo informazioni chiave sulle nostre attività e sugli impatti generati. Questa analisi ha portato all'identificazione di oltre 50 impatti su ambiente, comunità, collaboratori e governance/finanze dell'EOC (suddivisi in effettivi, potenziali, positivi o negativi).

Identificazione e valutazione dei temi rilevanti



Determinazione dei temi materiali



- GRI 2-6
- GRI 2-23
- GRI 2-24
- GRI 2-26
- GRI 2-29
- GRI 3-1
- GRI 3-2
- GRI 3-3

2. Analisi degli impatti e definizione dei temi rilevanti per EOC

Dagli oltre 50 impatti identificati sono stati estratti 23 temi rilevanti, raggruppando gli impatti con caratteristiche simili. Successivamente, secondo metodologia GRI 3: temi materiali, ogni tema è stato valutato in base alla sua significatività. La significatività di ciascun impatto è stata valutata attraverso il calcolo della portata (P), determinata da quattro fattori, come descritto nella tabella seguente.

Si noti che, al fine di quantificare la significatività dei singoli impatti, sono stati utilizzati parametri e formule di calcolo differenti in funzione del tipo di impatto valutato. La significatività di ognuno dei 23 temi (individuati a partire dai 50+ impatti valutati) è stata infine quantificata sommando la portata (P) di tutti gli impatti associati al dato tema. L'analisi ha permesso quindi di quantificare il peso di ciascun tema, fornendo una base per la successiva valutazione da parte dei portatori d'interesse.

Tipologia di impatto valutato

Formula utilizzata per quantificare la portata (P) dell'impatto

Parametri utilizzati

Positivo - effettivo	$P = \text{Scala} * \text{Ambito}$
Negativo - effettivo	$P = \text{Scala} * \text{Ambito} * \text{Irrmediabilità}$
Positivo - potenziale	$P = \text{Scala} * \text{Ambito} * \text{Probabilità}$
Negativo - potenziale	$P = \text{Scala} * \text{Ambito} * \text{Irrmediabilità} * \text{Probabilità}$

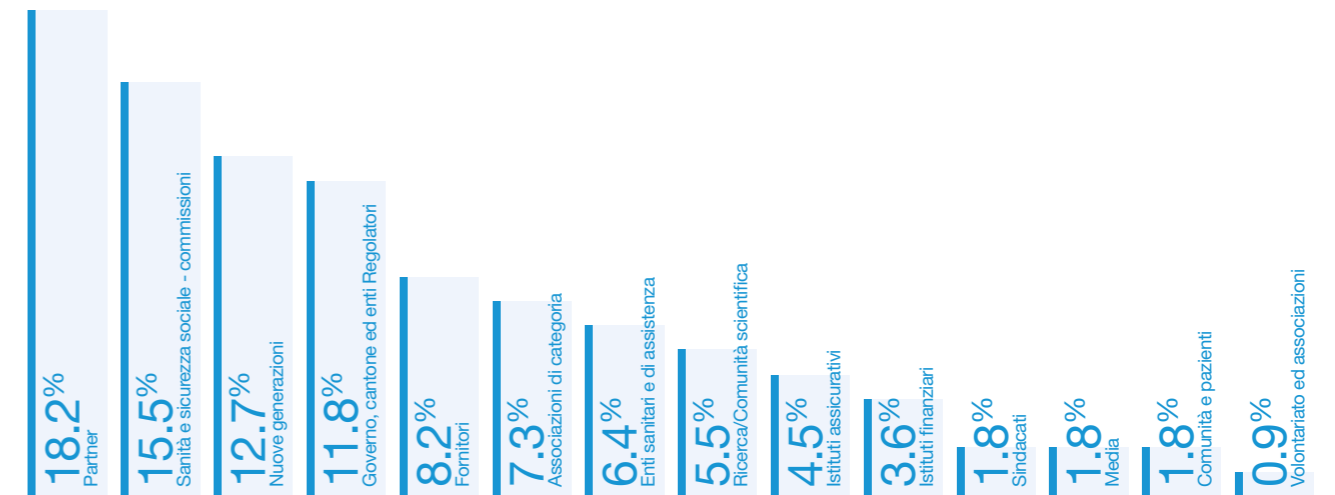
Scala = quanto grave è l'impatto (da 1 a 5)
Ambito = quanto diffuso è l'impatto (da 1 a 5)
Irrmediabilità = quanto è difficile mitigare o risarcire il danno risultante (da 0.2 a 1)
Probabilità = definizione quantitativa o qualitativa della possibilità che l'impatto si verifichi (da 0.25 a 1)

3. Identificazione dei portatori d'interesse e loro coinvolgimento

In linea con gli standard internazionali dedicati al tema, riconosciamo che l'intero processo di analisi dei temi materiali debba basarsi anche sulle opinioni e sugli interessi dei nostri portatori d'interesse. Per questo motivo, i 23 temi rilevanti individuati sono stati sottoposti al giudizio di un campione rappresentativo dei nostri portatori di interesse interni ed esterni.

Per quanto riguarda i portatori di interesse esterni, l'analisi del contesto svolta nella fase 1 ha permesso di identificare le principali categorie da coinvolgere in questa fase. Le categorie individuate sono rappresentate nel grafico seguente, che mostra la distribuzione dei soggetti coinvolti per ciascuna di esse (in totale sono stati coinvolti 112 portatori d'interesse).

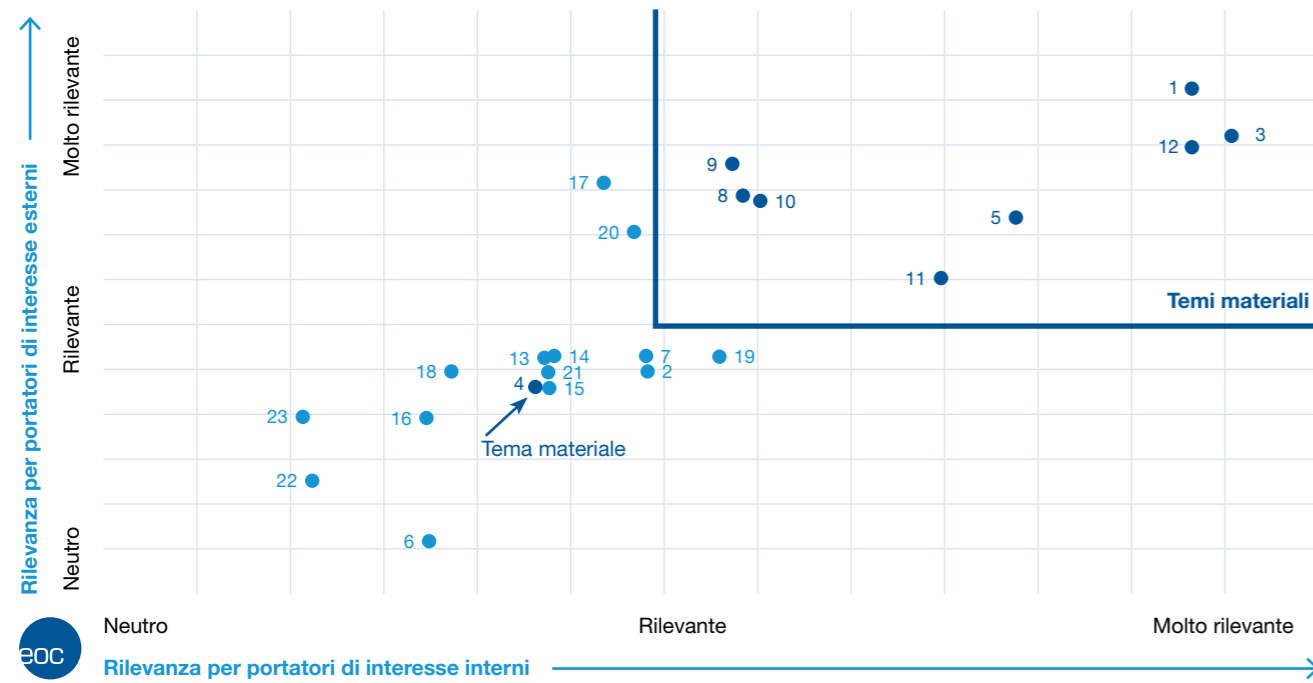
Identificazione dei portatori d'interesse e loro coinvolgimento



4. Identificazione dei temi materiali per EOC

Le risposte raccolte dal questionario inviato ai portatori d'interesse (fase 3) sono state utilizzate per attribuire un valore quantitativo alla significatività che questi ultimi attribuiscono ad ognuno dei 23 temi individuati.

Grazie a questa preziosa informazione, abbiamo finalmente potuto identificare i nostri temi materiali. In concomitanza con l'individuazione dei temi materiali è stata realizzata la matrice di materialità di EOC, la quale integra graficamente il contributo dei portatori d'interesse interni ed esterni coinvolti.



- 1 Accessibilità e qualità delle cure
- 2 Creazione di valore per la comunità e sviluppo del territorio
- 3 Benessere lavorativo dei collaboratori
- 4 Mitigazione dei cambiamenti climatici
- 5 Gestione dello sviluppo professionale dei collaboratori e attrazione nuovi talenti
- 6 Performance economica e finanziaria
- 7 Inclusione ed eque opportunità
- 8 Gestione dei rifiuti
- 9 Efficienza energetica
- 10 Uso efficiente delle risorse materiali
- 11 Gestione efficiente della struttura ospedaliera
- 12 Salute e sicurezza dei collaboratori
- 13 Resilienza e adattamento agli eventi esterni
- 14 Mobilità
- 15 Promozione della salute pubblica (campagne di sensibilizzazione, coinvolgimento della comunità, ecc.)
- 16 Prevenzione e gestione delle emergenze ambientali
- 17 Ricerca scientifica
- 18 Protezione degli ecosistemi
- 19 Privacy e Data Security
- 20 Misure di tutela dei rischi per la salute pubblica
- 21 Etica ed integrità di business
- 22 Sviluppo di partnership
- 23 Tutela della biodiversità

Temi materiali identificati

1
Accessibilità e qualità delle cure

3
Benessere lavorativo dei collaboratori

5
Gestione dello sviluppo professionale dei collaboratori e attrazione nuovi talenti

8
Gestione dei rifiuti

9
Efficienza energetica

10
Uso efficiente delle risorse materiali

11
Gestione efficiente della struttura ospedaliera

12
Salute e sicurezza dei collaboratori

4
Mitigazione dei cambiamenti climatici

Riferimenti per approfondimento

Capitolo 5, pag. 28

- Altri documenti disponibili:
- Rapporto sulla qualità 2024
 - Rapporto sulla qualità 2024 - REHA Ticino
 - Politica di accoglienza ambulatoriale o stazionaria di persone adulte con disabilità intellettiva, disturbi dello spettro autistico e polyhandicap
 - Rapporto annuale 2024
 - Rapporto scientifico 2024

Capitolo 7, pag. 48

- Altri documenti disponibili:
- Rapporto annuale 2024
 - Regolamento Organico Cantonale per il personale EOC
 - Rapporto di sostenibilità Fondo di Previdenza per il Personale EOC 2024
 - Codice di comportamento e deontologico EOC
 - EOC ottiene la certificazione Equal-Salary

Capitolo 9, pag. 59

- Altri documenti disponibili:
- Rapporto annuale 2024
 - Rapporto scientifico 2024
 - Codice di comportamento e deontologico EOC

Capitolo 10, pag. 64

Capitolo 12, pag. 71

- Altri documenti disponibili:
- Rapporto annuale 2024

Capitolo 11, pag. 69

Capitolo 6, pag. 36

- Altri documenti disponibili:
- Rapporto annuale 2024
 - Relazione economico-finanziaria 2024
 - Rapporto sulla qualità 2024
 - BAK - Studio indipendente sull'impatto economico dell'EOC
 - Regolamento Organico Cantonale per il personale EOC
 - Codice di comportamento e deontologico EOC

Capitolo 8, pag. 56

- Altri documenti disponibili:
- Rapporto annuale 2024

Capitolo 13, pag. 75

La gestione di questi nove temi è un elemento cruciale, poiché rappresentano le priorità espresse dai nostri portatori d'interesse. Per questo motivo li abbiamo integrati nella nostra strategia aziendale,

come illustrato nel capitolo successivo, con l'obiettivo di rispondere in modo efficace alle esigenze e preoccupazioni dei nostri interlocutori.

4.2 “EOC, il nostro ospedale”

“EOC, il nostro ospedale” è l’ambizione che sintetizza la nostra identità e il nostro impegno verso la comunità. Esso riflette il nostro ruolo come attore responsabile nel sistema sanitario ticinese.

Il nostro obiettivo è adottare un approccio responsabile e sostenibile nella gestione delle attività, generando valore per la comunità e per i nostri portatori d’interesse. In quest’ottica ci impegniamo ad allinearci agli Obiettivi di sviluppo sostenibile – Sustainable Development Goals (SDGs) e a rispondere in modo efficace alle tematiche ESG considerate per noi rilevanti.

A tale riguardo, l’analisi di materialità condotta (capitolo 4.1) ha evidenziato l’esigenza di rafforzare il nostro impegno nella tutela dell’ambiente. In risposta a ciò abbiamo integrato esplicitamente tali principi all’interno dell’ambito di intervento “sostenibilità” del Piano Strategico, in occasione dell’aggiornamento al termine del primo biennio (2022-2023).

Grazie al nuovo contesto strategico “EOC, il nostro ospedale”, ci impegniamo a rafforzare il nostro ruolo di organizzazione sanitaria responsabile, capace di creare valore per la comunità e di migliorare costantemente la qualità dei nostri servizi, riducendo al contempo il nostro impatto ambientale e sociale.

Ambiti di intervento	Temati materiali compresi	Obiettivi di sviluppo sostenibile
Portatori di interesse	Accessibilità e qualità delle cure Gestione dei rifiuti Efficienza energetica Mitigazione dei cambiamenti climatici	
Offerta sanitaria	Accessibilità e qualità delle cure	
Digitalizzazione e comunicazione	Gestione efficiente della struttura ospedaliera	
Persone e cultura	Benessere lavorativo dei collaboratori Salute e sicurezza dei collaboratori	
Formazione e ricerca	Gestione dello sviluppo professionale dei collaboratori e attrazione nuovi talenti	
Sostenibilità finanziaria	Gestione efficiente della struttura ospedaliera Uso efficiente delle risorse materiali	

I 17 obiettivi di sviluppo sostenibile dell’Agenda 2030 dell’ONU

L’Agenda 2030 comprende 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (OSS) definiti dalla comunità internazionale che devono essere raggiunti entro il 2030.

Gli OSS riguardano un’ampia varietà di temi, dalla riduzione della povertà alla crescita economica sostenibile fino alle misure per il clima.

 OSS 1: Sconfiggere la povertà Sradicare la povertà in tutte le sue forme e ovunque nel mondo	 OSS 10: Ridurre le disuguaglianze Ridurre le disuguaglianze all’interno dei e fra i Paesi
 OSS 2: Sconfiggere la fame Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare l’alimentazione e promuovere l’agricoltura sostenibile	 OSS 11: Città e comunità sostenibili Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, resilienti e sostenibili
 OSS 3: Salute e benessere Garantire una vita sana e a promuovere il benessere di tutti a tutte le età	 OSS 12: Consumo e produzione responsabili Mira a garantire modelli di consumo e produzione sostenibili
 OSS 4: Istruzione di qualità Garantire un’istruzione di qualità, inclusiva ed equa e a promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti	 OSS 13: Agire per il clima Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le loro conseguenze
 OSS 5: Uguaglianza di genere Raggiungere l’uguaglianza di genere e l’autodeterminazione di tutte le donne e ragazze	 OSS 14: La vita sott’acqua Conservare e utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine
 OSS 6: Acqua pulita e igiene Garantire la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienici per tutti	 OSS 15: La vita sulla terra Proteggere, ripristinare e promuovere l’uso sostenibile degli ecosistemi terrestri
 OSS 7: Energia pulita e accessibile Garantire l’accesso all’energia a prezzo accessibile, affidabile, sostenibile e moderna per tutti	 OSS 16: Pace, giustizia e istituzioni forti Promuovere società pacifiche e inclusive, garantire a tutti l’accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci e responsabili
 OSS 8: Lavoro dignitoso e crescita economica Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti	 OSS 17: Partnership per gli obiettivi Rafforzare le modalità di attuazione e rilanciare il partenariato globale per lo sviluppo sostenibile
 OSS 9: Industria, innovazione e infrastrutture Costruire un’infrastruttura resiliente, promuovere l’industrializzazione inclusiva e sostenibile e sostenere l’innovazione	



Offerta sanitaria



Digitalizzazione e comunicazione



Persone e cultura



Formazione e ricerca



Sostenibilità finanziaria



Portatori di interesse



Ambito di intervento

Visione

Obiettivo strategico

Portatori di interesse

Il paziente e il suo nucleo familiare sono al centro delle nostre attenzioni. Ci distinguiamo per la presa a carico integrata intra ed extra muros. Garantiamo ascolto ai medici del territorio e ci impegniamo affinché EOC sia riconosciuto come il principale punto di riferimento della sanità ticinese

EOC vuole essere il vostro partner di prossimità: i pazienti, il loro nucleo familiare e i medici del territorio sono, nel quadro della presa in carico integrata, al centro della nostra attenzione

Offerta sanitaria

Garantiamo la presenza delle cure di prossimità, promuovendo al contempo lo sviluppo e il rafforzamento dei centri di competenza con le migliori cure specialistiche

Garantire ai pazienti cure di qualità, dotando EOC di un'organizzazione che assicuri la presa a carico multidisciplinare e complessa in centri di competenza e che potenzi l'offerta di prossimità per le condizioni meno complesse, creando i presupposti per diventare l'ospedale universitario della Svizzera italiana

Digitalizzazione e comunicazione

Agevoliamo l'accesso al sistema ospedaliero EOC in modo innovativo e trasparente, offrendo nuove modalità di interazione. Sfruttiamo appieno le opportunità offerte dall'ecosistema digitale e dall'intelligenza artificiale per supportare al meglio i nostri collaboratori e i nostri pazienti. Ci impegniamo per una comunicazione e un'informazione interna ed esterna efficace

- Agevolare l'interazione con l'ospedale EOC in modo innovativo e trasparente mettendo a disposizione dei pazienti e dei partner nuove modalità di comunicazione e coinvolgimento
- Sostenere l'evoluzione della pratica clinica rafforzando e semplificando i processi e l'interazione tra i diversi professionisti

Persone e cultura

Creiamo una leadership e una cultura basata sui nuovi valori EOC. Siamo guidati da una governance snella e chiara e miriamo al benessere sia dei pazienti sia dei collaboratori

- Consolidare il modello di leadership basato sui valori EOC
- Valorizzare e responsabilizzare tutti i collaboratori basandoci su principi di diversità, equità e inclusione
- Migliorare la soddisfazione e il benessere del personale
- Definire il disegno organizzativo trasversale EOC: organigrammi, ruoli, responsabilità, pianificazione della forza lavoro

Formazione e ricerca

Implementiamo modelli e percorsi formativi per rispondere alle necessità professionali del territorio. Sosteniamo la formazione continua, comprese le competenze gestionali e relazionali, e consolidiamo la qualità e l'entità della nostra ricerca. Vogliamo essere l'ospedale ticinese con mandato di formazione e ricerca universitaria

Affermarci quale "fucina degli operatori sanitari e delle conoscenze mediche della Svizzera italiana" (diventare l'ospedale universitario della Svizzera italiana)

Sostenibilità finanziaria

Garantiamo la capacità di finanziare la nostra visione e i nostri progetti, migliorando la nostra efficienza operativa e assicurando al contempo elevati standard di qualità e sicurezza nelle cure

Valorizzare le sinergie del multisito EOC per migliorare l'efficienza in modo da raggiungere un EBITDA di almeno il 6%

Rendicontazione dei temi materiali

Ciascuno dei nove capitoli che seguono tratta in modo approfondito uno dei nove temi materiali individuati, con l'obiettivo di descrivere il nostro approccio, gli impatti, le azioni intraprese e gli obiettivi futuri

Accessibilità e qualità delle cure

GRI 2-25

GRI 2-26

GRI 2-28

GRI 2-29

GRI 3-3

GRI 203-1

GRI 416-1

5.1 Visione e obiettivi

Garantire cure accessibili e di qualità significa rinnovare quotidianamente l'impegno di EOC verso la popolazione della Svizzera italiana. Offriamo servizi ospedalieri di prossimità, multidisciplinari e centrati sulla persona, valorizzando l'ascolto, l'empatia e il rispetto. La nostra visione è quella di essere riconosciuti come ospedale di riferimento, capace di coniugare innovazione e umanità nella presa in carico.

Al centro della nostra strategia poniamo la qualità delle cure, la sicurezza dei pazienti e una relazione terapeutica basata sulla fiducia e sulla partecipazione. Lavoriamo per garantire che ogni paziente riceva la cura appropriata, nel momento giusto, nel luogo più adatto e senza discriminazioni, indipendentemente dal contesto geografico, socioeconomico o culturale. Questo impegno si declina concretamente in un'offerta ospedaliera capillare e integrata, supportata da processi clinici condivisi, standard elevati e percorsi diagnostico-terapeutici ottimizzati.

Nel nostro modello di ospedale multisito, l'equità di accesso alle cure è garantita attraverso la distribuzione strategica delle competenze e delle tecnologie. La continuità della presa in carico (intra ed extra muros) è rafforzata dalla collaborazione con i medici di famiglia, gli specialisti ambulatoriali e le istituzioni sanitarie, sia pubbliche che private, del territorio.

EOC promuove attivamente una cultura della qualità fondata su evidenze scientifiche, misurazioni sistematiche e trasparenza. Il coinvolgimento attivo del paziente e la formazione continua dei professionisti sono elementi essenziali per mantenere e migliorare nel tempo standard elevati di sicurezza, efficacia ed efficienza.

Tema materiale: accessibilità e qualità delle cure

Obiettivo	Descrizione	Risultati al 2024
Garantire l'accessibilità alle cure in tutte le sedi EOC	Raggiungere una presenza capillare (multisito) sul territorio, riducendo le barriere logistiche e informative	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presidio territoriale consolidato ✓ Presenza di strumenti digitali per facilitare l'accesso
Migliorare la qualità percepita attraverso il coinvolgimento attivo dei pazienti	Raccogliere e integrare feedback sistematici (sondaggi, reclami, strumenti ANQ e PROMs)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rilevamento degli apprezzamenti tramite modulo "Aiutateci a migliorare / insieme per migliorare" ✓ Analisi qualitative dei reclami ✓ Formazione sulla gentilezza dei collaboratori ✓ Dal 2025: nuova indagine ANQ volta a valutare l'esperienza del paziente
Mantenere collaborazioni attive con medici esterni e specialisti extraospedalieri	Sviluppare reti cliniche integrate, migliorare la continuità delle cure e facilitare il dialogo tra strutture EOC e medicina territoriale, migliorare la trasmissione delle informazioni tra professionisti della salute	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1'067 adesioni a EOCnet (portale per la comunicazione tra EOC e altri partner sanitari) ✓ Servizio di medicina di famiglia ✓ Progetto strategico 634 Rafforzare la collaborazione con i medici di famiglia e specialisti extra ospedalieri
Allineare la gestione della qualità ospedaliera agli standard riconosciuti a livello nazionale e internazionale	Promuovere una cultura della qualità diffusa e sistemica e ottenere la certificazione ISO 9001 del sistema di gestione della qualità per tutto l'EOC	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema di qualità allineati ai requisiti internazionali per CSI e REHA TICINO ✓ Certificazione DKG per tumore al seno, tumore al polmone, tumore alla prostata e al colon retto
Garantire un'evoluzione continua delle infrastrutture e dei servizi ospedalieri	Investimenti mirati al rinnovamento tecnologico, alla digitalizzazione e all'ammodernamento delle strutture	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 93.4 mioCHF investiti (per maggiori dettagli v. capitolo 5.2)
Migliorare l'accessibilità e la qualità dell'accoglienza ospedaliera per persone con disabilità intellettive, disturbi dello spettro autistico e polyhandicap	Adozione di una politica strutturata di accoglienza inclusiva, formazione del personale, predisposizione di ambienti adatti e strumenti di comunicazione facilitata	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sviluppato lo strumento delle Linee guida redatte e pubblicate al fine di migliorare l'accessibilità

5.2 Indicatori e misure principali

Nel corso del 2024, EOC ha attuato numerose iniziative per rafforzare l'accessibilità e la qualità delle cure, consolidando il ruolo della sanità pubblica cantonale e promuovendo la prossimità con la popolazione e i professionisti del territorio.

Rafforzamento dell'accessibilità e dell'offerta clinica

Tra le iniziative più rilevanti del 2024 figurano:

- La pubblicazione dell'Applicazione paziente;
- Il rifacimento del sito internet EOC;
- Il potenziamento della collaborazione con i medici di famiglia e gli specialisti extraospedalieri, considerata un pilastro strategico per garantire un'assistenza sanitaria integrata e continua. A tale riguardo, nel 2024 gli aderenti attivi (collaborazioni formali con medici esterni) hanno raggiunto quota 1'067. Questi numeri riflettono l'impegno concreto dell'EOC nel promuovere un modello di presa in carico integrata, tanto intra quanto extra muros;
- L'introduzione del Servizio di Medicina di Famiglia presso l'Ospedale Regionale di Lugano, Italiano, a supporto delle cure primarie ospedaliere;
- L'introduzione del servizio trasversale di Malattie Infettive (EOSMI), che ha permesso di uniformare e potenziare la presa in carico dei pazienti infettivologici in tutte le sedi principali;
- L'inaugurazione del nuovo Pronto Soccorso per pazienti adulti e pediatrici dell'Ospedale di Bellinzona, il quale rappresenta un ulteriore tassello al fine di potenziare l'accessibilità alle cure, garantendo spazi moderni e processi ottimizzati.

Dal punto di vista clinico, l'attenzione si è focalizzata su iniziative finalizzate a garantire una maggiore prossimità per le prestazioni di base e una maggiore concentrazione per quelle multidisciplinari e complesse, tra cui:

- Il rafforzamento e la trasversalità dell'offerta cardiologica e cardiocirurgica (Clinica di cardiologia) attraverso l'integrazione e lo sviluppo dell'ICCT;
- Il consolidamento del Servizio trasversale di pneumologia;
- Il consolidamento del Servizio trasversale di urologia;
- La rimodulazione dell'offerta pediatrica, in particolare la riorganizzazione degli orari di apertura dei PS notturni di OBV e ODL;
- Il consolidamento del Servizio di chirurgia vascolare e angiologia;
- Il consolidamento del progetto Patient Blood Management, con risultati significativi nella riduzione di trasfusioni potenzialmente evitabili;
- La parziale adozione del modello I-PASS per facilitare la comunicazione per il trasferimento dei pazienti nei reparti di Medicina d'urgenza, anestesia e terapia intensiva, sala operatoria e successivamente esteso anche ai servizi preospedalieri;
- Il completamento del progetto di uniformazione dei materiali nelle Aree Critiche, con un impatto positivo sulla gestione delle scorte e sulla sicurezza delle attività svolte;
- Il consolidamento del progetto di partenariato con la Clinica Santa Chiara di Locarno nell'ambito della ginecologia e ostetricia.

Per una descrizione più approfondita di attività e progetti si rimanda al capitolo "Traguardi e prospettive in ambito clinico" del nostro Rapporto annuale 2024 e al Rapporto qualità 2024.

Gestione della Qualità e certificazioni

All'interno di EOC, la qualità rappresenta un pilastro strategico che guida la gestione e lo sviluppo dei servizi sanitari. L'approccio si fonda su una visione integrata e orientata al miglioramento continuo, alla sicurezza e alla centralità del paziente, indipendentemente dal possesso formale di certificazioni. Pur non essendo l'intero Ente attualmente certificato secondo la norma ISO 9001,

EOC si ispira ai suoi principi come pure a quelli degli standard internazionali della Joint Commission International come riferimento sistemico in tutti i contesti. In alcune aree, come la Centrale dei Servizi Industriali (CSI) e dalla rete REHA TICINO – di cui l'EOC è parte attiva – la certificazione ISO è mantenuta a garanzia di coerenza e affidabilità.

Alcune delle certificazioni ottenute*

European Cancer Care Certification
QLabel: Marchio di qualità della Lega svizzera contro il cancro e della Società svizzera di Senologia
Label ESMO Designated Centers of Integrated Oncology and Palliative care
Label Qualität in Palliative Care
Accreditamento JACIE per il programma terapie cellulari
Riconoscimento Ospedale amico dei bambini
Certificazione UNICEF
Certificazione quale uno degli 8 Stroke Center svizzeri rilasciata dalla Swiss Federation of Clinical Neurosocieties nell'ambito della Medicina Altamente Specializzata (MAS)
RQPH Qualità nella farmacia ospedaliera
Certificazione per i centri di endometriosi rilasciata dalla Stiftung für Endometriose e Europäische Endometriose Liga
Norme ISO: 9001, 14001, 14065, 13485, 15189, 16189, 17025 (non in tutte le sedi)
Centro vascolare USSMV
European Hand Trauma and Replantation Center
OnkoZert - Deutsche Krebsgesellschaft DKG
SWISS REHA
Criteri della Fondazione Natura Economia
Fourchette Verte
Disposizioni H+ REKOLE
Soluzione settoriale H+, sicurezza sul lavoro

* Per dettagli consultare il Rapporto sulla qualità 2024 EOC (capitolo 4.6) e il Rapporto sulla qualità 2024 REHA TICINO (capitolo 4.6).

>20
Certificazioni
ottenute

Accessibilità pazienti

Per EOC, migliorare le condizioni d'accessibilità, l'accoglienza e la presa in carico delle persone con disabilità e vulnerabilità rappresenta un impegno prioritario al fine di garantire equità di trattamento e il pieno rispetto del diritto alla salute. Grazie a un lavoro congiunto con enti e associazioni del settore, nel 2024 è stata sviluppata una politica condivisa che definisce procedure operative chiare sia per situazioni pianificate sia d'urgenza e promuove una presa in carico personalizzata, attenta e rispettosa delle specificità di ciascun paziente. Tale approccio rafforza la qualità delle cure, facilita il lavoro del personale e consolida la collaborazione con le reti sociosanitarie attive sul territorio. All'OBV, sede storicamente sensibile alle tematiche dell'equità, proprio in considerazione dell'ubicazione in zona di frontiera e del confronto con pazienti con background migratorio, sono stati attivati percorsi di formazione specifica rivolta al personale e sperimentati nuovi strumenti operativi. Tra questi la dashboard di triage della vulnerabilità, che consente di monitorare i pazienti con potenziali

condizioni di vulnerabilità definite in base a degli specifici indicatori che permettono di identificare con maggiore facilità interventi mirati di mediazione interculturale o supporto sociale. Anche grazie agli insegnamenti tratti da quest'esperienza pilota, alcuni strumenti (come la formazione) sono in corso di estensione a tutto l'EOC.

Partner e appartenenza alle associazioni

La collaborazione con realtà di eccellenza a livello cantonale, nazionale e internazionale rappresenta per EOC un elemento strategico fondamentale al fine di garantire un'offerta sanitaria di alta qualità, sicura e orientata al paziente. Nel corso degli anni, EOC ha sottoscritto numerose convenzioni e accordi che gli consentono di essere parte attiva di un ampio network di competenze di punta, favorendo lo sviluppo della ricerca, della formazione e di modelli organizzativi innovativi. Queste partnership rafforzano la capacità dell'EOC di rispondere in modo sempre più efficace e integrato ai bisogni di salute della popolazione.

Associazioni in cui EOC partecipa nel comitato direttivo

Alcuni esempi (lista non esaustiva)

Associazione H+ Gli Ospedali Svizzeri
Swiss Nurse Leader
Associazione svizzera delle infermiere e degli infermieri
GIC swissANP
Swiss clinical trial organisation
SWISS REHA
Associazione svizzera dei farmacisti dell'amministrazione e degli ospedali
Fondazione sicurezza dei pazienti svizzera
Swiss APN
Swiss Health Network for Equity
Verein Spitalbenchmark
Institute of Oncology Research (IOR)
European School of Oncology (ESO)

>40
Collaborazioni /
partnership attive

>12
Associazioni in cui
EOC partecipa
nel comitato direttivo

Collaborazioni / Partnership attive

Partnership (lista non esaustiva)

	Tipologia
Istituto Europeo di Oncologia (IEO)	Internazionale
Istituto Nazionale per lo Studio e la Cura dei Tumori (INT)	Internazionale
Southern Europe New Drug Organization (SENDO)	Internazionale
Università degli Studi dell'Insubria	Internazionale
Multimedica Holding SpA	Internazionale
Heilongjiang Academy of Traditional Chinese Medicine	Internazionale
Universitätsspital Basel	Nazionale
Luzerner Kantonsspital	Nazionale
Universitätsspital Zürich (USZ)	Nazionale
Les Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG)	Nazionale
Centre Hospitalier Universitaire Vaudois (CHUV)	Nazionale
Eidgenössische Technische Hochschule Zürich (ETH)	Nazionale
Institut Central des Hôpitaux Valaisans	Nazionale
Insel Gruppe AG	Nazionale
Kantonsspital Graubünden	Nazionale
Assicuratori malattia attivi sul territorio	Nazionale
Fondazione Svizzera per il trapianto di organi - Swisstransplant	Nazionale
Stiftung Patientensicherheit Schweiz	Nazionale
Swiss Cancer Institute	Nazionale
Commissione federale per la qualità (CFQ)	Nazionale
Ordine dei Medici del Cantone Ticino	Cantonale
Università della Svizzera italiana (USI)	Cantonale
Scuola Universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI)	Cantonale
Organizzazione Sociopsichiatrica Cantonale (OSC)	Cantonale
Istituto di Ricerca in Biomedicina (IRB)	Cantonale
Institute of Oncology Research (IOR)	Cantonale
Clinica Hildebrand	Cantonale
Clinica Fondazione Varini	Cantonale
Case per anziani del territorio	Cantonale
Clinica Santa Croce	Cantonale
Gruppo Ospedaliero Moncucco (GOM)	Cantonale
Ospedale Malcantone di Castelrotto	Cantonale
Swiss Medical Network Hospitals SA	Cantonale
Servizio Trasfusionale della Svizzera italiana	Cantonale
Hospice Ticino	Cantonale
Associazione Triangolo	Cantonale
Prosenectute Ticino e Moesano	Cantonale
Spitex SACD	Cantonale
Associazione Valmaggese Aiuto a Domicilio (AVAD)	Cantonale

Collaborazioni / Partnership attive

Associazione per l'assistenza e la cura a domicilio del Mendrisiotto e Basso Ceresio (ACD)	Cantonale
Associazione Italiana di Lugano per gli Anziani (AILA)	Cantonale
Fondazione OTAF	Cantonale
REGA	Cantonale
Federazione Cantonale Ticinese Servizi Ambulanze (FCTSA)	Cantonale
Croce Verde Lugano	Cantonale
Croce Verde Bellinzona	Cantonale
Servizio Tre Valli Soccorso	Cantonale
Servizio Autoambulanza Mendrisiotto	Cantonale
Servizio SALVA	Cantonale
Centro Sociosanitario di Vallemaggia	Cantonale
Associazione Biopolo Ticino	Cantonale

Valutazione dei servizi

I portatori d'interesse sono stati costantemente integrati nella progettualità EOC attraverso progetti e iniziative atte a rafforzare la collaborazione con il territorio e a creare un ambiente aperto, gentile e confortevole per i pazienti (progetti legati all'ospitalità); questo in linea con i nostri valori ("Rispetto" e "Inclusione", capitolo 3.2). L'opinione dei pazienti viene rilevata attraverso diverse modalità complementari: i reclami, il modulo cartaceo e online "Aiutateci a migliorare" e indagini di soddisfazione mirate condotte nei reparti.

Nel corso del 2024 ad esempio, sono stati raccolti 1'824 apprezzamenti spontanei, tramite il modulo Aiutateci a migliorare, che costituiscono una preziosa fonte di ascolto diretto.

A partire dal 2025 EOC introdurrà il nuovo questionario PREMs dell'ANQ, volto a rilevare in modo sistematico e periodico l'esperienza vissuta dai pazienti durante il ricovero. Inoltre è in fase di valutazione l'adozione del Net Promoter Score (NPS), un indicatore sintetico ampiamente utilizzato a livello internazionale, che misura la probabilità che un paziente raccomandi il servizio ricevuto e consente di monitorare fedeltà e soddisfazione in chiave comparativa.

Investimenti infrastrutturali per una sanità in evoluzione

Nel corso del 2024 l'EOC ha portato avanti un ampio programma di investimenti infrastrutturali con l'obiettivo di migliorare la qualità delle cure, l'efficienza organizzativa e il comfort per pazienti e personale.

93,4 mio
Investimenti in infrastrutture e servizi nel 2024

Investimenti in infrastrutture e servizi nel 2024

Ospedale Regionale di Lugano (ORL)

Rinnovamento Ospedale Civico e Italiano con la trasmissione della domanda di costruzione per il rifacimento della Torre OCL, piastra OCL (blocco operatorio, sale risveglio ed endoscopia), e continuo dei lavori di ristrutturazione degli spazi presso l'OIL

Completata la costruzione del nuovo Centro ambulatoriale di Riabilitazione EOC

Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli (ORBV)

Inaugurazione, ad aprile, di un nuovo reparto di week surgery con 18 letti dedicati ai pazienti chirurgici di breve degenza

Inaugurazione, a luglio, del nuovo Pronto Soccorso dell'Ospedale San Giovanni, una struttura moderna e accogliente che accoglie ogni anno circa 22'000 accessi adulti e 12'000 pediatrici

Completamento del nuovo blocco operatorio, con sei sale operatorie, la cui inaugurazione è prevista per la primavera 2025

In corso i lavori per l'apertura prevista a settembre 2025 delle nuove sale settorie per l'istituto di medicina legale (IML)

Designato il vincitore del concorso per la progettazione del nuovo Ospedale della Saleggina a Bellinzona

Ospedale Regionale di Locarno (ODL)

Avvio dei lavori per la nuova Casa del personale nello stabile Simen, che ospiterà, a partire dal 2026, 25 monolocali destinati al personale non residente

Avvio dei lavori di preparazione per l'ampliamento della nuova Ala Sud, pensata per accogliere ambulatori e spazi per cure diurne

Avvio dei progetti per l'ammodernamento del blocco operatorio e per l'ampliamento del Pronto Soccorso

Ospedale Regionale di Mendrisio (OBV)

Continuazione del progetto di ristrutturazione dell'edificio principale: nel giugno 2024 è stato presentato il nuovo reparto di Medicina 1

Continuazione dei progetti per l'ampliamento del Pronto Soccorso e della piattaforma operatoria

Continuazione del cantiere per la realizzazione dell'ospedale di giorno che verrà completato nel 2025

Apertura delle nuove camere famiglia per dare la possibilità alla coppia di stare insieme 24/24 h durante l'intera degenza ospedaliera

Istituto Cardiocentro Ticino

Innalzamento dell'Istituto Cardiocentro Ticino (ICCT)

Servizio Tecnomedico EOC

Inserimento del nuovo Robot Velys per assistenza chirurgica agli interventi sul ginocchio OIL (in donazione)

Sistema robotizzato per neurochirurgia Globus

Rinnovo della strumentazione da laboratorio per ematologia

Progetto di sostituzione delle TAC in tutte gli ospedali EOC

Progetto di sostituzione di tutto il monitoraggio dei parametri vitali per EOC

Completamento del progetto di sostituzione del software PACS per l'archiviazione delle immagini digitali

Gestione efficiente della struttura ospedaliera

6.1 Visione e obiettivi

Gestire in modo efficiente una struttura ospedaliera pubblica significa assicurare il miglior utilizzo possibile delle risorse disponibili, nel rispetto dei principi di responsabilità, trasparenza e sostenibilità. La nostra visione è quella di un ospedale solido, moderno e digitalmente integrato, in grado di evolvere costantemente per rispondere con efficacia ai bisogni clinici, organizzativi e gestionali della popolazione e degli operatori.

L'efficienza non è solo una questione economica: essa riguarda anche la qualità dei processi, la semplicità d'accesso, l'agilità operativa, la lotta agli sprechi e ai doppioni, il contenimento del carico amministrativo per il personale clinico e la sicurezza delle informazioni. In questa prospettiva, EOC investe in soluzioni digitali che semplificano i flussi amministrativi e clinici, promuove l'interoperabilità tra sistemi informativi e adotta i primi strumenti di intelligenza artificiale al fine di migliorare la diagnostica e supportare il lavoro dei professionisti sanitari. All'interno di un sistema sanitario sempre più esposto a sfide complesse, EOC si impegna a proteggere attivamente i dati clinici e personali, adottando misure avanzate di sicurezza informatica e promuovendo una cultura della responsabilità digitale. La governance dei dati è concepita come elemento strategico e parte integrante della qualità assistenziale e del rispetto per i diritti delle persone.

La nostra strategia si fonda sulla volontà di integrare la sostenibilità economico-finanziaria con la qualità del servizio pubblico, garantendo un equilibrio tra rigore gestionale e valore sociale. Attraverso il monitoraggio continuo di indicatori economici e l'utilizzo mirato dei finanziamenti miriamo a rafforzare la resilienza della nostra organizzazione.

All'interno di un sistema sanitario sempre più esposto a sfide complesse, EOC si impegna a proteggere attivamente i dati clinici e personali, adottando misure avanzate di sicurezza informatica e promuovendo una cultura della responsabilità digitale. La governance dei dati è concepita come elemento strategico e parte integrante della qualità assistenziale e del rispetto per i diritti delle persone.

Infine, la comunicazione interna ed esterna assume un ruolo centrale nel promuovere trasparenza, condivisione e partecipazione. Attraverso strumenti digitali, campagne mirate e formazione specifica, vogliamo diffondere la cultura della sostenibilità e valorizzare le buone pratiche sviluppate all'interno dell'Ente.

Tema materiale: gestione efficiente della struttura ospedaliera

Obiettivo	Descrizione	Risultati al 2024
Digitalizzare integralmente la gestione clinica e amministrativa	Obiettivi entro il 2026: <ul style="list-style-type: none"> il 100% dei servizi opera tramite cartella clinica elettronica il 90% dei fornitori viene gestito solo tramite documentazione elettronica 	<ul style="list-style-type: none"> Il 100% dei servizi opera tramite cartella clinica elettronica in regime di degenza Il 90% dei fornitori viene gestito solo tramite documentazione elettronica
Promuovere l'adozione diffusa di strumenti digitali tra utenti e personale	Aumentare l'adozione dell'App "Paziente" e degli altri strumenti digitali	<ul style="list-style-type: none"> 3'340 utenti sull'App "Paziente" 1'026'931 documenti digitali trasmessi
Garantire la sostenibilità economica della struttura ospedaliera	Publicare gli indicatori economico-finanziari e raggiungere un EBITDA del 6%	<ul style="list-style-type: none"> Valore generato: 961 mioCHF Valore distribuito in Ticino: 682 mioCHF EBITDA: 4.6%
Coinvolgere attivamente i nostri portatori d'interesse nella definizione dei temi ESG materiali	Ingaggiare periodicamente i portatori d'interesse di EOC al fine di valutare l'attualità dei temi ESG materiali	<ul style="list-style-type: none"> 26% tasso di risposta ottenuto nell'ultimo sondaggio (2023)

6.2 Indicatori e misure principali

La nostra governance aziendale

La governance EOC è regolamentata dalla Legge sull'EOC (LEOC) del 19 dicembre 2000 decretata dal Gran Consiglio della Repubblica e Cantone Ticino. L'EOC è un'azienda pubblica autonoma del Cantone Ticino, dotata di personalità giuridica di diritto pubblico, indipendente dall'Amministrazione dello Stato. L'organo principale di governo dell'Ente è il Consiglio di Amministrazione, composto da sette membri, tra cui un rappresentante del Consiglio di Stato. I membri del consiglio sono nominati dal Gran Consiglio cantonale su proposta del Consiglio di Stato.

Gran Consiglio e Consiglio di Stato

Il Gran Consiglio (con mandato quadriennale) nomina i membri del Consiglio di Amministrazione e approva i contributi finanziari destinati all'EOC. Il Consiglio di Stato vigila sull'operato dell'Ente, stipula i contratti di prestazione, fissa le remunerazioni del CdA e designa l'organo di revisione.

Direzione Generale

La Direzione Generale attua le decisioni del CdA, coordina le strutture ospedaliere e garantisce la qualità e la continuità del servizio.

Consiglio di Amministrazione

Il CdA esercita l'alta direzione dell'EOC: definisce le strategie, adotta regolamenti, nomina i vertici operativi e gestisce i rapporti istituzionali. È anche responsabile dell'integrazione delle tematiche ESG nella governance dell'Ente.

Direzioni locali

Le Direzioni locali applicano le strategie definite a livello centrale e gestiscono operativamente i singoli ospedali, mantenendo un contatto diretto con il personale e con i portatori di interesse del proprio territorio.

Organo di revisione esterno

Verifica annualmente la conformità della gestione e della contabilità dell'EOC alle normative vigenti, redigendo un rapporto da presentare al Gran Consiglio.

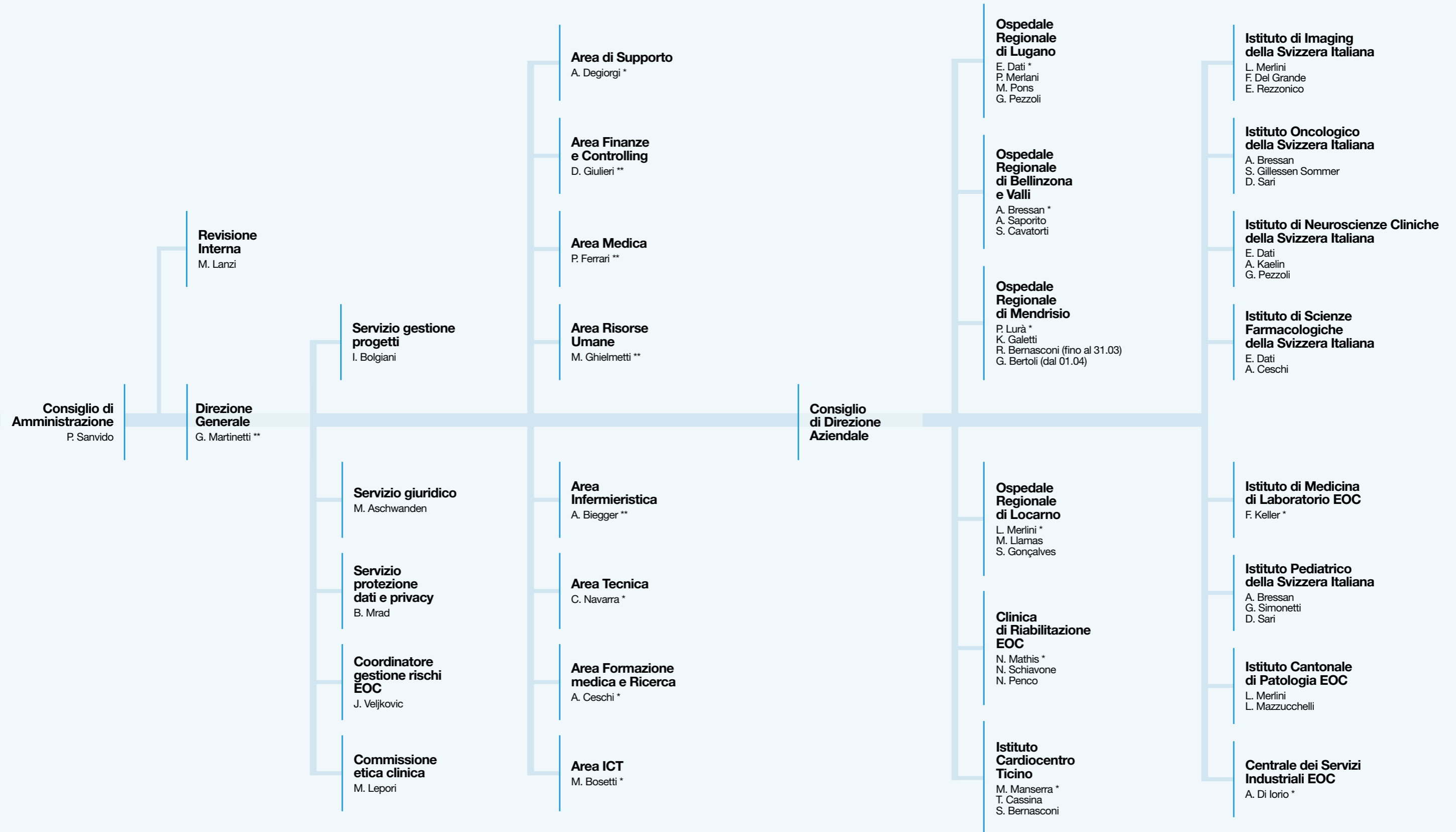
Il nostro consiglio di amministrazione

Paolo Sanvido	non esecutivo	indipendente	membro di altri CdA
Andrea Bersani	non esecutivo	indipendente	membro di altri CdA
Yvonne Willems Cavalli	non esecutivo	indipendente	membro di altri CdA
Raffaele De Rosa	non esecutivo	indipendente	membro di altri CdA
Eolo Alberti*	non esecutivo	indipendente	membro di altri CdA
Claudio Bassetti	non esecutivo	indipendente	membro di altri CdA
Carlo Croci	non esecutivo	indipendente	membro di altri CdA

*Membro attualmente sospeso



40



*Membri di Direzione Generale

**Membri di Direzione Generale e del Gruppo di Direzione ristretto

La nostra Governance ESG

La governance ESG dell'EOC si basa su una chiara definizione delle responsabilità e su meccanismi strutturati di controllo. Il Consiglio di Amministrazione detiene la supervisione strategica in materia di sostenibilità, supportato dalle attività della Revisione interna e della Gestione dei rischi.

La Direzione Generale è responsabile dell'attuazione operativa delle politiche ESG, con il supporto del Coordinatore della gestione dei rischi, incaricato di guidare il processo e riferire periodicamente ai vertici. La Revisione interna, organo indipendente, verifica l'efficacia dei sistemi di controllo e contribuisce alla revisione delle informazioni contenute nel Rapporto di sostenibilità. Al contempo i membri del CdA ricevono aggiornamenti regolari sulle tematiche ESG attraverso attività formative dedicate.

Per informazioni aggiuntive relative alla struttura e al funzionamento della nostra Governance si prega consultare il nostro Rapporto Annuale 2024 (cap. 3, pag. 68).

Codice di comportamento, integrità e gestione dei conflitti d'interesse

L'EOC si fonda su una cultura organizzativa improntata all'integrità, alla trasparenza e alla responsabilità. In questo contesto, ha adottato un Codice di comportamento e deontologico, il quale rappresenta il quadro etico e normativo di riferimento per l'intera organizzazione.

Il Codice riflette l'impegno di EOC verso una condotta responsabile, in linea con i suoi valori fondanti e con la sua missione pubblica, orientando direttive, regolamenti interni e processi decisionali. I principi in esso contenuti promuovono comportamenti etici, introducono regole giuridicamente vincolanti e sono sostenuti da meccanismi di controllo e sanzione.

A tutela della correttezza e della legalità, EOC incoraggia inoltre i propri collaboratori a segnalare eventuali violazioni o sospetti di violazione del Codice, garantendo la possibilità di farlo in qualsiasi momento, in modo riservato e senza timore di ritorsioni. Le segnalazioni possono essere inoltrate tramite il superiore gerarchico, le Risorse Umane, il Servizio Compliance and Privacy, e in futuro anche attraverso un canale anonimo dedicato.

In parallelo, EOC adotta misure rigorose per prevenire e gestire i conflitti d'interesse, in particolare in relazione al massimo organo di governo. L'Articolo 12 della Legge sull'EOC vieta la partecipazione di membri del Consiglio di Amministrazione a discussioni o votazioni su temi che li riguardano personalmente o che coinvolgono interessi di parenti o di persone giuridiche a cui sono legati. A tale scopo, è previsto l'uso obbligatorio di moduli di autodichiarazione, esteso non solo ai membri del CdA ma anche a quadri, titolari di firma iscritti al registro di commercio e collaboratori con potere decisionale o d'acquisto.



Digitalizzazione e comunicazione

Nel 2024 EOC ha perseguito una gestione più efficiente attraverso il contenimento dei costi e l'ottimizzazione dei processi interni, limitando la perdita d'esercizio a 1.6 milioni di franchi. Tale risultato è stato ottenuto anche grazie all'avvio di misure concrete volte al miglioramento dell'efficienza operativa, con particolare attenzione alla digitalizzazione dei processi clinici, amministrativi e logistici. Guardando al futuro, EOC punta a una piena integrazione dei sistemi digitali esistenti e all'adozione di tecnologie predittive per una gestione ancora più strategica e proattiva delle risorse.

In EOC ci impegniamo inoltre a sviluppare un piano di comunicazione dedicato alle tematiche ESG – utilizzando canali online e offline come il sito web, i social media, i comunicati stampa e le comunicazioni interne – per garantire trasparenza e coinvolgimento verso tutti i nostri portatori d'interesse. Parallelamente, dal quarto trimestre del 2025 avvieremo un programma di formazione interna volto a sensibilizzare e responsabilizzare i nostri quadri sui principi della sostenibilità, con incontri da ripetersi regolarmente a partire dal 2026.

La nuova gestione centralizzata dei dati EOC. Il progetto Newton

Il 2024 ha visto l'attuazione del progetto Newton, finalizzato alla sostituzione degli strumenti gestionali obsoleti con il nuovo sistema ERP SAP, attivo da gennaio 2025. Questa innovazione consente la gestione centralizzata e integrata di contabilità, gestione pazienti, logistica e approvvigionamenti, risorse umane, migliorando la trasparenza, la qualità del lavoro e l'efficienza complessiva. Il progetto ha coinvolto oltre 150 collaboratori interni e 60 consulenti esterni, con una transizione avvenuta senza interruzioni operative. Il nuovo sistema risulta essenziale anche ai fini della presente rendicontazione di sostenibilità, fornendo gli strumenti per raccogliere in maniera efficace ed efficiente tutti gli indicatori necessari.

Applicazioni dell'Intelligenza Artificiale

L'Intelligenza Artificiale (IA) rappresenta una leva strategica per potenziare la qualità delle cure, l'efficienza operativa e la sicurezza dei pazienti. Nel corso del 2024, EOC ha compiuto passi concreti per trasformare l'enorme mole di dati clinici e gestionali raccolti quotidianamente in una risorsa al servizio del miglioramento continuo, coniugando innovazione tecnologica, rigore scientifico e attenzione etica. Grazie agli investimenti in digitalizzazione e alla progressiva evoluzione della cartella clinica elettronica, oggi EOC è in grado di valorizzare i propri dati in modo strutturato e mirato. Nel 2024, abbiamo consolidato l'utilizzo dell'intelligenza artificiale come strumento trasversale per migliorare qualità, efficienza e sicurezza nel sistema sanitario. Le iniziative attivate si articolano lungo quattro ambiti principali:

1. Supporto alla ricerca clinica e alla gestione dei dati e farmacovigilanza

- Progetto QUADRATIC: mira a utilizzare modelli di IA per rilevare automaticamente reazioni avverse ai farmaci nelle cartelle cliniche;
- Progetto AI-VAP: volto alla diagnosi predittiva della polmonite associata alla ventilazione meccanica nei pazienti ricoverati in cure intensive;
- AutoDischarge: sistema per la redazione semiautomatica delle lettere di dimissione ospedaliera;
- L'ISFSI ha partecipato a un progetto nazionale per la rilevazione automatica delle reazioni avverse ai farmaci, rafforzando la sicurezza terapeutica.

2. Ottimizzazione della gestione operativa

- Sviluppo di strumenti predittivi per l'identificazione precoce delle degenze eccessivamente prolungate;
- IA per fratture (Istituto di Imaging della Svizzera Italiana): è prevista l'implementazione nel 2025 del riconoscimento automatico di fratture in esami radiologici convenzionali.

3. Innovazione in ambito diagnostico

- CytoProcessor (Istituto Cantonale di Patologia): analisi automatizzata di campioni per il programma di screening del tumore del collo dell'utero;
- RapidAI: supporto alla diagnosi dell'ictus;
- b-rayZ: miglioramento della rilevazione del tumore al seno;
- EVIS X1: sistema innovativo per l'individuazione e la caratterizzazione di lesioni gastrointestinali;
- IBEX (in fase di validazione): supporto alla diagnosi del tumore alla prostata.

4. Etica e regolamentazione

- Pur riconoscendo le straordinarie potenzialità dell'IA, EOC riafferma la centralità dell'essere umano nel processo decisionale, promuovendo un uso responsabile e regolamentato delle tecnologie. A questo scopo, nel 2024 è stata avviata l'elaborazione di un quadro normativo interno dedicato, che garantirà un impiego sicuro, trasparente e conforme agli standard etici e normativi, con particolare attenzione alla protezione dei dati e alla sicurezza informatica.

Altri progetti di digitalizzazione e comunicazione

Nel 2024 abbiamo compiuto altri passi avanti nella digitalizzazione dei nostri processi:

- È stata introdotta la prescrizione digitale delle chemioterapie presso il Servizio Produzione Centralizzata di Citostatici (PCC) dell'ISFSI, con effetti positivi sulla sicurezza e l'efficienza delle cure oncologiche;
- Presso la farmacia centrale ISFSI di Lugano è stato attivato un sistema robotizzato per la distribuzione dei farmaci, riducendo così il rischio di errori;
- È proseguita l'implementazione della tecnologia 5G all'interno di tutte le strutture EOC, il cui avvio, previsto nel 2025, migliorerà la connettività interna e supporterà l'adozione di soluzioni digitali avanzate;
- Il programma di cybersicurezza è stato regolarmente implementato e aggiornato, con l'obiettivo di identificare e mitigare i rischi legati alla sicurezza informatica. A supporto di questo programma sono attive misure preventive e procedure efficaci di gestione degli incidenti. Anche la protezione dei dati e della privacy è garantita attraverso un programma dedicato, gestito da un servizio specializzato. Tale programma si basa su un framework completo, che viene costantemente aggiornato per garantire la conformità alle normative vigenti e per rispondere in modo proattivo all'evoluzione dei rischi. Grazie a tali misure, nel corso del 2024 non si sono verificati incidenti di sicurezza informatica né episodi di fuga, furto o perdita di dati dei pazienti.

Sul fronte della comunicazione, sono stati potenziati gli strumenti di interazione digitale con l'utenza. In particolare, è stato completamente rinnovato il sito internet, integrandolo con i sistemi informativi interni al fine di renderne più facile l'accesso digitalizzato.

Inoltre, nel 2024 sono stati ulteriormente sviluppati strumenti digitali volti a facilitare la comunicazione tra utenti interni ed esterni a EOC; tra questi si registrano:

- L'App "Paziente", la quale consente ai pazienti di accedere facilmente alle proprie informazioni cliniche;
- Il portale informatizzato EOCNet, attraverso il quale vengono condivisi documenti clinici e immagini radiologiche in formato digitale.

Questi strumenti contribuiscono a rendere lo scambio di informazioni più fluido, sicuro e immediato tra pazienti, familiari, medici di famiglia e professionisti ospedalieri, promuovendo così una maggiore integrazione e continuità nel percorso di cura.

	2024
Utenti attivi sull'App "Paziente"	3'340
Numero documenti digitali trasmessi	
tramite EOCNet	915'023
tramite EOCmail e email HIN	110'751
tramite l'App "Insieme EOC"	512
tramite la Cartella informatizzata del paziente (CIP)	645

La nostra sostenibilità finanziaria

Noi di EOC garantiamo la sostenibilità finanziaria della nostra visione e dei nostri progetti attraverso il continuo miglioramento dell'efficienza operativa, mantenendo al contempo elevati standard di qualità e sicurezza nelle cure. Valorizziamo le sinergie offerte dal nostro modello multisito per ottimizzare l'impiego delle risorse, con l'obiettivo di raggiungere un EBITDA pari ad almeno il 6%. Nel 2024, l'EBITDA ha raggiunto il 4.6%, segnando un progresso sia rispetto al 2.4% del 2023 che al 3.7% registrato nel 2022.

L'Ente Ospedaliero Cantonale opera in un contesto finanziario complesso e sfidante che richiede una gestione attenta delle risorse per garantire la continuità e la qualità delle cure offerte alla popolazione. Uno degli elementi critici di questo contesto è rappresentato dal livello delle tariffe riconosciute dalle casse malati, che in Ticino

risultano sistematicamente inferiori rispetto alla media nazionale. Questa situazione si riflette in modo evidente nel confronto con gli altri Cantoni dove si osserva come le tariffe applicate a EOC sono tra le più basse se paragonate ad altri ospedali acuti svizzeri inseriti nella stessa categoria di EOC. Questo svantaggio strutturale penalizza in modo significativo EOC, che si trova a dover offrire le medesime prestazioni, con gli stessi standard di qualità, ma ricevendo rimborsi inferiori rispetto a istituti analoghi situati in altri Cantoni.

La situazione risulta ancora peggiore in particolare per le prestazioni ambulatoriali, dove un confronto a livello nazionale svolto dalla Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali della sanità evidenzia come nel 2024 il Cantone Ticino percepisca la seconda tariffa più bassa riconosciuta in questo ambito (0.83 CHF) e risulti essere

l'unico Cantone ad avere un divario molto importante fra il valore del punto ospedaliero rispetto a quello medico (0.93 CHF). Tale posizione sfavorevole compromette la capacità di coprire adeguatamente i costi effettivi delle prestazioni sanitarie ambulatoriali, rendendo sempre più urgente un adeguamento tariffario nei prossimi anni al fine di garantire condizioni eque e sostenibili per l'erogazione delle cure. Va inoltre precisato che il settore ambulatoriale è in forte crescita in termini di volumi, impattando quindi fortemente i risultati finanziari globali di EOC. Non da ultimo il Cantone Ticino si presenta come il Cantone che, sia in termini assoluti sia pro-capite, elargisce il minor volume di

Prestazioni di interesse generale (PIG) tra gli altri Cantoni svizzeri. Un'analisi comparativa pubblicata da Medinside* mette in luce con evidenza la limitata entità del sostegno finanziario garantito dal Ticino in questo ambito. A fronte di un contributo cantonale 2024 pari a 8.5 milioni di CHF a favore dell'EOC e considerato che l'Ente figura tra i primi dieci ospedali svizzeri per numero di pazienti trattati annualmente, il divario rispetto agli altri Cantoni risulta evidente. Nel 2022, l'ammontare complessivo delle PIG a livello nazionale ha raggiunto i 2.2 miliardi di CHF e in questo contesto, l'entità del contributo riconosciuto dal Cantone Ticino risulta difficilmente sostenibile, soprattutto in prospettiva futura.

Dati 2023	Argovia	Berna	Zurigo	Basilea città	Basilea campagna	Lucerna	Ticino/EOC
Spesa totale in milioni di CHF	44.2	64.7	60.7	68.5	26.5	30.5	8.1
Popolazione residente	727'000	1'060'000	1'605'000	200'000	298'000	433'000	358'000
Contributo per abitante in CHF	60.80	60.85	37.80	342.45	88.70	70.70	22.6

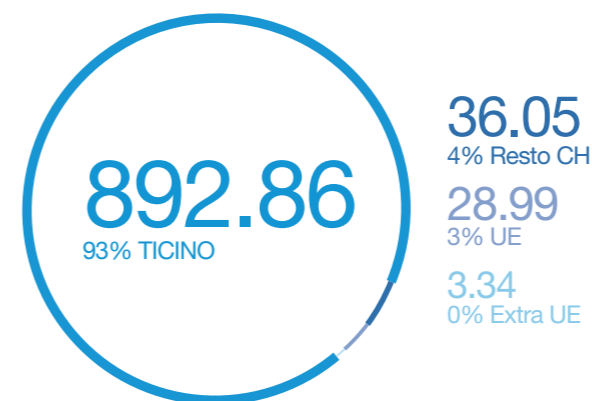
46

EOC, consapevole del proprio ruolo strategico non solo sanitario ma anche socio-economico, ha commissionato a BAK Economics AG uno studio indipendente** per quantificare l'impatto economico del servizio pubblico ospedaliero sul territorio ticinese. Lo studio, pubblicato a giugno 2024, evidenzia come EOC contribuisca alla crescita e allo sviluppo del Cantone anche grazie alla riforma organizzativa avviata nel 2018, che ha portato alla trasformazione dell'Ente in ospedale multisito e universitario.

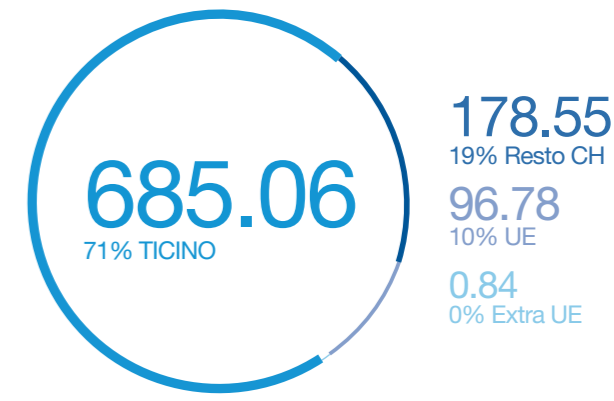
È stato inoltre elaborato un prospetto di generazione e distribuzione del valore economico prodotto nel 2024, che mostra in modo trasparente come questo valore sia stato redistribuito tra fornitori, collaboratori, Stato, finanziatori e l'organizzazione stessa, con una suddivisione per area geografica (Ticino, resto della Svizzera, UE, extra UE).

Nel 2024 EOC ha generato un valore economico complessivo di **CHF 961 milioni**, la cui parte preponderante è stata redistribuita all'interno del Canton Ticino, contribuendo in modo diretto e rilevante al rafforzamento dell'economia locale. In particolare, CHF 685 milioni, pari al 71,3% del valore economico generato totale, sono stati reinvestiti nel Cantone sotto forma di salari al personale residente nel cantone (79,5%) e pagamenti a fornitori locali (14,2%), attivi in ambiti quali alimentazione, manutenzione, energia, mobilio, artigianato e servizi informatici. Ciò si traduce concretamente in un indicatore significativo: per ogni franco ricavato, 71 centesimi sono stati reimmessi nell'economia ticinese, a conferma dell'impatto economico positivo dell'ospedale pubblico sul territorio. A questi flussi si aggiungono gli importanti investimenti strutturali e tecnologici realizzati

Valore generato (CHF mio)



Valore distribuito (CHF mio)



annualmente, per un valore complessivo di 93,4 milioni di franchi, di cui il 71% è stato speso presso fornitori ticinesi. Questi investimenti contribuiscono concretamente a sostenere e rafforzare il tessuto economico cantonale.

Per informazioni aggiuntive relative al nostro bilancio economico consultare il nostro Rapporto Annuale 2024 (capitolo 4, pagina 80) e la nostra Relazione Economico-Finanziaria 2024.

Ammontare di investimenti in infrastrutture e servizi

Nel 2024, EOC ha inoltre effettuato investimenti in immobilizzi materiali per un totale di CHF 75,3 milioni, principalmente destinati a ristrutturazioni e ampliamenti di immobili e servizi ospedalieri, nonché all'acquisto di macchinari e attrezzature mediche. A questi si aggiungono CHF 18,1 milioni investiti in applicazioni informatiche, per l'aggiornamento e l'innovazione dei sistemi digitali a supporto dei processi clinici e amministrativi. Complessivamente, il 71% degli investimenti è stato affidato a fornitori ticinesi, mentre il resto ha coinvolto fornitori svizzeri specializzati in attrezzature tecno-mediche. Questi interventi contribuiranno a dotare l'EOC di strutture moderne, funzionali e sostenibili, rafforzando la capacità di fornire cure di prossimità e servizi altamente specializzati in un contesto accogliente, efficiente e sicuro.

*Medinside, 31.07.2025, "https://www.medinside.ch/spitalfinanzierung-der-grosse-gwl-graben-zwischen-den-kantonen-20250730" Spitalfinanzierung: Der grosse GWL-Graben zwischen den Kantonen

**Lo studio è consultabile a questo link: https://www.eoc.ch/media-e-news/news/2024/Ritratto-aziendale-e-impatto-economico-dell-EOC.html

Benessere lavorativo dei collaboratori

7.1 Visione e obiettivi

Il benessere lavorativo dei collaboratori rappresenta una priorità strategica per l'EOC, che riconosce il ruolo fondamentale delle proprie risorse umane nella qualità delle cure, nell'innovazione e nella resilienza del sistema ospedaliero. Promuovere ambienti di lavoro sani, inclusivi e motivanti significa valorizzare ogni persona in quanto professionista e in quanto individuo.

La nostra aspirazione è quella di essere un datore di lavoro responsabile e attrattivo, offrendo condizioni di lavoro eque, benefit concreti e opportunità di crescita professionale. Alla base di questa visione si colloca un modello di gestione fondato su principi di diversità, equità e inclusione, con l'obiettivo di responsabilizzare ogni collaboratore e rafforzare il senso di appartenenza e di contributo alla missione pubblica dell'Ente.

In coerenza con la nostra strategia, perseguiamo due obiettivi strategici:

- Valorizzare e responsabilizzare tutti i collaboratori, promuovendo attivamente politiche di diversità e pari opportunità;
- Ambire a migliorare in modo tangibile la soddisfazione e il benessere del personale.

L'impegno si traduce in iniziative concrete come la promozione di politiche di conciliabilità lavoro-vita privata (quali il telelavoro, l'alta percentuale di impiego parziale, ecc.), congedi e condizioni spesso migliorative rispetto a quanto previsto dalle leggi, programmi di sviluppo dei quadri. A tale riguardo, la certificazione EQUAL-Salary è un'importante conferma concreta di questo impegno.

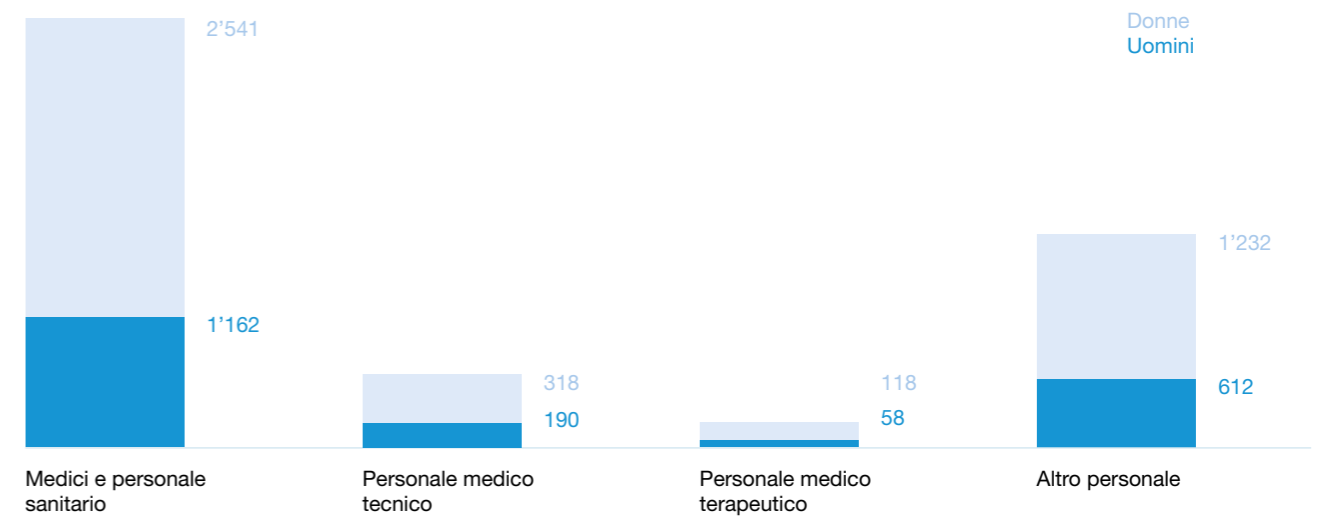
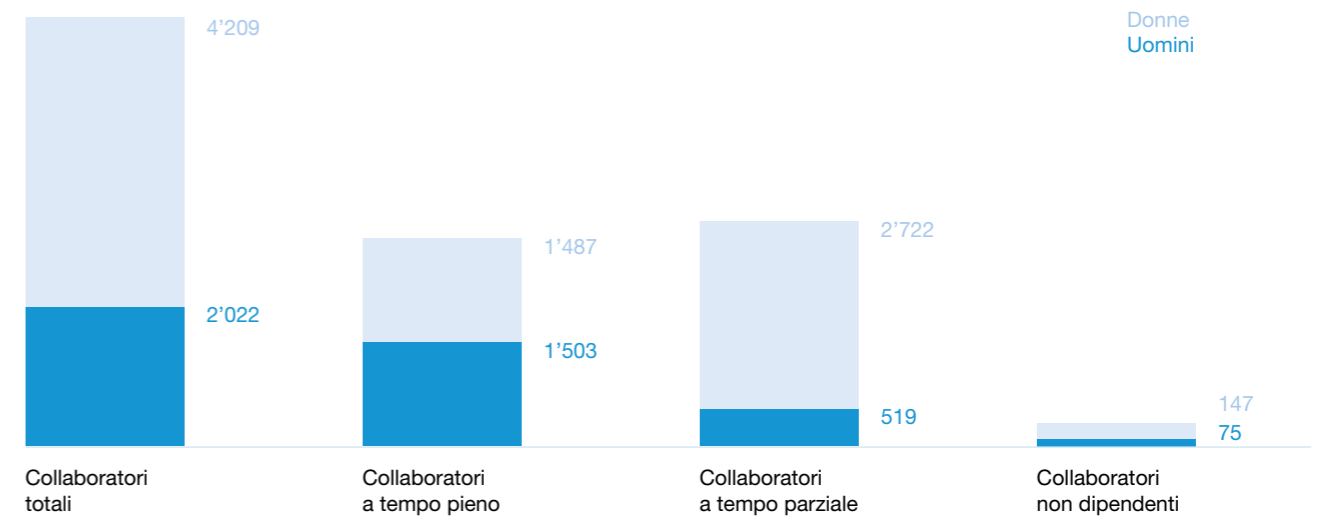
Tema materiale: benessere lavorativo dei collaboratori

Obiettivo	Descrizione	Risultati al 2024
Promuovere la diversità, equità e inclusione nella forza lavoro	Promuovere la diversità, equità e inclusione nella forza lavoro Monitorare la rappresentanza femminile nei ruoli di leadership e nella forza lavoro per sostenere politiche attive di equità e inclusione	✓ 68% donne tra il personale assunto ✓ 31% donne tra il personale medico quadro
Valorizzare e responsabilizzare i collaboratori	Promuovere un ambiente di lavoro basato su fiducia, riconoscimento e partecipazione, favorendo sviluppo professionale e senso di appartenenza	✓ Si veda il capitolo 9 per piano di formazione professionale
Garantire parità salariale	Verificare l'equità retributiva tra generi, in linea con la certificazione EQUALsalary	✓ Certificazione EQUALsalary
Aumentare la soddisfazione e il benessere del personale	Monitorare il tasso di turnover Sviluppare strumenti strutturali di ascolto e miglioramento continuo	✓ 4% turnover registrato
Favorire forme di lavoro flessibili (telelavoro, part-time)	Monitorare la diffusione del lavoro a tempo parziale e del telelavoro come strumenti per migliorare l'equilibrio tra vita privata e professionale	✓ 52% del personale assunto a tempo parziale ✓ Possibilità di telelavoro fino al 50% per le funzioni che lo permettono
Offrire benefit equi e migliorativi	Mappare i benefit accessibili a tutto il personale, promuovendo un sistema equo e competitivo rispetto al mercato del lavoro	✓ Pacchetto di benefit omogeneo tra tempo pieno e part-time (discusso al capitolo 7.2)

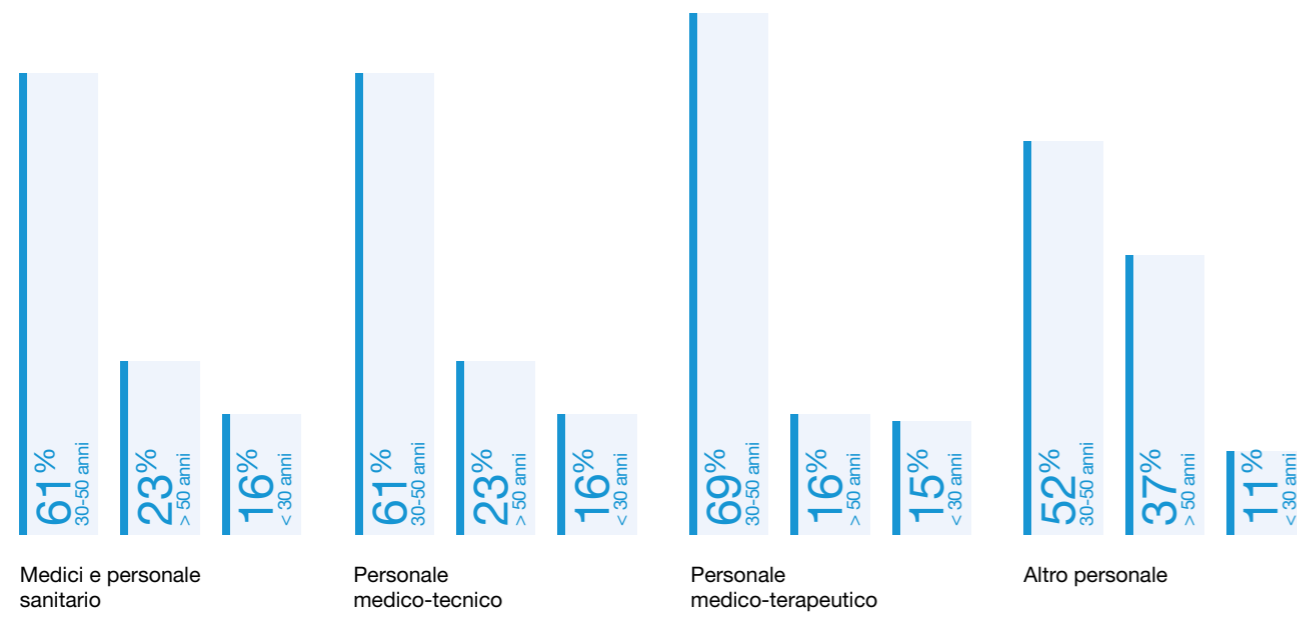
7.2 Indicatori e misure principali

Panoramica del personale

Al 31 dicembre 2024, l'Ente Ospedaliero Cantonale contava un totale di 6'231* collaboratori, distribuiti come illustrato nei grafici che seguono nel presente capitolo. La maggioranza del personale è di sesso femminile (68%), mentre la fascia d'età più rappresentata è quella compresa tra 30 e 50 anni, che include il 58.4% dei dipendenti.



*Il numero qui riportato si differenzia dal valore pubblicato sul Rapporto Annuale dell'EOC in quanto non include: Personale assunto dai fondi, Medici aggiunti, Medici consulenti e Personale in formazione.



	2023	2024
Totale collaboratori	6'281*	6'231*
Uomini	2'021	2'022
Donne	4'260	4'209
Medici e personale sanitario	3'751	3'703
Uomini	1'179	1'162
Donne	2'572	2'541
Personale medico-tecnico	485	508
Uomini	174	190
Donne	311	318
Personale medico-terapeutico	177	176
Uomini	56	58
Donne	121	118
Altro personale	1'868	1'844
Uomini	612	612
Donne	1'256	1'232

* Il numero qui riportato si differenzia dal valore pubblicato sul Rapporto Annuale dell'EOC in quanto non include: Personale assunto dai fondi, Medici aggiunti, Medici consulenti e Personale in formazione.

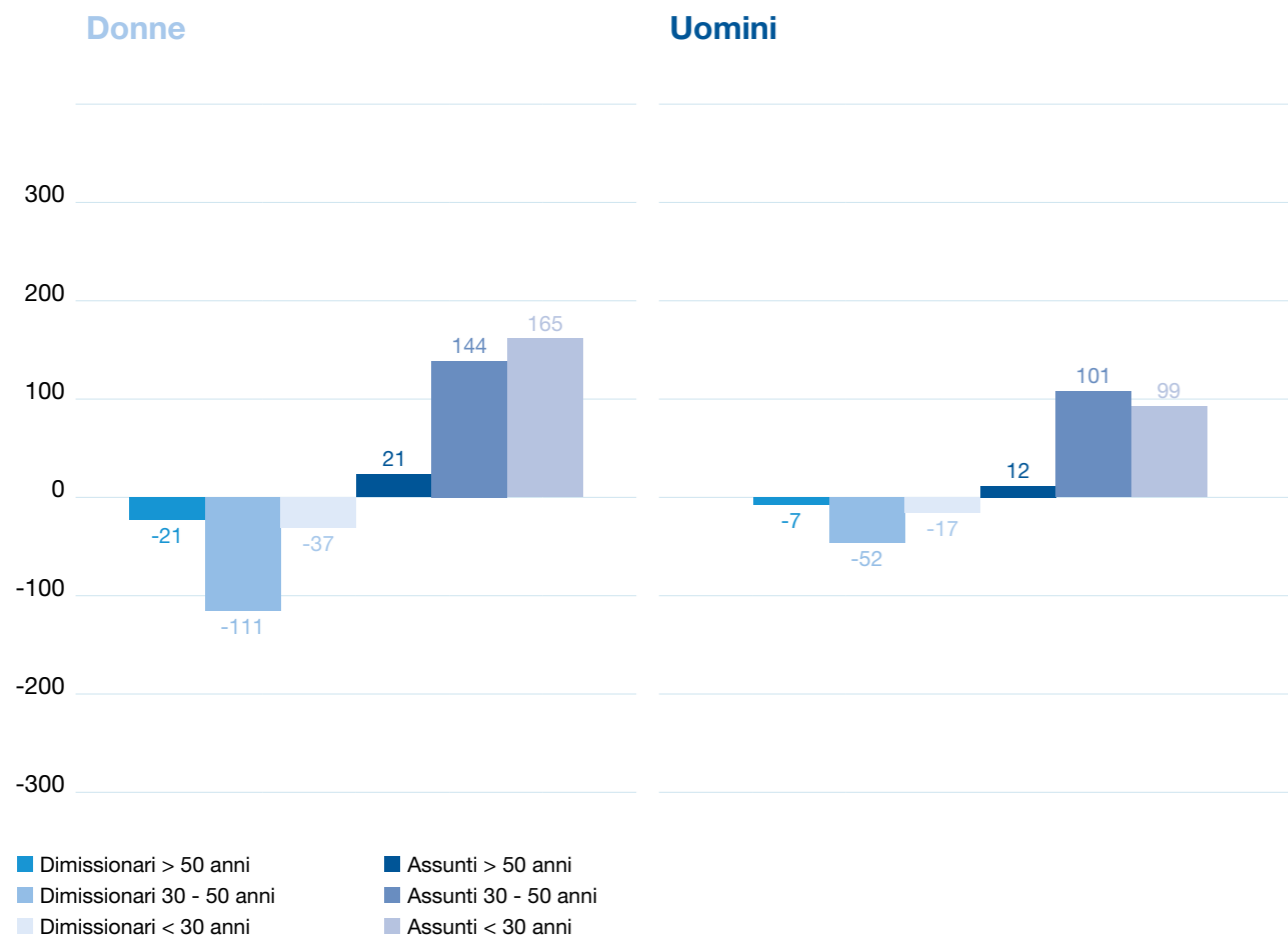
	2023	2024
Totale collaboratori	6'281*	6'231*
< 30 anni	986	910
30 – 50 anni	3,664	3,638
> 50 anni	1,631	1,683
Medici e personale sanitario	3'751	3'703
< 30 anni	647	596
30 – 50 anni	2'278	2'241
> 50 anni	826	866
Personale medico-tecnico	485	508
< 30 anni	80	79
30 – 50 anni	296	310
> 50 anni	109	119
Personale medico-terapeutico	177	176
< 30 anni	34	26
30 – 50 anni	119	122
> 50 anni	24	28
Altro personale	1'868	1'844
< 30 anni	225	209
30 – 50 anni	971	965
> 50 anni	672	670

* Il numero qui riportato si differenzia dal valore pubblicato sul Rapporto Annuale dell'EOC in quanto non include: Personale assunto dai fondi, Medici aggiunti, Medici consulenti e Personale in formazione.

Soddisfazione del personale

Accogliamo molto positivamente la rilevazione del tasso di dimissioni sul totale del personale (turnover), costantemente inferiore al 5% (3.98% per l'anno 2024). Un basso turnover del personale è positivo per i pazienti e per l'ospedale, ed è anche, evidentemente, un indicatore indiretto di soddisfazione del personale stesso. All'interno dell'EOC vengono attivate modalità di ascolto, sia dirette che indirette, con l'obiettivo di individuare e affrontare le tematiche che hanno maggiore impatto sui nostri collaboratori

Rotazione del personale nel corso del 2024



54

Politiche e azioni

Il benessere del personale rappresenta una priorità strategica per EOC, che promuove una cultura organizzativa fondata su rispetto, partecipazione, inclusione e conciliazione tra vita professionale e privata. Questo impegno si traduce in una serie di politiche e azioni concrete, orientate allo sviluppo personale e professionale dei collaboratori.

Le nostre condizioni di lavoro

Nell'ambito dell'area strategica "Persone e cultura", EOC ha implementato interventi significativi per migliorare le condizioni lavorative e promuovere un ambiente professionale stimolante. Tra i principali traguardi raggiunti si evidenziano:

- Aggiornamento del Regolamento organico per il personale EOC (ROC) in vigore dal 01.01.2022 con l'estensione da 18 a 19 settimane del congedo maternità retribuito (valido anche per le adozioni), l'estensione del possibile congedo non pagato da 18 a 24 mesi, l'estensione per i neo-papà di ulteriori 5 giorni di congedo pagato ai 10 giorni previsti per legge, l'anticipo del diritto al periodo di vacanze di cinque settimane a partire dal quinto anno di servizio e l'aumento dal 35% al 50% del contributo all'abbonamento Arcobaleno per i collaboratori;
- Il nuovo contratto di lavoro per medici assistenti e capiclinica, che riduce l'orario settimanale da 50 a 46 ore. In vigore dal 1° gennaio 2025, questo cambiamento rappresenta un passo importante per favorire il benessere del personale medico e garantire un'adeguata copertura di queste figure professionali nel Canton Ticino;
- Le azioni formative e culturali legate a leadership e comportamenti attesi, che contribuiscono a rafforzare una cultura organizzativa coesa, basata sui valori aziendali e orientata al rispetto e alla responsabilità condivisa. A confermare l'impegno dell'EOC nel migliorare le condizioni lavorative dei propri collaboratori, vi è il conferimento del premio "la Rosa d'Ospedale 2024" per l'attenzione dell'Ente verso il personale medico in gravidanza e maternità, sostenendo un ambiente di lavoro rispettoso e inclusivo.

Il nostro piano di benefit

Tra i principali vantaggi offerti si annoverano:

- Premi fedeltà: sono previsti premi fedeltà per l'anzianità di servizio (ROC, art. 28);
- Impiego a tempo parziale: possibilità di lavorare a tempo parziale;
- Impiego in telelavoro: possibilità di svolgere l'impiego fino a un massimo del 50% in telelavoro, compatibilmente con le esigenze organizzative e solo per i domiciliati;
- Varie convenzioni con assicurazioni, banche, negozi e altre realtà che offrono sconti dedicate.

Inclusione ed equità

EOC è impegnato a promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, equo e rispettoso della diversità, attraverso misure concrete e strumenti strutturati. Tra le misure implementate nel 2024 si segnala l'adozione della politica relativa all'Inclusione ed Equità (I&E), elaborata in coerenza con la Legge federale sulla parità dei sessi (LPar, art. 4 e art. 5 cpv. 3) e a sostegno del programma Equal-Salary (ottenuto per il Contratto Collettivo di Lavoro) avviato dall'Ente. Tale politica definisce gli orientamenti da seguire per rafforzare la cultura dell'equità e dell'inclusione all'interno dell'organizzazione, in linea con i valori fondamentali di EOC. Essa integra e valorizza i principi già contenuti nel Codice di comportamento e deontologico dell'Ente. Infine si segnala che, a conferma dell'impegno concreto, anche nel 2024 EOC ha ottenuto la certificazione Equal-Salary, la quale, rilasciata dalla società di revisione PwC dopo un attento audit, attesta l'assenza di disparità retributiva tra donne e uomini.

Salute e sicurezza dei collaboratori

8.1 Visione e obiettivi

Il servizio sicurezza (EOSIC) si occupa della tutela della salute e della sicurezza dei collaboratori, la quale rappresenta per EOC una responsabilità prioritaria e non negoziabile. La nostra visione si fonda su un principio guida semplice ma imprescindibile: ogni collaboratore ha il diritto di operare in un ambiente sicuro, sano e protetto, in cui i rischi siano gestiti in modo sistemico e trasparente.

Per EOC, garantire ambienti di lavoro sicuri significa non solo rispettare le normative vigenti, ma anche adottare un approccio proattivo e partecipativo alla prevenzione. Fondamentale è il coinvolgimento attivo di Quadri e collaboratori di tutti gli ambiti EOC sui temi legati alla Salute al lavoro. A questo scopo, vengono regolarmente divulgati dati relativi a infortuni e malattie professionali alla Direzione Generale, alle Direzioni e ai Quadri locali, favorendo così una maggiore consapevolezza e partecipazione. I collaboratori sono coinvolti nei rilevamenti riguardanti la Salute e Sicurezza al lavoro, contribuendo direttamente al miglioramento delle condizioni lavorative. In collaborazione con i Quadri locali, vengono inoltre affrontate la prevenzione e la presa a carico delle emergenze, quali incendi, furti, dispersione di sostanze pericolose, aggressioni e allontanamento di pazienti.

EOC si impegna a promuovere una cultura e delle azioni orientate a preservare la Sicurezza di persone e cose in tutti i contesti dell'Ente. Particolare attenzione è dedicata alla Tutela della Salute al lavoro dei collaboratori, attraverso il coinvolgimento dei Quadri responsabili e in stretta collaborazione con i Responsabili della Sicurezza e i Delegati di sede. EOSIC impiega in modo sistematico lo strumento della formazione e dell'istruzione, rivolto a singoli collaboratori o a gruppi, per rafforzare le competenze in ambito di Salute e Sicurezza sul lavoro.

Nel corso del 2024, sono stati portati avanti i programmi di rilevamento dei rischi tramite il servizio sicurezza (EOSIC), è stata confermata l'adesione al sistema di gestione H+ SLPS (Sicurezza sul Lavoro e Protezione della Salute) ed è stato erogato il piano di formazione mirato per tutti gli operatori. Sono stati inoltre migliorati gli strumenti di segnalazione interna e monitorati sistematicamente gli infortuni professionali e non professionali. Parallelamente, sono proseguiti gli audit nelle singole sedi e la promozione di una cultura organizzativa basata sulla responsabilità condivisa e sulla prevenzione.

Tema materiale: salute e sicurezza dei collaboratori

Obiettivo	Descrizione	Risultati al 2024
Migliorare la tracciabilità e la gestione delle segnalazioni di pericolo	Offrire canali sicuri e diversificati per la segnalazione tempestiva di situazioni di rischio, tutelando la riservatezza dei segnalanti	✓ Disponibilità continuativa di almeno 5 canali di segnalazione attivi
Promuovere la formazione continua su salute e sicurezza	Fornire formazione mirata e regolare a tutto il personale al fine di prevenire rischi generici e specifici nei diversi ambiti operativi	✓ Offerta formativa aggiornata annualmente e diffusa a tutto il personale interessato
Aumentare la sicurezza e ridurre gli infortuni professionali	Raccogliere e analizzare i dati sugli infortuni per definire azioni correttive e prevenzione mirata, mantenendo l'indicatore Commissione Federale di Coordinamento della Sicurezza sul Lavoro (CFST) sotto la media nazionale (pari a 84/1000)	✓ Indicatore CFST = 65.9/1000
Mantenere la copertura certificata del sistema di gestione salute e sicurezza settoriale H+ SLPS	Mantenere il sistema operativo tramite superamento dell'audit annuale e completamento dell'analisi del rischio specifico per tutte le sedi	✓ 50% delle sedi aventi analisi del rischio completata

8.2 Indicatori e misure principali

Infortuni sul lavoro: la nostra performance

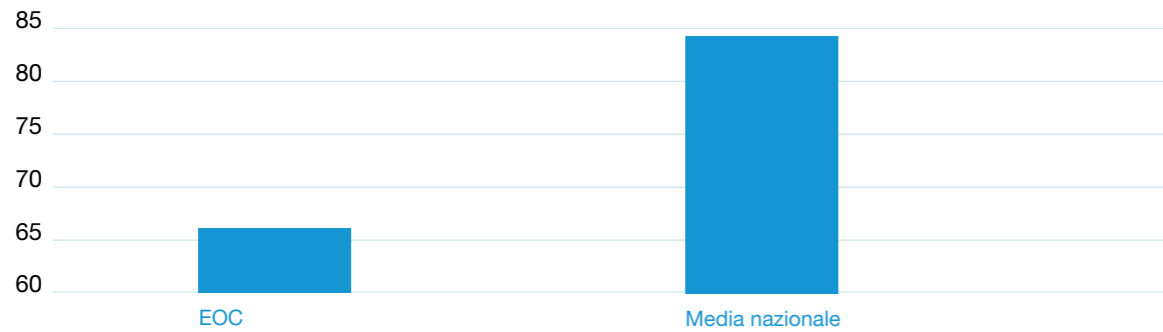
Nel 2024 abbiamo registrato 450 infortuni professionali su un totale di 10'792'741 ore lavorate, oltre a 623 infortuni non professionali.

Secondo l'indicatore della CFST, nel settore "Attività per la salute umana" la media nazionale è di 84 infortuni professionali all'anno ogni mille collaboratori. Il nostro tasso, pari a 65.9 infortuni ogni mille collaboratori, risulta quindi significativamente inferiore, a conferma dell'efficacia delle misure di prevenzione e sicurezza adottate.

	2023	2024
Totale collaboratori*	6'839	6'820
Infortuni professionali	399	450
Infortuni non professionali	689	623

*Dati utilizzati per le statistiche infortuni, fonte APE EOC

Infortuni ogni mille collaboratori nel 2024



Politiche e misure su salute e sicurezza

Relativamente alla salute e la sicurezza dei collaboratori, l'Ente adotta un approccio proattivo e sistemico, orientato alla prevenzione dei rischi attraverso protocolli standardizzati, formazione continua e armonizzazione dei dispositivi medici.

Il Servizio Sicurezza EOC (EOSIC) svolge un ruolo centrale nella promozione della sicurezza sul lavoro. Tra le sue iniziative principali vi è il Rilevamento sulla Sicurezza e Salute sul lavoro, condotto direttamente nei Servizi operativi, con il coinvolgimento di Quadri e collaboratori. Questo rilevamento offre l'opportunità di affrontare in modo mirato temi legati alla prevenzione, alla formazione e alla sensibilizzazione, compresi gli aspetti legati agli infortuni professionali. I risultati raccolti permettono di formulare raccomandazioni concrete e di stimolare ogni sede EOC a definire obiettivi specifici e a monitorarne l'evoluzione nel tempo. Inoltre, EOSIC promuove attivamente la formazione dei collaboratori nei seguenti ambiti di competenza: sicurezza sul lavoro e protezione della salute, sicurezza ambientale e sicurezza fisica e personale. I corsi sono programmati regolarmente, ma possono essere anche attivati su richiesta, previo accordo con il responsabile del servizio.

Per quanto riguarda la segnalazione di pericoli e situazioni a rischio, i collaboratori possono fare affidamento su diverse modalità:

- Rivolgersi al responsabile di servizio;
- Rivolgersi al personale delle Risorse Umane;
- Incontrare, dove presente, lo psicologo di sede;
- Contattare il Delegato alla Sicurezza Locale;
- Interfacciarsi con il Responsabile del Servizio sicurezza;
- Chiamare il numero interno 119 in caso di urgenze;
- Utilizzare il tool interno dedicato alla segnalazione.

In questo modo, tutti i collaboratori dispongono degli strumenti necessari per segnalare tempestivamente situazioni di non conformità o potenziale pericolo, contribuendo attivamente alla costruzione di un ambiente di lavoro più sicuro.

Gestione dello sviluppo professionale dei collaboratori e attrazione nuovi talenti

GRI 2-7

GRI 2-26

GRI 2-29

GRI 3-3

GRI 404-1

GRI 404-2

9.1 Visione e obiettivi

La valorizzazione delle competenze e lo sviluppo del potenziale delle proprie risorse umane rappresentano per EOC un asse strategico fondamentale. L'Ente mira a rafforzare la propria funzione formativa e scientifica, sia per i collaboratori interni sia per i professionisti sanitari del territorio. La nostra visione è ambiziosa: vogliamo diventare l'ospedale universitario della Svizzera italiana, consolidando e incrementando la qualità della ricerca clinica e traslazionale e implementando modelli formativi allineati ai bisogni professionali emergenti. Questo approccio include lo sviluppo delle competenze cliniche, gestionali e relazionali, e la promozione della formazione continua, inclusiva dei temi legati alla sostenibilità.

L'obiettivo dell'Ente è duplice: da un lato, rafforzare l'attrattività dell'EOC come datore di lavoro per i professionisti della sanità e della ricerca; dall'altro, consolidare una cultura organizzativa che favorisca la crescita, la partecipazione attiva e il trasferimento di conoscenze. L'impegno formativo è garantito attraverso EOFORM e le formazioni tecniche di competenza, che nel 2024 hanno messo a catalogo 589 corsi, con oltre 5'000 partecipanti e più di 13'000 giornate formative erogate. Nel corso dell'anno, sono stati compiuti importanti passi anche per integrare i temi ESG all'interno della proposta formativa, con

il lancio previsto nel 2025 di moduli dedicati alla responsabilità sociale d'impresa dedicati ai quadri dell'azienda.

In parallelo, EOC promuove la crescita scientifica e l'eccellenza accademica tramite l'Area Formazione Medica e Ricerca (AFRi), sostenendo attivamente la produzione scientifica e il coordinamento di studi clinici e traslazionali, coordinando la formazione medica specialistica e collaborando alla formazione medica pregrado.

Tema materiale: gestione dello sviluppo professionale dei collaboratori e attrazione nuovi talenti

Obiettivo	Descrizione	Risultati al 2024
Potenziare la formazione continua	Ampliare e aggiornare costantemente il catalogo formativo offerto ai collaboratori	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 589 corsi progettati da EOFORM ✓ 2.1 media giornate di formazione erogate per persona
Integrare i temi ESG nella formazione interna	Promuovere la cultura della sostenibilità tra i collaboratori tramite percorsi formativi dedicati	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pianificato nuovo corso “Corporate Social Responsibility” per il 2025
Promuovere la produzione scientifica e l’innovazione	Sostenere la pubblicazione di articoli scientifici e lo sviluppo di progetti di ricerca clinica e traslazionale	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 801 articoli scientifici pubblicati ✓ 351 studi di ricerca clinica e traslazionale attivi ✓ 111 nuovi studi di ricerca clinica e traslazionale avviati
Rafforzare l’attrattività dell’EOC per nuovi talenti	Valorizzare l’ambiente di lavoro, le opportunità di crescita e la qualità formativa per attrarre nuove figure professionali	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Collaborazioni attive con SUPSI, USI, ecc. ✓ 89 apprendisti in formazione ✓ 409 medici assistenti in formazione ✓ 722 allievi di scuole sanitarie in formazione

9.2 Indicatori e misure principali

60

La formazione e l’aggiornamento professionale dei collaboratori è una priorità strategica per EOC, con la finalità di contribuire ed assicurare qualità e sicurezza delle cure prestate ai pazienti e, in un’ottica più generale, di tutte le prestazioni lavorative aziendali. Nei prossimi anni, EOC intende ampliare l’offerta formativa in aree emergenti come l’intelligenza artificiale e la sanità digitale, attivare nuovi programmi di attrazione per giovani talenti e rafforzare il proprio posizionamento nel contesto accademico svizzero e internazionale. Il personale è ad oggi coinvolto in attività di formazione continua specifica; al fine di gestire e coordinare al meglio le attività nell’ambito della formazione, l’EOC si è dotato di un Servizio formazione (EOFORM).

EOFORM, il nostro servizio di formazione interna

EOFORM, il Servizio formazione EOC, è integrato nell’Area Risorse Umane e rappresenta il centro di competenza metodologica e specialistica per la formazione professionale di base e continua all’interno dell’Ente.

Il suo mandato si articola in due aree principali:

- La formazione continua (corsi interni), rivolta ai collaboratori, con l’obiettivo di supportarne lo sviluppo professionale e l’adeguamento alle esigenze organizzative;
- La formazione di base (corsi esterni), destinata a studenti e apprendisti provenienti da scuole professionali e universitarie cantonali e svizzere, per i quali EOFORM promuove un approccio didattico coerente e omogeneo su tutte le sedi EOC, in collaborazione con le istituzioni scolastiche.

	2024
Totale collaboratori	6'231*
Corsi progettati da EOFORM per il catalogo	589
Corsi effettivamente frequentati dal catalogo	443
Partecipanti ai corsi interni	5'178
Giorni di formazione frequentati	13'329
Media di giorni di formazione frequentati per collaboratore	2.14

Nel 2024, EOFORM ha progettato 589 corsi, di cui 443 sono stati effettivamente frequentati, coinvolgendo 5'178 partecipanti. Il totale complessivo dei giorni di formazione frequentati, considerando sia corsi interni che esterni, ammonta a 13'329.

Il ruolo di EOFORM è fornire supporto a tutte le Aree e ai Servizi EOC nell’analisi dei bisogni formativi, garantendo che le iniziative siano coerenti con la strategia aziendale. EOFORM coordina e gestisce le attività formative interne, supervisiona i budget destinati alla formazione continua e gestisce le pratiche relative alla partecipazione dei collaboratori a corsi interni ed esterni. Inoltre, assicura la coerenza tra le diverse proposte formative, traducendo le esigenze locali e globali in piani, programmi e progetti concreti.

L’offerta formativa è articolata in più ambiti: include percorsi dedicati alla leadership e allo sviluppo delle competenze gestionali, alla comunicazione interpersonale, alla formazione continua tecnico-disciplinare (in particolare per il personale infermieristico), ai professionisti dell’area materno-infantile e ai collaboratori della rete riabilitativa REHA. Sono inoltre previsti corsi specifici per altre figure professionali e per altre competenze, ad esempio per lo sviluppo per il perfezionamento nell’ambito della radioprotezione e in quello della gestione delle emergenze cardiache.

Dal 2024 è stata inoltre introdotta una nuova proposta formativa, dedicata ai Quadri, denominata “EOC Academy 2.0”. Si tratta di un catalogo di corsi interni rivolti ai Leader EOC, con l’obiettivo di fornire un contributo sostanziale allo sviluppo delle competenze fondamentali per la gestione della quotidianità lavorativa e delle responsabilità professionali, con particolare attenzione alle abilità relazionali, comunicative, di management e leadership. A supporto di questa iniziativa è stata anche creata un’apposita pagina informativa denominata Formazione e sviluppo delle Leadership, che raccoglie tutte le proposte disponibili e fornisce una visione strutturata delle opportunità formative.

Proprio all’interno di “EOC Academy 2.0” è stato inserito, a partire dal quarto trimestre 2025, il corso Corporate Social Responsibility, che permetterà di integrare i temi della sostenibilità nella formazione del personale dirigente.

EOFORM gestisce inoltre, sia dal profilo amministrativo, sia per quel che riguarda la consulenza, tutte le richieste individuali di formazione continua esterna, individuali e collettive, che i collaboratori, in accordo con i propri responsabili, intendono seguire per migliorare l’efficacia e l’efficienza nella propria attività professionale.

*Il numero qui riportato si differenzia dal valore pubblicato sul Rapporto Annuale dell’EOC in quanto non include: Personale assunto dai fondi, Medici aggiunti, Medici consulenti e Personale in formazione.

Il nostro impegno nella ricerca e nella formazione dei professionisti del futuro

EOC investe con decisione nello sviluppo delle competenze e nell'attrattività della propria offerta formativa, con l'obiettivo di affermarsi come ospedale universitario di riferimento per la Svizzera italiana. La collaborazione con la Facoltà di Scienze Biomediche dell'USI e con altri enti accademici ha consentito la nascita dell'Istituto di Medicina di Famiglia, con sedi a Lugano e Bellinzona, che promuove la formazione e la ricerca nella medicina di prossimità.

AFRi garantisce coordinamento e supporto alla formazione medica dei 55 centri di formazione specialistica. Ogni centro di formazione per poter mantenere il proprio accreditamento deve garantire ai propri medici assistenti in formazione almeno 4 ore alla settimana di formazione strutturata. Nel 2024, i ricercatori dell'EOC hanno pubblicato 801 articoli scientifici sottoposti a peer review, confermando così l'intensa attività di ricerca dell'Ente. Di questi, 434 (54%) articoli originali e revisioni sono stati pubblicati su riviste di fascia Q1, ovvero tra le più prestigiose a livello internazionale, a testimonianza della qualità elevata della produzione scientifica.

È inoltre significativo che nel 38% dei casi un ricercatore EOC figurasse come primo o ultimo autore, ruolo che indica tipicamente una responsabilità principale nella progettazione e nella conduzione dello studio. Questo dato sottolinea come molti progetti di ricerca siano stati ideati e realizzati internamente a EOC, a conferma dell'autonomia e della capacità scientifica maturate all'interno dell'Ente. Un altro elemento di rilievo è che la maggior parte (61%) dei nuovi progetti attivati nel 2024 prevedeva la partecipazione di più centri, a livello sia nazionale che internazionale, indicando una forte propensione alla collaborazione scientifica interistituzionale e al lavoro in rete, elementi fondamentali per affrontare sfide complesse e aumentare la rilevanza degli studi condotti.

Nel 2024, EOC ha rafforzato il proprio ruolo strategico come fucina dei professionisti della salute e attore chiave nella formazione universitaria e nella produzione di conoscenza scientifica nella Svizzera italiana, confermando il proprio impegno a diventare un vero e proprio ospedale universitario di riferimento.

2024

Articoli scientifici pubblicati	801
Studi di ricerca clinica e traslazionale attivi	351
Nuovi studi di ricerca clinica e traslazionale avviati	111

Durante l'anno, numerosi Servizi EOC hanno ottenuto/confermato riconoscimenti nazionali e internazionali come centri di formazione accreditati, consolidando l'autorevolezza dell'Ente nel panorama della formazione specialistica. Tra questi si segnalano come nuovi centri di formazione riconosciuti a livello nazionale: Ortopedia e traumatologia (OBV); Otorinolaringoiatria (ORL), Urologia EOC e Farmacologia e tossicologia clinica ISFI. Ciò ha permesso a EOC di portare a 33 i percorsi specialistici. È stato inoltre riconosciuto come primo centro di formazione di categoria universitaria in EOC la Medicina intensiva ORL. Inoltre, la Clinica di Medicina Nucleare ha raggiunto l'accreditamento UEMS/EBNM, posizionandosi come unico centro ticinese conforme agli standard europei per la formazione in medicina nucleare. L'Istituto Oncologico della Svizzera Italiana (IOSI) ha ulteriormente consolidato la propria reputazione grazie alla creazione di board multidisciplinari, workshop di genetica oncologica e percorsi formativi accreditati. Infine, anche la Clinica di Cure Palliative ha ottenuto il riconoscimento come centro ufficiale per gli esami di medicina palliativa, integrando percorsi di early palliative care nei processi oncologici.

Sul fronte della formazione pre- e post-graduata, durante il 2024 sono stati raggiunti diversi traguardi:

- 89 apprendisti in formazione;
- 409 medici assistenti in formazione;
- 722 allievi di scuole sanitarie in formazione;
- Rinnovo della collaborazione con il Master in Medicina Umana dell'USI, contribuendo al successo del percorso formativo con oltre 300 tutor clinici coinvolti nel 95% dell'attività clinica del curriculum degli studenti;

- Partecipazioni attive mantenute nei programmi formativi di diverse università svizzere (SUPSI, Zurigo, Ginevra, Basilea, ecc.);
- Consolidamento della collaborazione con l'ISFM, con la sottoscrizione di una "Letter of intent" come ospedale pilota per l'introduzione di una formazione medica basata sulle competenze;
- Ottenimento del Premio nazionale per la formazione da parte della Fondazione SUP Svizzera e della Fondazione Hans Huber, per gli sforzi profusi nella formazione professionale: un riconoscimento mai assegnato prima in Ticino;
- La CTU-EOC ha proseguito inoltre il proprio impegno formativo offrendo 9 corsi altamente valutati a 103 partecipanti, contribuendo allo sviluppo delle competenze etiche, metodologiche e pratiche per lo svolgimento di studi clinici di alta qualità.

Nel loro insieme, queste iniziative dimostrano l'impegno concreto di EOC a formare i professionisti del domani, garantendo continuità qualitativa e quantitativa alle nuove leve della sanità ticinese e ponendo le basi per un futuro in cui formazione, innovazione e ricerca clinica siano pilastri integrati e sinergici del sistema sanitario.

Gestione dei rifiuti

GRI 2-27

GRI 3-3

GRI 306-1

GRI 306-2

GRI 306-3

GRI 306-4

GRI 206-5

10.1 Visione e obiettivi

Il servizio sicurezza (EOSIC) si occupa della gestione centralizzata dei rifiuti di tutto l'Ente, la quale rappresenta una delle sfide ambientali più rilevanti per il settore sanitario (che per la natura delle sue attività genera una grande varietà di materiali, compresi quelli pericolosi). EOC riconosce l'importanza di un approccio sistemico alla gestione dei rifiuti, volto a ridurre l'impatto ambientale e promuovere il recupero dei materiali, nel rispetto delle normative vigenti e dei più alti standard di sicurezza.

Al fine di assicurare un governo efficace della materia, nel 2024 EOC ha aggiornato il sistema aziendale centralizzato di gestione dei rifiuti, regolato dal "Manuale di gestione dei rifiuti e dei materiali pericolosi", che stabilisce ruoli, responsabilità e modalità operative per tutte le sedi. Tale sistema prevede la suddivisione tra rifiuti pericolosi e non pericolosi, la separazione delle frazioni riciclabili e l'affidamento delle operazioni di smaltimento esclusivamente a impianti e smaltitori autorizzati.

Nel 2025, EOC continuerà ad intraprendere azioni concrete volte a ridurre il volume complessivo dei rifiuti generati e aumentare le percentuali di recupero e riciclo, in particolare per le varie tipologie di plastiche. A tale riguardo, nel 2024 un'importante iniziativa ha riguardato il progetto pilota per la raccolta differenziata delle plastiche PE e PP (contenitori rigidi e flaconi), il quale sarà attivato in tutte le sedi a partire dal 2025.

Parallelamente, prosegue la collaborazione con un partner specializzato per il corretto smaltimento dei rifiuti in PET.

Tali azioni si inseriscono in un più ampio percorso verso una gestione sostenibile e trasparente delle risorse, contribuendo anche alla riduzione delle emissioni indirette di CO₂ (Scope 3), in coerenza con quanto previsto dal Piano di decarbonizzazione dell'Ente (capitolo 13). Queste iniziative riflettono l'approccio di EOC orientato al miglioramento continuo e alla responsabilità ambientale, con l'obiettivo di minimizzare la produzione di rifiuti, aumentare le percentuali di recupero e rafforzare la tracciabilità e trasparenza delle modalità di smaltimento. Per il futuro, EOC mira a consolidare questi risultati estendendo i sistemi di raccolta differenziata e sviluppando ulteriori indicatori per la valutazione dell'impatto ambientale delle attività ospedaliere.

Tema materiale: gestione dei rifiuti

Obiettivo	Descrizione	Risultati al 2024
Monitorare e rendicontare in modo strutturato la produzione di rifiuti	Raccogliere e analizzare dati quantitativi sulle principali frazioni (pericolosi/non pericolosi) e modalità di smaltimento in linea	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 436 ton di rifiuti sanitari ✓ 4'892 ton di altri rifiuti speciali ✓ 737 ton di rifiuti assimilabili ai rifiuti urbani ✓ 1 ton di altri rifiuti speciali soggetti a controllo
Aumentare la quota di rifiuti conferiti a recupero / riciclo	Estendere e rafforzare le iniziative di raccolta differenziata e avvio a recupero delle diverse frazioni di rifiuto, in particolare plastiche e materiali non pericolosi	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manuale di gestione dei rifiuti aggiornato ✓ 30% dei rifiuti ordinari inviati a recupero/riciclo ✓ 61% dei rifiuti ordinari inviati a incenerimento ✓ 9% dei rifiuti ordinari inviati a digestione anaerobica ✓ 87% dei rifiuti da cantiere inviati a recupero/riciclo
Introdurre sistemi di raccolta e riciclo delle plastiche (PET, PE-HD, PE-LD, PP)	Implementare un sistema per la raccolta separata delle plastiche con tracciabilità e certificazione ambientale	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presente raccolta di PET in tutte le sedi principali ✓ In corso di assegnazione la raccolta di PE e PP
Riduzione graduale dei rifiuti totali prodotti	Obiettivo inserito nel piano di decarbonizzazione dell'EOC - entro il 2050: mantenere una riduzione dei rifiuti prodotti di almeno il 15% rispetto al 2023	<ul style="list-style-type: none"> ✓ -27% di rifiuti prodotti rispetto al 2023 (senza considerare quelli straordinari provenienti dai cantieri attivi)

10.2 Indicatori e misure principali

L'attività di EOC si concentra sull'erogazione di prestazioni sanitarie di alta qualità, articolate su più sedi e specialità, con un'elevata complessità clinica e tecnologica. In quanto realtà sanitaria multisito, l'Ente genera una varietà di flussi in uscita principalmente legati a materiali monouso (dispositivi medici, DPI, contenitori per farmaci e reagenti, materiali di medicazione, ecc.) e a rifiuti sanitari e amministrativi, prodotti nel corso delle attività cliniche, diagnostiche, riabilitative e gestionali. Nell'ambito del settore sanitario si distinguono le seguenti categorie di rifiuti: rifiuti sanitari, altri rifiuti speciali, altri rifiuti soggetti a controllo, e rifiuti assimilabili ai rifiuti urbani. Di norma una gran parte dei rifiuti prodotti nelle attività sanitarie possono

essere considerati assimilabili a quelli urbani. Tutti i rifiuti speciali pericolosi (reagenti di laboratorio, disinfettanti, residui chimici, rifiuti taglienti e infettivi, ecc.) sono invece sottoposti a regole rigorose di classificazione, raccolta e smaltimento, secondo quanto stabilito da specifiche normative ambientali, sanitarie e di sicurezza. Al fine di assicurare la corretta gestione di tali rifiuti, nel 2024 il servizio sicurezza EOC ha aggiornato il "Manuale di gestione dei rifiuti e dei materiali pericolosi", il quale funge da strumento guida all'interno dell'organizzazione. Di seguito si riporta in modo schematico e riassunto il complesso sistema di raccolta e gestione differenziata dei diversi flussi di rifiuti prodotti da EOC.

Descrizione del rifiuto

Rifiuti sanitari non problematici (assimilabili ai rifiuti urbani)
Gastro scarti (rifiuti/scarti alimentari)
Rifiuti di parti anatomiche, di organi e di tessuti
Rifiuti sporchi di sangue, secreti ed escreti
Rifiuti con pericolo di lesione «Sharps»
Medicamenti scaduti
Rifiuti citostatici
Rifiuti infettivi
Rifiuti chimici
Rifiuti elettrici/elettronici (batterie)
Rifiuti da cantiere

Modalità di smaltimento finale

Variabile in funzione della gestione cantonale dei rifiuti
Digestione anaerobica per generazione Biogas
Incenerimento/Crematorio
Incenerimento
Incenerimento
Incenerimento
Incenerimento
Recupero/riciclaggio/discarda
Variabile in funzione della gestione cantonale dei rifiuti

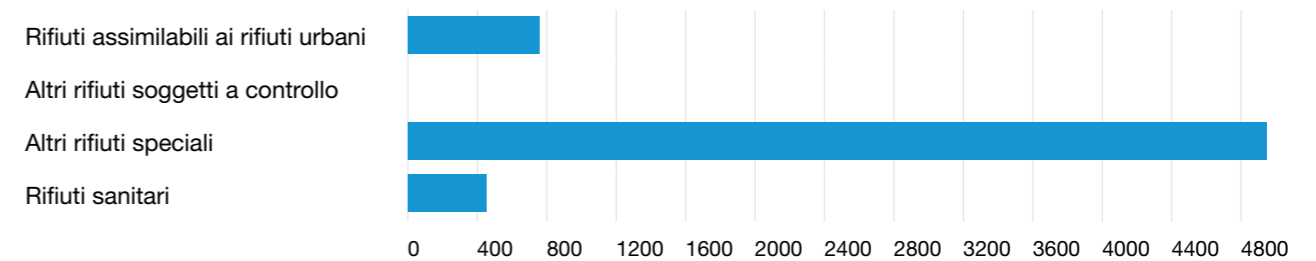
Relativamente alla gestione dei flussi urbani, nel 2024 sono state confermate le iniziative volte a massimizzare il recupero delle frazioni riciclabili, in particolare per quanto riguarda:

- Carta, cartone e plastica da ufficio e da imballaggio secondario;
- PET, attraverso la collaborazione con un partner specializzato;
- PE-HD, PE-LH e PP, oggetto di un progetto di raccolta tramite partner specializzato che verrà avviato nel 2025;

- Materiali inerti, metallici e legnosi, prevalentemente derivanti da attività di manutenzione e cantieri.

Sempre durante il 2024 l'EOC ha inoltre strutturato un sistema di monitoraggio dei flussi di rifiuti classificati per tipologia e modalità di smaltimento, in linea con lo standard GRI 306. Di seguito si riportano gli indicatori monitorati.

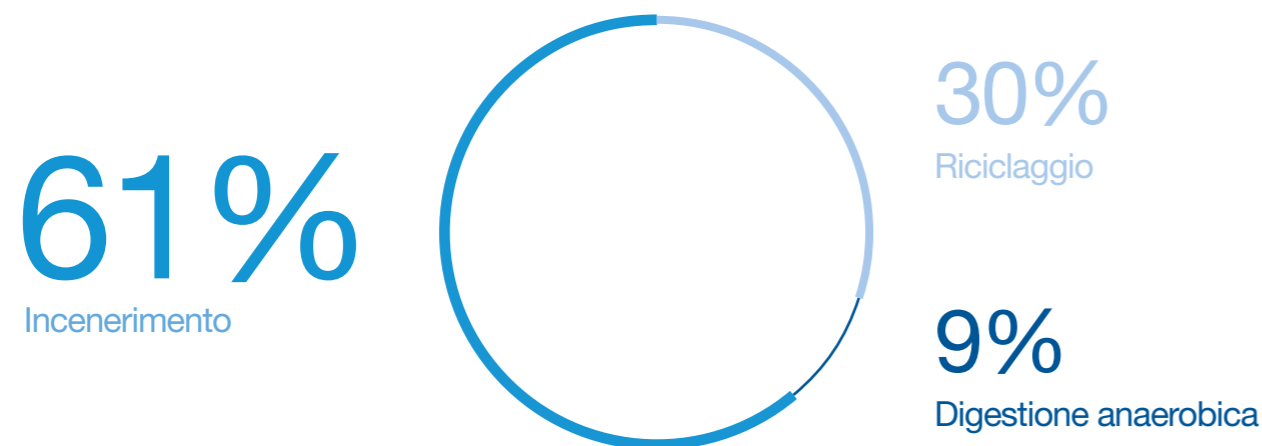
Rifiuti prodotti nel 2024 [ton]



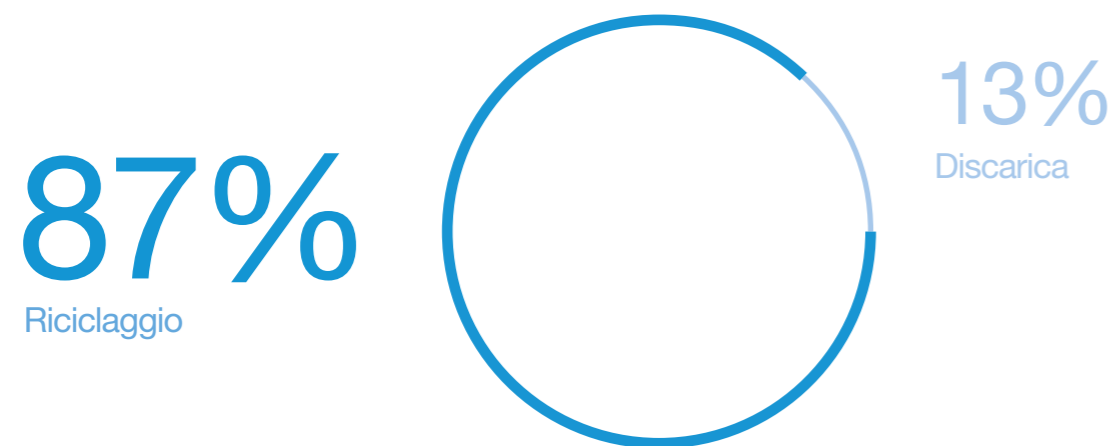
	2023*		2024	
Totale rifiuti prodotti [ton]	3'343	100%	6'066	100%
Rifiuti sanitari	491.5	14.7%	435.5	7.7%
Cat. B1.1: Rifiuti di parti anatomiche, di organi e di tessuti [ton]	0.3	0.0%	0.3	0.0%
Cat. B1.2: Rifiuti sporchi di sangue, secreti ed escreti [ton]	401.9	12.0%	345.9	6.1%
Cat. B2: Rifiuti con pericolo di lesione «Sharps» [ton]	83.1	2.5%	83.0	1.5%
Cat. B3: Medicamenti scaduti [ton]	1.6	0.0%	1.6	0.0%
Cat. B4: Rifiuti citostatici [ton]	4.7	0.1%	4.8	0.1%
Cat. C: Rifiuti infettivi [ton]	-	0.0%	-	0.0%
Rifiuti assimilabili agli urbani [ton]	1,183.2	35.4%	737.4	13.1%
Altri rifiuti speciali [ton]	1,580.1	47.3%	4,892.2	86.7%
Altri rifiuti speciali "ordinari" [ton]	974.5	29.2%	817.7	14.5%
Altri rifiuti speciali "da cantiere" [ton]	605.6	18.1%	4,074.5	72.2%
Altri rifiuti soggetti a controllo [ton]	88.2	2.6%	0.8	0.0%

*I valori riportati non risultano comparabili con quelli del 2024 in quanto durante l'anno 2023 il sistema di monitoraggio dei rifiuti da cantiere non era ancora stato ultimato e non ha registrato la totalità dei rifiuti prodotti in tale ambito. Escludendo questi ultimi i rifiuti hanno visto una riduzione del 27% tra il 2023 e il 2024.

**Totale rifiuti
(esclusi quelli da cantiere)**



Totale rifiuti da cantiere



L'intero sistema di gestione dei rifiuti è fondato su una solida base normativa, che comprende le principali leggi e ordinanze federali, tra cui:

- LPAmb – Legge federale sulla protezione dell'ambiente;
- OPSR – Ordinanza sulla prevenzione e lo smaltimento dei rifiuti;
- OTRif e OLTRif – Ordinanze sul traffico e la classificazione dei rifiuti;
- OPI – Ordinanza prevenzione infortuni;
- LEp – Legge sulle epidemie;
- SDR, ADR – Ordinanze e accordi sul trasporto di sostanze pericolose.

Grazie alla formazione continua del personale, alla digitalizzazione dei processi e alla collaborazione con partner smaltitori specializzati, EOC continua a migliorare la qualità del proprio sistema di gestione dei rifiuti, con un impatto positivo in termini sia ambientali sia organizzativi. Il percorso di rafforzamento delle pratiche di raccolta, separazione e recupero proseguirà nei prossimi anni, con l'obiettivo di consolidare l'EOC come realtà sanitaria all'avanguardia anche nella gestione sostenibile dei propri flussi di rifiuti.

Uso efficiente delle risorse materiali

GRI 2-27

GRI 3-3

GRI 301-1

GRI 303-3

11.1 Visione e obiettivi

EOC riconosce che l'impiego consapevole e responsabile delle risorse materiali rappresenta un elemento chiave per la sostenibilità delle proprie attività. L'attività ospedaliera comporta infatti l'utilizzo quotidiano di una vasta gamma di beni e materiali (farmaci, dispositivi medici, alimenti, materiale monouso) il cui approvvigionamento, utilizzo e smaltimento genera impatti ambientali significativi. In tale contesto, EOC si impegna a ottimizzare i flussi, puntando sulla riduzione degli sprechi, sull'introduzione di criteri di sostenibilità negli acquisti, sull'incremento del riutilizzo e sul miglioramento dei sistemi di monitoraggio e tracciabilità.

Questo approccio si traduce in azioni concrete: dalla valutazione dell'impronta ambientale dei beni acquistati alla riduzione dei prodotti monouso. Il rafforzamento della cultura organizzativa in materia di sostenibilità negli acquisti rappresenta poi un ulteriore asse d'azione, da perseguire anche attraverso la formazione e la sensibilizzazione del personale coinvolto nei processi decisionali e logistici. L'impegno di EOC su questo fronte è coerente con quanto definito nel Piano di decarbonizzazione 2023–2050, che prevede la progressiva introduzione di criteri ambientali nelle procedure d'acquisto, nonché l'ottimizzazione dell'uso delle risorse critiche.

Tema materiale: uso efficiente delle risorse materiali

Obiettivo	Descrizione	Risultati al 2024
Diminuzione del volume di prodotti ospedalieri scartati	Diminuzione del volume di beni ospedalieri scartati: farmaci, dispositivi medici, materiali da ufficio, ecc. (obiettivo al 2050: -30%)	✓ Essendo il 2024 l'anno zero non vi sono tendenze registrate comunicabili. Più di 47 milioni di unità di prodotto acquistate e gestite dai magazzini rappresentano il primo valore di riferimento
Promozione di un'offerta alimentare più sostenibile	Diminuzione del volume di alimentari scartati (obiettivo al 2050: -25% di sprechi alimentari)	✓ Essendo il 2024 l'anno zero non vi sono tendenze registrate comunicabili. Circa 865 tonnellate di alimenti acquistati rappresentano il primo valore di riferimento
Sviluppare un rifornimento incentrato su acquisti sempre più sostenibili	Introdurre criteri ambientali nelle procedure di approvvigionamento (obiettivo al 2050: 90% dei prodotti acquistati "net-zero")	✓ Obiettivo fissato: entro i 5 anni svolgere almeno 3 concorsi pilota aventi criteri di sostenibilità
Migliorare il monitoraggio degli impatti associati agli acquisti	Definizione di una procedura dedicata a registrare le informazioni relative ai beni alimentari e ai prodotti acquistati includendo il loro peso	✓ Completamento del progetto "newton" e definizione del software gestionale SAP, il quale potrà essere modellato in modo da raccogliere i dati necessari
Ridurre l'impatto della logistica interna all'EOC	Sviluppare una flotta veicoli aziendale sostenibile (obiettivo al 2050: il 100% della flotta è full-electric)	✓ Mappatura composizione della flotta in corso
Monitorare e ridurre il consumo idrico	Misurare e ridurre il volume di acqua consumata	✓ 240'919 m³ di acqua prelevata
Sensibilizzare e formare il personale	Promuovere la cultura del consumo responsabile delle risorse materiali	✓ Piano di sensibilizzazione in corso di definizione

11.2 Indicatori e misure principali

La gestione responsabile delle risorse materiali rappresenta un pilastro per la sostenibilità ambientale di EOC. In quanto ospedale multisito con un'importante attività clinica, scientifica e logistica, EOC è consapevole dell'impatto associato all'approvvigionamento di beni, dispositivi medici, farmaci, materiali da ufficio e alimenti. Per questo, negli ultimi anni sono stati avviati numerosi progetti mirati alla riduzione dei consumi e alla promozione del riutilizzo, con l'obiettivo di coniugare qualità delle cure e responsabilità ecologica. Al fine di garantire un'assistenza sanitaria di alta qualità, ogni anno gestiamo un volume estremamente rilevante di materiali. L'uso efficiente e responsabile di queste risorse rappresenta un aspetto essenziale per la nostra sostenibilità ambientale, sia per quanto riguarda la produzione di rifiuti e sia per le emissioni di gas serra associate alla loro produzione (Scope 3).

Alcune cifre

Nel 2024, l'EOC ha consumato:

- Oltre 47 milioni di unità di prodotti medicali e domestici monouso, tra cui oltre 2.4 milioni di tamponi e compresse, quasi 1.5 milioni di siringhe, più di 1.9 milioni di aghi, e oltre 1.3 milioni di mascherine chirurgiche monouso;
- Materiale informatico e di consumo ITC, con oltre 5'800 dispositivi acquistati, tra cui computer, tablet, laptop e stampanti;
- Oltre 847 tonnellate di alimenti misti e più di 19'000 litri di prodotti lattiero-caseari;
- Oltre 39 tonnellate solo per quanto riguarda i detersivi e diluenti per la pulizia utilizzati dalla Centrale dei Servizi Industriali a Biasca;
- Circa 241 mila m³ di acqua.

Tipologia di materiali consumati

Tipologia di materiali consumati	U.M.	2023	2024	Delta %
Acquisti passanti da magazzino	Unità	40'261'613	47'720'167	+18.5%
Acqua	m ³	246'002	240'919	-2.1%
Acquisti ITC	Unità	5'227	5'806	+11.1%
Acquisti alimentari	kg	884'047	866'785	-2.0%
Acquisti della farmacia aperta al pubblico (Bellinzona)	CHF	3'662'444	3'540'805	-3.3%

In tal senso, un'azione chiave sviluppata durante il 2023 e 2024 è stata l'avvio del calcolo dell'inventario dei gas serra aziendali, realizzato in conformità ai principi del Greenhouse Gas Protocol e della norma ISO 14064-1, che ha permesso di individuare i principali contributori di emissioni Scope 3, tra cui l'acquisto di beni e materiali (capitolo 13). Inoltre, all'interno del piano di decarbonizzazione dell'Ente sono stati fissati obiettivi ambiziosi volti alla riduzione del volume di beni acquistati, al miglioramento del monitoraggio e all'introduzione di prodotti a basse emissioni.

In particolare:

- Sono in fase di definizione nuove procedure volte a monitorare in modo accurato il peso e la tipologia dei beni alimentari e farmaceutici acquistati (tramite il nuovo software SAP), così da aumentare l'accuratezza del calcolo delle emissioni Scope 3;
- Si punta alla riduzione progressiva del volume di beni non alimentari (es. dispositivi medici, materiali da ufficio), con un target di -30% entro il 2050.

Efficienza energetica

GRI 3-3

GRI 302-1

GRI 302-2

GRI 302-3

GRI 302-4

GRI 302-5

12.1 Visione e obiettivi

L'efficienza energetica costituisce un pilastro strategico della transizione sostenibile intrapresa da EOC, non solo per ridurre i propri impatti ambientali diretti, ma anche per garantire un utilizzo più responsabile delle risorse pubbliche. In coerenza con il piano di decarbonizzazione adottato, EOC si è posto l'obiettivo di migliorare progressivamente la performance energetica dei propri edifici e delle proprie attività, intervenendo sia sui consumi sia sulla tipologia dell'energia approvvigionata.

A partire dal 2022, EOC calcola l'impronta carbonica legata ai suoi consumi energetici, includendo sia le emissioni dirette (Scope 1) sia quelle indirette (Scope 2). Da questa base è stato sviluppato un piano di riduzione delle emissioni che prevede interventi specifici per ciascuna sede, tra cui la sostituzione dei sistemi di riscaldamento a combustibili fossili con pompe di calore ad alta efficienza e la progressiva elettrificazione della flotta aziendale.

Inoltre, un'attenzione particolare è rivolta alla transizione verso fonti rinnovabili: è attualmente in corso il potenziamento dell'autoproduzione elettrica tramite fotovoltaico. Quest'ultimo è infatti già presente sulla nuova ala dell'Ospedale Regionale di Mendrisio mentre, nel maggio 2024, è stato messo in servizio presso l'Ospedale Regionale di Locarno un impianto FV di ca. 100KW totalmente in autoconsumo. Ulteriori analisi sono in corso con AET per le sedi OSG e CSI.

Nel settore dell'edilizia, tutti i nuovi progetti infrastrutturali integrano criteri di alta efficienza energetica e sostenibilità. Gli stabili di nuova costruzione rispettano lo Standard Minergie, come già accade per l'Ospedale Italiano di Lugano e la nuova ala dell'Ospedale di Mendrisio, standard che sarà esteso anche al convitto e alla nuova ala sud dell'Ospedale di Locarno. Per quanto riguarda invece la tipologia dell'energia acquistata, dal 2024 è stata definita la stipula di nuovi contratti di fornitura elettrica basati su energia rinnovabile certificata da garanzie di origine (GO) associate a impianti idroelettrici ticinesi, con il supporto di AET e altri fornitori. Inoltre, l'approvvigionamento tramite reti di teleriscaldamento è già attivo presso le sedi di Bellinzona, Lugano (Italiano), Acquarossa e Biasca, mentre a Locarno è operativo un sistema a pompa di calore.

Tema materiale: efficienza energetica

Obiettivo	Descrizione	Risultati al 2024
Monitorare e ridurre l'intensità energetica rispetto alle giornate di cura	Monitoraggio continuo dei vettori energetici Miglioramento dell'efficienza energetica dei reparti diagnostici (es. radiologia) Promuovere la consapevolezza interna sull'uso dell'energia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 33'831 MWh di elettricità acquistata ✓ 7'265 MWh tramite teleriscaldamento ✓ 1'983 MWh tramite impianti di cogenerazione AIL ✓ 1'314'631 m³ di gas naturale ✓ 170 ton di G.P.L. ✓ 232'252 litri di gasolio ✓ 1'909 m³ di cippato ✓ 0.24 MWh per giornata di cura erogata
Estendere la quota di energia elettrica certificata rinnovabile	Aggiornamento dei contratti di fornitura con energia certificata da fonti rinnovabili ticinesi (GO "tiAcqua") Potenziamento dell'autoproduzione fotovoltaica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 98.9% dell'elettricità proveniente da fonti rinnovabili ✓ 1.1% proveniente da nucleare
Efficientamento energetico e decarbonizzazione degli edifici	Sostituzione dei sistemi di riscaldamento, passaggio da caldaie a combustibili fossili a pompe di calore Tutti i nuovi progetti edilizi dovranno rispettare lo standard Minergie o equivalenti	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Obiettivi di decarbonizzazione definiti all'interno del nuovo piano di decarbonizzazione 2023-2050

12.2 Indicatori e misure principali

72 Nel corso del 2024, l'Ente ha proseguito un lavoro di analisi dei propri consumi e ha portato avanti alcune misure puntuali di ottimizzazione, con l'obiettivo di migliorare gradualmente l'efficienza degli edifici e dei sistemi impiantistici, promuovendo nel contempo l'adozione di fonti energetiche rinnovabili.

Nel 2024, il consumo energetico totale dell'Ente Ospedaliero Cantonale è aumentato sensibilmente rispetto all'anno precedente, passando da 49'463 a 60'210 MWh.

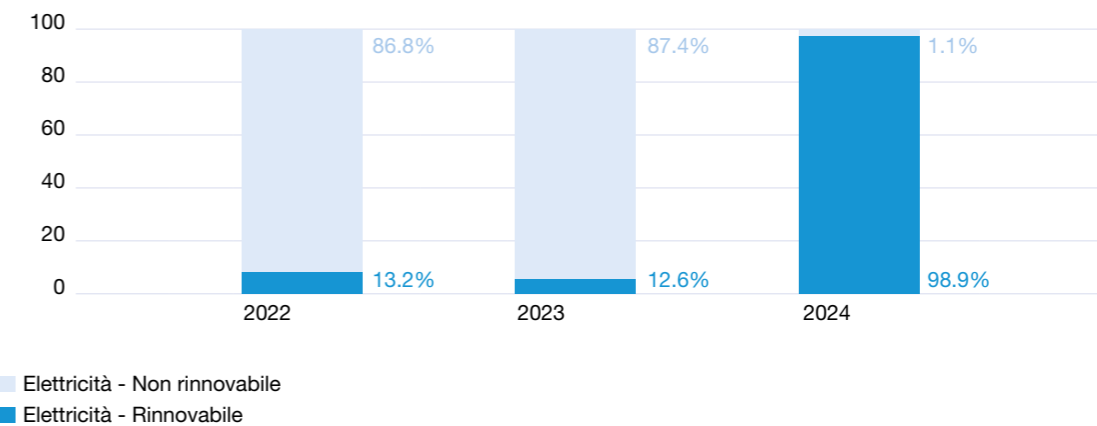
Questo incremento, pari a circa il 21.7%, è da interpretare alla luce dell'ampliamento e intensificazione delle attività cliniche e infrastrutturali presso diverse sedi e risulta più in linea con quanto registrato per l'anno 2022 (+4.5%).

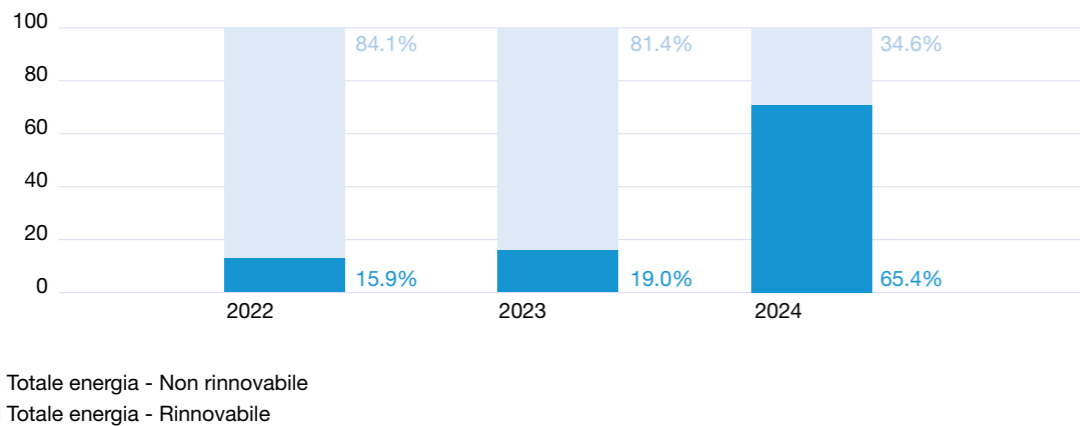
Gli indicatori di intensità energetica mostrano un andamento circa costante: il consumo per collaboratore (FTE) si attesta a 11.6 MWh, mentre quello per paziente stazionario è pari a 1.35 MWh, valori di poco superiori a quelli del 2022, a conferma di un consumo relativamente efficiente e costante rispetto all'attività svolta.

L'elettricità continua a rappresentare il principale vettore energetico utilizzato, coprendo circa il 56% del fabbisogno complessivo. A tale riguardo, un dato rilevante riguarda la quota di elettricità proveniente da fonti rinnovabili, che è passata dal 12.6% nel 2023 al 98.9% nel 2024. Questo salto significativo è attribuibile all'adozione di contratti di fornitura che garantiscono l'origine rinnovabile dell'energia elettrica, in linea con le prime azioni previste dal piano di decarbonizzazione dell'EOC. Di conseguenza, anche la percentuale complessiva di energia consumata da fonti rinnovabili è aumentata in modo significativo, dal 19.0% al 65.4%.

Le altre fonti fossili (gasolio, GPL, gas naturale), impiegate sia direttamente presso i nostri impianti sia indirettamente presso impianti gestiti da terzi, contribuiscono a soddisfare il fabbisogno energetico dell'Ente per circa il 34.6% del totale. Tra questi, il contributo dei combustibili dedicati alla flotta veicoli (benzina e diesel) risulta pressoché irrilevante.

Consumi energetici	U.M.	2022	2023	2024
Elettricità	MWh	33'638.1 58.4%	32'833.3 66.4%	33'831.3 56.2%
Teleriscaldamento	MWh	8'555.0 14.9%	8'652.3 17.5%	7'265.2 12.1%
Cogenerazione AIL	MWh	0.0 0.0%	0.0 0.0%	1'983.4 3.3%
Gas naturale	MWh	12'585 21.8%	5'334 10.8%	13'617 22.6%
GPL	MWh	1'715 0.0%	2'089 4.2%	2'175 3.6%
Gasolio	MWh	2.1 0.0%	9.0 0.0%	2.3 0.0%
Cippato	MWh	1'103.9 1.9%	546.0 1.1%	1'336.3 2.2%
Diesel (flotta veicoli)	MWh	0.1 0.0%	0.1 0.0%	0.1 0.0%
Benzina (flotta veicoli)	MWh	0.0 0.0%	0.0 0.0%	0.0 0.0%
Totale consumi energetici	MWh	57'599.0	49'463.5	60'210.0
di cui autoprodotti	MWh	na	na	53
di cui acquistati da terzi	MWh	57,599.0	49,463.5	60,157
Intensità energetica	MWh/g.cura	0.22	0.19	0.24
Elettricità consumata				
da fonti rinnovabili	%	13.2	12.6	98.9
da fonti non rinnovabili	%	86.8	87.4	1.1
Totale energia consumata				
da fonti rinnovabili	%	15.9%	19.0%	65.4%
da fonti non rinnovabili	%	84.1%	81.0%	34.6%





Relativamente al monitoraggio e all'efficiamento dei consumi energetici dell'Ente, nel 2022 è stato completato il calcolo del primo inventario dei gas serra associati ai consumi energetici di EOC, condotto secondo i principi del GHG Protocol e della norma ISO 14064-1. L'inventario, aggiornato annualmente sia nel 2023 che nel 2024, costituisce la base per un monitoraggio continuo e per l'attuazione dei progetti inclusi nel piano di decarbonizzazione. Quest'ultimo, discusso meglio nel capitolo 13, definisce misure per la progressiva riduzione delle emissioni associate ai consumi energetici (Scope 1 e Scope 2). Tra le azioni pianificate, non ancora attuate nel 2024, figurano:

- La sostituzione di impianti di riscaldamento a combustibili fossili con pompe di calore (orizzonte 2030-2050);
- L'adeguamento dei contratti di fornitura elettrica per garantire l'approvvigionamento da fonti rinnovabili locali (già attuato con AET nel 2024, a copertura della quasi totalità dell'elettricità acquistata dall'Ente);
- Qualora fosse reso possibile dallo sviluppo dell'ecosistema energetico locale, l'estensione dell'utilizzo di termidotti alimentati da biomassa legnosa;
- La progressiva sostituzione della flotta aziendale con veicoli elettrici.

74

Mitigazione dei cambiamenti climatici

GRI 3-3

GRI 305-1

GRI 305-2

GRI 305-3

GRI 305-4

GRI 305-5

13.1 Visione e obiettivi

L'Ente Ospedaliero Cantonale riconosce che l'emergenza climatica rappresenta una delle principali sfide ambientali e sanitarie del nostro tempo. In qualità di principale operatore sanitario del Cantone Ticino, nel 2024 ci siamo impegnati a definire e attuare una strategia di mitigazione dei cambiamenti climatici fondata su obiettivi concreti, un sistema strutturato di monitoraggio e una pianificazione a medio-lungo termine.

Nel 2023, EOC ha realizzato un primo inventario completo delle emissioni di gas serra secondo i principi del Greenhouse Gas Protocol e della norma ISO 14064-1, avviando così un percorso sistematico per ridurre le proprie emissioni dirette e indirette (Scope 1, 2 e 3). Questo esercizio ha rappresentato la base per la definizione del Piano di decarbonizzazione EOC 2023-2050 il quale, realizzato all'interno di un progetto approvato e sussidiato dall'Ufficio Federale dell'Energia, si pone in linea con gli obiettivi climatici nazionali e con il tracciato metodologico promosso dalla Science Based Targets initiative (SBTi).

Il piano stabilisce target ambiziosi ma coerenti con il contesto ospedaliero, a partire dalla riduzione delle emissioni Scope 1 e 2 del 23% circa entro il 2030 rispetto all'anno base 2023, fino al raggiungimento della neutralità climatica entro il 2050. Per lo Scope 3, l'obiettivo è una riduzione del 17% circa entro il 2030 e del 75% entro

il 2050, includendo categorie complesse come l'acquisto di beni e servizi, il pendolarismo dei collaboratori, la logistica e lo smaltimento dei rifiuti prodotti. Tale piano prevede diverse modalità di intervento:

- Ottimizzazione dei consumi energetici: attraverso la raccolta e l'analisi dei dati, l'EOC mira a identificare ambiti prioritari per migliorare l'efficienza, inoltre tutte le nuove costruzioni seguono lo standard Minergie e includono criteri di efficienza energetica avanzati;
- Transizione verso fonti rinnovabili: nel 2024 è stato avviato un processo di sostituzione dell'energia elettrica con energia rinnovabile certificata. Parallelamente si promuove l'autoproduzione tramite impianti fotovoltaici e l'adesione a sistemi di teleriscaldamento alimentati da biomassa;
- Riduzione delle emissioni indirette (Scope 3): sono stati fissati diversi obiettivi dedicati alle varie fonti emmissive a monte e a valle delle operazioni dirette di EOC.
- Promozione della mobilità lenta dei collaboratori.

Tema materiale: mitigazione dei cambiamenti climatici

Obiettivo	Descrizione	Risultati al 2024
Ridurre le emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Rispetto alle emissioni del 2023: • Entro il 2030: -23.1% delle emissioni GHG • Entro il 2050: raggiungere la neutralità carbonica	✓ 4'288 TonCO ₂ e ✓ +3.6% rispetto al 2023
Ridurre le emissioni indirette di GHG dalla produzione dell'energia acquistata (Scope 2)	Rispetto alle emissioni del 2023: • Entro il 2030: -23.1% delle emissioni GHG • Entro il 2050: raggiungere la neutralità carbonica	✓ 10.7 TonCO ₂ e ✓ -99.97% rispetto al 2023
Ridurre le emissioni di GHG indirette della catena del valore	Rispetto alle emissioni del 2023: • Entro il 2030: -17.3% delle emissioni GHG • Entro il 2050: -75% delle emissioni GHG	✓ 24'566 TonCO ₂ e ✓ +9.2% rispetto al 2023

13.2 Indicatori e misure principali

Nel 2024, EOC ha consolidato il proprio impegno nella misurazione delle sue emissioni di gas a effetto serra (GHG), proseguendo nella costruzione di un inventario completo e conforme al GHG Protocol. Tale inventario costituisce la base per una strategia climatica rigorosa, strutturata su obiettivi a medio e lungo termine, coerenti con le traiettorie di decarbonizzazione della Svizzera e con le raccomandazioni della Science Based Targets initiative (SBTi).

L'inventario GHG dell'anno 2024 rappresenta la seconda analisi completa di tutte le emissioni dirette e indirette dell'EOC. Relativamente all'anno 2022 è stato infatti condotto un calcolo completo solo per le emissioni comprese negli Scope 1 e 2, mentre per il 2023 è stato calcolato il primo inventario GHG completo dell'Ente. Attraverso il calcolo del suo inventario GHG, l'EOC mira a stabilire un importante passo nella valutazione e gestione della propria impronta carbonica. Grazie ai risultati ottenuti, l'Ente può infatti monitorare l'andamento delle proprie emissioni rispetto agli obiettivi di riduzione fissati attraverso il Piano di Decarbonizzazione sviluppato durante il 2024. Tale approccio analitico è fondamentale al fine di assicurare l'efficacia della strategia di sostenibilità ambientale dell'Ente e mitigare i suoi impatti sul pianeta.

La strategia perseguita da EOC è di seguito riassunta:

1. Comprensione delle emissioni di gas serra: quantificazione dell'inventario dei gas serra relativo a tutte le emissioni dirette e indirette derivanti dalle attività aziendali. Ciò include le emissioni derivanti dal consumo di energia, dai processi di assemblaggio, dal trasporto, dagli spostamenti dei collaboratori (tragitto casa-lavoro e da sede a sede) e da qualsiasi altra fonte rilevante.
2. Identificazione delle aree critiche: l'inventario individua le aree critiche che contribuiscono in modo significativo all'impronta di carbonio. Questa identificazione è essenziale per stabilire le priorità degli sforzi per ridurre le emissioni nel modo più efficace ed efficiente.
3. Definizione dell'anno di riferimento delle emissioni: EOC ha stabilito il 2023 come anno di riferimento rispetto al quale verranno confrontate le emissioni future. Questa linea di base fornisce un punto di riferimento per misurare i progressi ed è stata fondamentale per stabilire obiettivi di riduzione realistici (si veda cap. 13.1).
4. Fissare un obiettivo di riduzione verso il net-zero: l'inventario dei gas serra 2023 ha gettato le basi per la definizione del piano di riduzione delle emissioni, il calcolo sull'anno 2024 (e seguenti) servirà invece per monitorare il raggiungimento degli obiettivi fissati (si veda cap. 13.1).

Come detto, l'inventario GHG di EOC copre tutte le emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2 e Scope 3) legate alle sue attività, seguendo il principio del controllo operativo. Le emissioni sono espresse in tonnellate di CO₂ equivalenti (tCO₂e) e sono riferite al periodo che va dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno solare.

I dati sono raccolti a livello di sito per tutte le strutture EOC e aggregati a livello centrale, secondo i criteri di pertinenza, completezza, trasparenza e accuratezza previsti dal GHG Protocol. Di seguito vengono presentati i risultati ottenuti, suddivisi secondo quanto suggerito dallo standard del GHG Protocol.

Categoria	Descrizione
Scope 1	Emissioni dirette da fonti di proprietà o controllate dall'organizzazione, compresi i processi di combustione, le perdite di gas refrigerante e il trasporto con mezzi di proprietà dell'organizzazione
Scope 2	Emissioni indirette derivanti dalla produzione di elettricità, calore o vapore importati e consumati dall'organizzazione
Scope 3	Altre emissioni indirette, suddivise in 15 categorie: 1: Beni e servizi acquistati 2: Beni Capitali 3: Attività connesse ai combustibili e all'energia 4: Logistica a monte 5: Rifiuti generati durante le operazioni 6: Viaggi di lavoro 7: Pendolarismo dei dipendenti 8: Beni in leasing a monte 9: Logistica a valle 10: Trasformazione dei prodotti venduti 11: Uso dei prodotti venduti 12: Trattamento di fine vita dei prodotti venduti 13: Beni in leasing a valle 14: Franchising 15: Investimenti

Emissioni GHG	U.M.	2022*	2023	2024
Scope 1	tonCO ₂ e	3'579.0 10.4%	4'139.0 7.2%	4'287.8 14.9%
Scope 2 (location-based)	tonCO ₂ e	976.1 -	953.5 -	626.5 -
Scope 2 (market-based)	tonCO ₂ e	30'827.4 89.6%	30'626.3 53.5%	10.7 0.0%
Scope 1 e 2 (market-based)	tonCO ₂ e	34'406.4 -	34'765.3 -	4'298.6 -
Scope 3	tonCO ₂ e	na -	22'493.0 39.3%	24'566.5 85.1%
Totali	tonCO₂e	34'406	57'258	28'865
Intensità carbonica	kgCO ₂ /g.cura	134	224	117

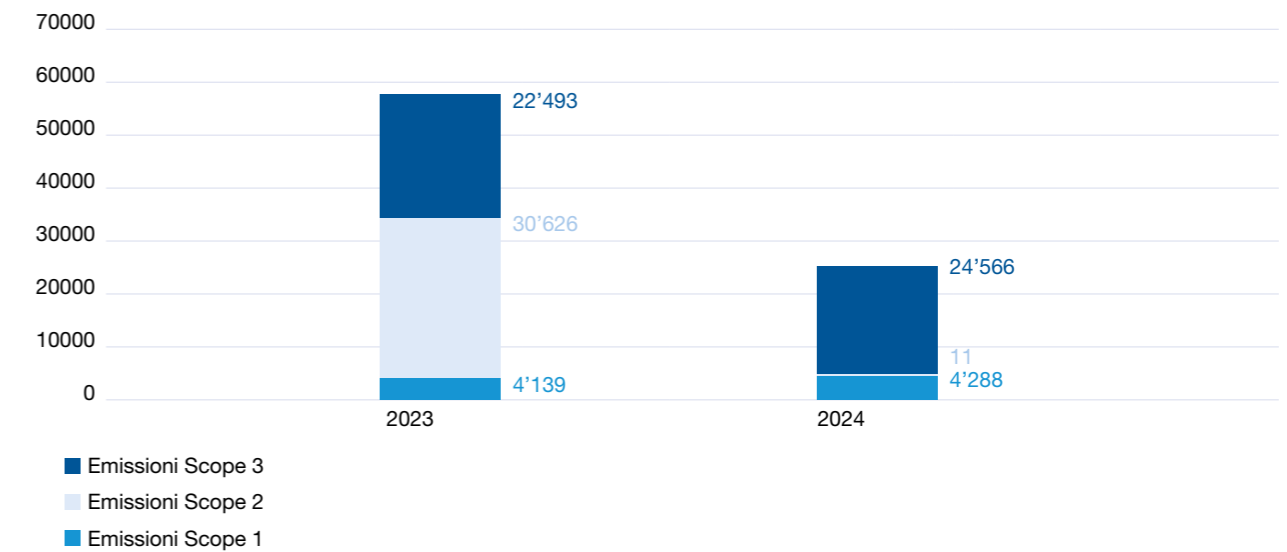
* L'inventario GHG relativo al 2022 ha preso in considerazione solo le emissioni di scope 1 e 2, i risultati complessivi non sono quindi confrontabili con gli anni successivi (2023 e 2024)

Emissioni GHG Scope 3	U.M.	2022*	2023	2024
Emissioni a monte				
Beni e servizi acquistati	tonCO ₂ e	na -	6,068.2 10.6%	6,414.8 20.8%
Beni capitali	tonCO ₂ e	na -	5,410.2 9.4%	5,950.8 19.3%
Attività legate ai combustibili e all'energia acquistata	tonCO ₂ e	na -	1,034.2 1.8%	914.7 3.0%
Trasporto e distribuzione upstream	tonCO ₂ e	na -	904.5 1.6%	1,259.2 4.1%
Generazione di rifiuti	tonCO ₂ e	na -	2,097.8 3.7%	2,825.4 9.2%
Viaggi di lavoro dei collaboratori	tonCO ₂ e	na -	350.6 0.6%	659.7 2.1%
Pendolarismo dei collaboratori	tonCO ₂ e	na -	6,627.6 11.6%	6,541.8 21.2%
Beni in leasing upstream	tonCO ₂ e	na -	0.0 0.0%	0.0 0.0%
Emissioni a valle				
Trasporto e distribuzione downstream	tonCO ₂ e	na -	0.0 0.0	0.0 0.0
Lavorazione dei prodotti venduti	tonCO ₂ e	na -	0.0 0.0	0.0 0.0
Uso dei prodotti venduti	tonCO ₂ e	na -	0.0 0.0	0.0 0.0
Fine vita dei prodotti venduti	tonCO ₂ e	na -	0.0 0.0	0.0 0.0
Assets in leasing a valle delle operazioni aziendali	tonCO ₂ e	na -	0.0 0.0	0.0 0.0
Franchises	tonCO ₂ e	na -	0.0 0.0	0.0 0.0
Investimenti	tonCO ₂ e	na -	0.0 0.0	0.0 0.0

* L'inventario GHG relativo al 2022 ha preso in considerazione solo le emissioni di scope 1 e 2, i risultati complessivi non sono quindi confrontabili con gli anni successivi (2023 e 2024)

-49.6%
Emissioni totali

Ton CO₂e



Metodologia

EOC si impegna a mantenere i più alti standard di responsabilità ambientale e, per questo motivo, il nostro inventario GHG si allinea ai principi e requisiti delineati nella norma internazionale ISO 14064-1 e alle linee guida del GHG Protocol. Tali riferimenti metodologici forniscono un quadro solido per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di GHG, garantendo trasparenza, accuratezza e coerenza. I dati utilizzati per il calcolo dell'inventario GHG sono stati raccolti da fonti primarie (consumi energetici, acquisti, trasporti, viaggi, ecc.) e integrati con fattori di emissione ufficiali (es. UFAM, Ecoinvent, DEFRA).

Risultati ottenuti nel biennio 2023-2024

I dati mostrano dal 2024 un cambiamento strutturale nel profilo emissivo di EOC, dovuto principalmente alla drastica riduzione delle emissioni Scope 2 market-based legata all'incremento dell'approvvigionamento di elettricità da fonti rinnovabili registrato. Il 2024 segna infatti una netta riduzione rispetto al 2023: le emissioni totali si sono ridotte del 49.6%, passando da 57'258 a 28'865 tonCO₂e, grazie al cambio della fonte dell'approvvigionamento dell'energia elettrica (da carbone a idroelettrico). Anche l'intensità carbonica è molto migliorata, segnalando un aumento dell'efficienza emissiva complessiva. Relativamente alle principali fonti di emissione indirette (Scope 3), quelle associate ai beni e servizi acquistati coprono da sole circa il 42.8% del totale delle emissioni. Seguono quelle legate al pendolarismo dei collaboratori (22.7%). L'aumento delle emissioni indirette rispetto al 2023 (+9.2%) è dovuto principalmente a una crescita degli investimenti e delle forniture e a una maggiore produzione di rifiuti.

Il nostro piano di decarbonizzazione 2023-2050

Come anticipato, nel corso del 2024 l'Ente ha elaborato il suo primo piano di decarbonizzazione, nell'ambito di un progetto approvato e sussidiato direttamente dall'Ufficio Federale dell'Energia (UFE). Tale piano strategico definisce gli obiettivi e le misure necessarie per ridurre progressivamente le emissioni climalteranti di EOC in linea con il GHG Protocol e con gli obiettivi di neutralità climatica stabiliti dalla Confederazione. Il piano si basa sui risultati dell'inventario delle emissioni GHG e si sviluppa in coerenza con i principali standard di riferimento. L'obiettivo è ambizioso: una riduzione delle emissioni di Scope 1 e 2 del 23% entro il 2030 (rispetto al 2023), con l'orizzonte di raggiungere la neutralità climatica (Net-Zero) entro il 2050. Per lo Scope 3, la riduzione desiderata è del 17% entro il 2030 e del 75% entro il 2050.

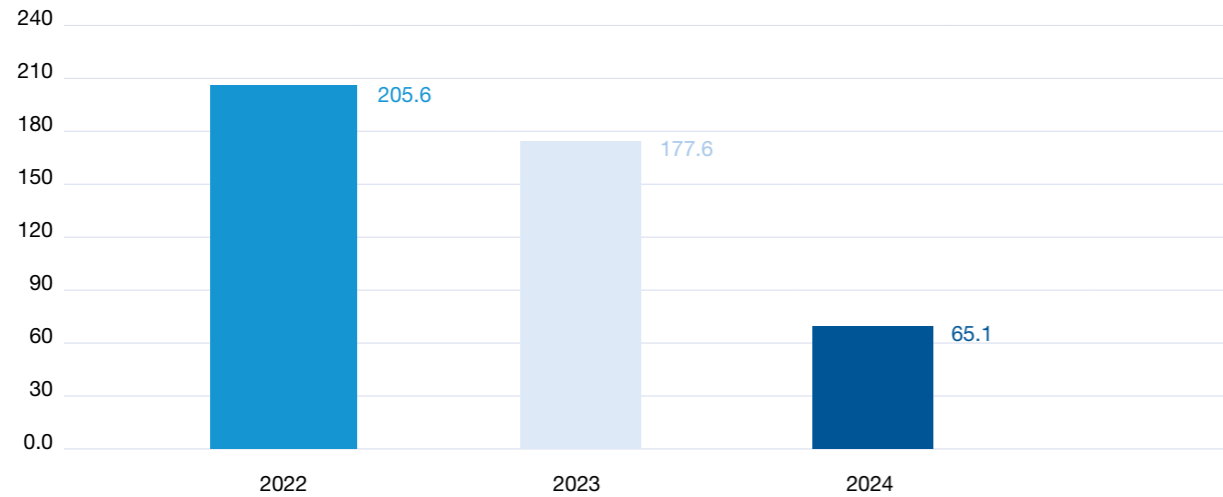
Al fine di raggiungere tali obiettivi, il piano prevede circa 50 misure di riduzione distribuite su tutte le principali categorie emmissive: energia elettrica e termica, mobilità aziendale e dei collaboratori, viaggi di lavoro, acquisti di beni e servizi, edilizia, gestione dei rifiuti e logistica. Le misure proposte includono sia interventi infrastrutturali (come il potenziamento dell'autoproduzione da fonti rinnovabili o la progressiva elettrificazione degli impianti) sia iniziative organizzative e gestionali (tra cui l'ottimizzazione degli acquisti, il coinvolgimento di diversi fornitori e la sensibilizzazione del personale). Il piano sarà aggiornato periodicamente sulla base del monitoraggio delle emissioni, della fattibilità tecnica e delle evoluzioni normative, garantendo coerenza con le traiettorie di decarbonizzazione più avanzate a livello svizzero ed europeo.

Un esempio virtuoso: la gestione dei gas anestetici fluorurati

All'interno del percorso di mitigazione delle emissioni climalteranti, EOC ha avviato un'iniziativa concreta per ridurre le emissioni associate all'uso di gas anestetici fluorurati, in particolare di desflurano. A partire dal 2024, l'Ente ha ridotto quasi completamente l'impiego di tale gas anestetico (caratterizzato da un elevatissimo potenziale di riscaldamento globale), in favore di gas meno impattanti.

L'introduzione di pratiche anestesologiche più sostenibili ha contribuito alla riduzione delle emissioni climalteranti legate ai gas anestetici in tutto l'EOC: tra il 2022 e il 2024 si registra infatti un calo del 68% delle relative emissioni, passate da 205.6 a 65.1 circa tonnellate di CO₂e.

Emissioni di tonCO₂e associate ai gas utilizzati



In tale contesto, il Green Team del Dipartimento Area Critica dell'Ospedale Regionale di Lugano ha avviato alcune iniziative volte a ridurre l'impatto ambientale legato all'utilizzo dei gas anestetici. Le proposte, attualmente in fase di ideazione e valutazione, si inseriscono nel percorso verso la decarbonizzazione e dimostrano come siano i collaboratori, direttamente impegnati sul campo, a farsi promotori di soluzioni innovativi e sostenibili.

Un segnale concreto dell'attenzione e della consapevolezza ambientale che anima i nostri professionisti. Ciò rappresenta un secondo passo concreto verso una pratica clinica più attenta all'ambiente, in linea con gli obiettivi del piano di decarbonizzazione e con le direttive europee che prevedono la progressiva eliminazione dei gas fluorurati entro il 2030.

Indice dei contenuti GRI



Per il Content Index - Essentials Service, GRI Services ha revisionato che l'indice dei contenuti GRI sia presentato in modo coerente con i requisiti per la rendicontazione in conformità con gli Standard GRI, e che le informazioni contenute nell'indice siano presentate in modo chiaro e accessibile ai portatori di interesse.

Dichiarazione d'uso	EOC ha redatto un report in conformità agli Standard GRI per il periodo 1° gennaio 2024 – 31 dicembre 2024
Utilizzo GRI 1	GRI 1: Principi Fondamentali 2021
Standard di settore GRI pertinenti	Nessuno standard di settore applicato

Standard GRI	Informativa	Ubicazione e/o risposte dirette	Ragione di omissione	Spiegazione
GRI 1: Principi Fondamentali 2021				
Informative generali				
GRI 2: Informativa Generale 2021	1. L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione			
	2-1 Dettagli sull'organizzazione	5-6, 8, 12-15, 38-41		
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	5-6, 8		
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	5-6, 8		
	2-4 Restatement delle informazioni	5-6		Primo rapporto pubblicato, nessuna revisione condotta
	2-5 Assurance esterna	5-6		I dati e le informazioni qui contenuti non sono stati sottoposti ad una revisione esterna poiché già verificate da enti terzi indipendenti
	2. Attività e lavoratori			
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	12-19		
	2-7 Dipendenti	50-54		
	2-8 Lavoratori non dipendenti	38-42		
	3. Governance			
	2-9 Struttura e composizione della governance	38-42		
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	38-42		

Standard GRI	Informativa	Ubicazione e/o risposte dirette	Ragione di omissione	Spiegazione
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-11 Presidente del massimo organo di governo	38-42		
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	38-42		
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	38-42		
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	38-42		
	2-15 Conflitti d'interesse	38-42		
	2-16 Comunicazione delle criticità	38-42		
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	38-42		
	2-18 Valutazione della performance del massimo organo di governo		Informazioni non disponibili / incomplete	La valutazione delle performance del Consiglio di Amministrazione in termini di sostenibilità non è attualmente condotta
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	38-42, Rapporto Annuale 2024 p. 68		
	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	55		Viene applicato il Regolamento Organico Cantonale (ROC) pubblicamente disponibile
2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	Tutti i nostri conti sono pubblicati sulla Relazione Economico-Finanziaria (p. 8)			
4. Strategia, politiche e prassi				
2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	7			
2-23 Impegno in termini di policy	12-19, 22-26, 42			
2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	12-19, 22-26, 42			
2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	12-19, 31			
2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	17-19, 34, 43			
2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Non sono state registrate non-conformità			
2-28 Appartenenza ad associazioni	32-34			
5. Coinvolgimento dei nostri portatori d'interesse				
2-29 Approccio al coinvolgimento dei nostri portatori d'interesse	16-21			
2-30 Contratti collettivi	55			

Standard GRI	Informativa	Ubicazione e/o risposte dirette	Ragione di omissione	Spiegazione
Temi materiali				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1 Processo per determinare i temi materiali	16-21		
	3-2 Elenco di temi materiali	20-22		
Accessibilità e qualità delle cure				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	28-35		
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	35		
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	34		
Gestione efficiente della struttura ospedaliera				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	36-47		
GRI 201: Performance economiche 2016	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	46-47		
	201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	46		
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	47		
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento 2016	204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	46-47		
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	39		
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	42-43		
Benessere lavorativo dei collaboratori				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	48-55		
GRI 202: Presenza sul mercato 2016	202-2 Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale	50		
	401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	54		
GRI 401: Occupazione 2016	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	49, 55		
	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	51-53		
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	55		

Standard GRI	Informativa	Ubicazione e/o risposte dirette	Ragione di omissione	Spiegazione
Salute e sicurezza dei collaboratori				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	56-58		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	56-58		
	403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	56-58		
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	56-58		
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	56-58		
	403-9 Infortuni sul lavoro	57		
Gestione dello sviluppo professionale dei collaboratori e attrazione nuovi talenti				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	59-63		
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	60-61		
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	60-63		
Gestione dei rifiuti				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	64-68		
GRI 306: Rifiuti 2020	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	66-68		
	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	66-68		
	306-3 Rifiuti generati	67		
	306-4 Rifiuti non conferiti in discarica	66, 68		
	306-5 Rifiuti conferiti in discarica	66, 68		
Uso efficiente delle risorse materiali				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	69-70		
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	70		
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-3 Prelievo idrico	70		
Efficienza energetica				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	71-74		
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	72-73		
	302-2 Consumo di energia esterno all'organizzazione	72-73		
	302-3 Intensità energetica	72-73		
	302-4 Riduzione del consumo di energia	73		
	302-5 Riduzioni dei requisiti energetici di prodotti e servizi	73		

84

Standard GRI	Informativa	Ubicazione e/o risposte dirette	Ragione di omissione	Spiegazione
Mitigazione dei cambiamenti climatici				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	75-80		
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	76-77		
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	76-77		
	305-3 Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	76-78		
	305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	77		
	305-5 Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	78-80		

Conclusioni

Il primo Rapporto di Sostenibilità rappresenta la tappa più recente di un percorso avviato dall'EOC negli ultimi quattro anni per integrare in modo strutturato la sostenibilità nella propria gestione aziendale.

A partire dal 2021, l'Ente ha intrapreso un processo sistematico di identificazione e gestione dei propri impatti economici, sociali e ambientali, con l'obiettivo di rendere trasparente il proprio contributo alla salute e al benessere della comunità.

Un passaggio fondamentale è stata **l'analisi di materialità ESG allineata agli standard GRI**, condotta a fine 2023. Questo esercizio ha permesso di coinvolgere in maniera estesa portatrici e portatori di interesse interni ed esterni, identificando secondo una metodologia universalmente riconosciuta le aree ambientali, sociali ed economiche più rilevanti per l'Ente e per il contesto in cui opera. Tale analisi ha gettato le basi per una rendicontazione coerente e comparabile e per la definizione di obiettivi misurabili.

Parallelamente, l'EOC ha sviluppato in modo sistematico la propria strategia ambientale.

A partire dal 2022 ha avviato il calcolo delle emissioni di Scope 1 e 2 di gas serra (emissioni dirette e legate all'energia acquistata) e, dal 2023, anche di quelle indirette (Scope 3), dotandosi per la prima volta di un inventario completo delle proprie emissioni secondo gli standard GHG Protocol e ISO 14064-1. **Nel 2024 questa strategia si è tradotta nell'approvazione, da parte dell'Ufficio Federale dell'Energia, del Piano di decarbonizzazione dell'EOC**, il quale definisce le misure da implementare entro il 2050 al fine di raggiungere le emissioni nette pari a zero.

Questo piano, integrato nella più ampia strategia aziendale di sostenibilità "EOC,

il nostro ospedale", consente di orientare investimenti, comportamenti e scelte operative in chiave di efficienza energetica, mobilità sostenibile, acquisti responsabili, edilizia e gestione dei rifiuti.

Insieme agli aspetti ambientali, il presente Rapporto illustra anche i **traguardi sociali e finanziari** conseguiti negli ultimi anni.

Sul piano sociale, **l'EOC ha consolidato una forza lavoro di oltre 6'200 collaboratori (di cui circa il 66% donne), con un tasso di turnover annuo contenuto al 4%**, investendo su programmi di formazione continua e su percorsi di sviluppo professionale e attrazione di talenti. Sono stati rafforzati i sistemi di salute e sicurezza sul lavoro e ampliati i benefit e i servizi a supporto del benessere dei dipendenti.

Sul piano dell'offerta sanitaria, **nel solo 2024 l'EOC ha garantito oltre 41'000 ricoveri e 668'000 visite ambulatoriali**, mantenendo e potenziando i servizi di prossimità e i centri di competenza specialistici sul territorio cantonale.

Dal punto di vista economico-finanziario, **nel 2024 l'EOC ha generato un valore economico complessivo di circa 961 milioni CHF, di cui 682 milioni distribuiti in Ticino**, con investimenti superiori a 90 milioni CHF in strutture, tecnologie e innovazione; **l'EBITDA si è attestato al 4.6%**. Questi dati dimostrano la solidità della gestione e il contributo diretto allo sviluppo del territorio, in un contesto economico generale che rimane difficile per gli ospedali (tariffe basse e prestazioni generali da parte dello Stato ampliamenti insufficienti).

Il presente Rapporto, pubblicato secondo gli standard internazionali GRI, rappresenta quindi **non solo un documento di**

rendicontazione ma un vero e proprio traguardo formale. È il risultato di un lavoro corale che ha coinvolto direzioni, collaboratori e stakeholder esterni e che testimonia l'impegno dell'Ente nel misurare e comunicare i propri impatti in modo trasparente, comparabile e credibile. Racconta gli sforzi compiuti e i risultati raggiunti, dalla riduzione delle emissioni alla valorizzazione delle persone, dal potenziamento dei servizi sanitari alla gestione responsabile delle risorse, e costituisce la base per monitorare i progressi futuri verso un modello di ospedale sempre più sostenibile e innovativo.

Con questa pubblicazione **l'EOC diventa uno dei precursori nell'ambito ospedaliero svizzero ed europeo**, implementando le migliori pratiche nazionali e internazionali e rafforzando il proprio ruolo di riferimento per il Cantone Ticino e per la Svizzera italiana. Il Rapporto di Sostenibilità redatto in accordo agli standard GRI è un passo importante perché attesta la volontà dell'Ente di consolidare una gestione integrata e responsabile, di rendere conto dei risultati conseguiti, di condividere con tutti i portatori

di interesse la propria visione di una sanità pubblica di qualità, attenta alle persone e all'ambiente e di fungere da esempio di come un'organizzazione complessa e di grandi dimensioni possa integrare la sostenibilità nella propria attività.

Guardando al futuro, l'EOC intende proseguire su questa traiettoria, perseguendo gli obiettivi già tracciati nel Rapporto: il raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra entro il 2030, il consolidamento degli sforzi per garantire il benessere e lo sviluppo professionale dei collaboratori, il rafforzamento dei sistemi di misurazione e trasparenza dei dati ESG, l'efficientamento dei processi e delle infrastrutture in ottica circolare e l'integrazione sempre maggiore dei principi di sostenibilità nelle scelte cliniche e organizzative. Questi impegni, che il Rapporto rende pubblici e verificabili, guideranno l'azione dell'Ente negli anni a venire e costituiranno la base dei prossimi rapporti di sostenibilità, per dare conto in modo chiaro e misurabile dei progressi verso una sanità pubblica più resiliente, equa e sostenibile.

Conclusions

The first Sustainability Report marks the latest milestone in the EOC's four-year journey to structurally integrate sustainability into its organizational management.

Since 2021, the institution has undertaken a systematic process to identify and manage its economic, social, and environmental impacts, with the goal of transparently communicating its contribution to the health and well-being of the community. A key step in this process was the **Materiality Analysis, aligned with GRI Standards**, conducted at the end of 2023. This exercise enabled a broad engagement of both internal and external stakeholders and, through a universally recognized methodology, identified the most relevant environmental, social, and economic areas for the organization and its context. The analysis laid the foundation for consistent and comparable reporting and for defining measurable objectives.

In parallel, EOC systematically developed its environmental strategy. **Starting in 2022, it began calculating its greenhouse gas emissions** for Scopes 1 and 2 (direct and energy-related emissions), and since 2023, also for indirect emissions (Scope 3), thus compiling for the first time a complete inventory of its emissions in accordance with the GHG Protocol and ISO 14064-1 standards. **In 2024, this strategy culminated in the approval – by the Swiss Federal Office of Energy – of EOC's Decarbonization Plan**, which defines the measures to be implemented by 2050 to reach net-zero emissions.

Integrated into the broader corporate sustainability strategy "EOC, our hospital", this plan guides investments, behaviors, and operational choices in the areas of energy efficiency, sustainable mobility, responsible procurement, construction, and waste management.

Alongside environmental progress, **this Report also highlights the social and financial achievements** of recent years.

On the social front, **EOC has a workforce of over 6,200 employees (about 66% women) with a low annual turnover rate of 4%**, investing in continuous training programs, professional development pathways, and talent attraction initiatives. Occupational health and safety systems have been strengthened, and benefits and services supporting employee well-being expanded.

In terms of healthcare delivery, **in 2024 alone EOC provided more than 41,000 hospitalizations and 668,000 outpatient visits**, maintaining and enhancing local services and specialized centers across the Canton.

From an economic and financial perspective, **in 2024 EOC generated a total economic value of approximately CHF 961 million, of which CHF 682 million was distributed within Ticino**, with investments exceeding CHF 90 million in infrastructure, technology, and innovation. **EBITDA stood at 4.6%**. These figures demonstrate both sound management and a tangible contribution to the region's development, in a general economic context that remains challenging for hospitals (with low reimbursement rates and largely insufficient general contributions from the State).

Published in accordance with international GRI Standards, **this Report is not merely a reporting document but a formal milestone**. It reflects a collective effort involving management, staff, and external stakeholders and demonstrates the organization's commitment to measuring and communicating its impacts

transparently, comparably, and credibly. It recounts the efforts and achievements – from emission reduction to people development, from service enhancement to responsible resource management – and establishes a foundation for tracking future progress toward an increasingly sustainable and innovative hospital model.

With this publication, **EOC positions itself among the pioneers of Swiss and European hospital systems**, implementing best national and international practices and strengthening its role as a reference point for Ticino and Italian-speaking Switzerland. The Sustainability Report produced in accordance with GRI standards represents a significant step forward, confirming the institution's intention to consolidate integrated and responsible management, to account for its results, to share with all stakeholders its vision of a high-quality public healthcare system that cares for people and the environment,

and to serve as an example of how a large, complex organization can embed sustainability into its operations.

Looking ahead, EOC aims to continue along this path, pursuing the objectives outlined in the Report: achieving greenhouse gas reduction targets by 2030, consolidating efforts to ensure employee well-being and professional development, strengthening ESG data measurement and transparency systems, improving processes and infrastructure from a circular perspective, and further integrating sustainability principles into clinical and organizational decisions. These commitments – made public and verifiable through this Report – will guide the institution's actions in the years ahead and form the foundation of future sustainability reports, ensuring clear and measurable progress toward a more resilient, equitable, and sustainable public healthcare system.

