

RAPPORTO DI ATTIVITÀ 01.01.2016 – 31.12.2016

1. ISTITUTO

Casa Faro è una struttura residenziale che accoglie *persone adulte che presentano un disagio psichico e sociale*¹.

La presa a carico dei residenti ha quale obiettivo il mantenimento e il miglioramento dell'autonomia e delle potenzialità dei residenti. L'intervento avviene negli ambiti abitativo, di promozione della salute, lavorativo-occupazionale e ricreativo. La presa a carico è individualizzata, gli obiettivi sono condivisi con il residente e le persone di riferimento.

Casa Faro offre una presa a carico differenziata, in particolare in ambito abitativo. In linea generale, per i residenti, si prospetta una permanenza a Casa Faro di lunga durata, pertanto le modalità di presa a carico e gli obiettivi della stessa vanno nella direzione di migliorare la qualità di vita dell'utente, favorendo la messa in gioco delle loro capacità e i contatti sociali con l'esterno, incentivando e promuovendo le attività occupazionali e lavorative.

Qualora il progetto individuale dell'utente prevedesse anche un reinserimento esterno (abitativo o lavorativo), Casa Faro si adopera a creare le condizioni perché questo possa avvenire con successo.

L'eterogeneità del gruppo delle persone accolte rappresenta una peculiarità di Casa Faro. Ciò che accomuna le persone residenti a Casa Faro è l'importante bisogno di sostegno, mentre si differenziano molto le ragioni che generano questo bisogno. Le modalità di presa a carico, gli obiettivi della stessa, l'organizzazione della struttura devono essere costantemente discussi e rivalutati in base ai bisogni del singolo e agli equilibri del gruppo.

2. STRUTTURA

Nel corso del 2016 sono proseguiti, pur senza dare ancora frutti concreti, i passi verso la ricerca di una soluzione logistica alternativa per Casa Faro. Nei vari incontri² con il Consiglio di Fondazione, tra il Consiglio medesimo e i rappresentanti dell'Ufficio degli Invalidi e con alcuni privati, si sono in particolare sondate le principali opzioni a disposizione. La consapevolezza della necessità urgente di trovare una nuova sede è cresciuta ulteriormente. Tra le varie ipotesi sondate, le più accreditate sono state la nuova edificazione in proprietà oppure la ricerca di una soluzione in affitto. Scartata definitivamente per contro la soluzione attraverso la ristrutturazione e ampliamento della sede attuale. Il Consiglio di Fondazione si è attivato in modo mirato al coinvolgimento di un investitore esterno che potesse edificare una struttura consona alle esigenze della Fondazione e poi concederla in affitto. Il Consiglio di Fondazione ha trovato un investitore interessato e identificato la possibile nuova ubicazione di Casa Faro. L'auspicio è che nel 2017 tutti questi passi possano concretizzarsi in un progetto di massima da sottoporre all'ente sussidiante.

¹ Definizione adottata anche dall'ente certificatore SQS.

² Ricordo in particolare l'incontro del 11 dicembre 2015 alla presenza del Capoufficio UI, sig. Leoni, del Signor Houshmand – possibile investitore privato, del sottoscritto e dei membri del Consiglio di Fondazione, l'incontro del 21 marzo 2016, nell'ambito della visita di sorveglianza, tra Antonella Keller e l'architetto Moretti e quello del 24 maggio 2016, presso lo studio del medesimo Architetto, nel corso del quale è stato presentato al sottoscritto e al Consiglio di Fondazione un progetto di grande massima.

Nell'attesa di questi importanti e attesi sviluppi, la Direzione si è attivata attraverso alcune misure puntuali volte ad ottimizzare le risorse a disposizione. In particolare, nel corso dell'anno abbiamo finalmente potuto concretizzare il trasferimento della nuova cucina – sala mensa³ dalla vecchia sede centrale, al nuovo spazio ubicato nella zona "appartamenti".

Presso l'atelier di Tenero si è provveduto alla creazione di uno spazio insonorizzato. Lo stesso, pensato per fungere anche da piccolo ufficio e sala informatica, è attivo dall'autunno 2016.

Altri piccoli lavori di miglioira/manutenzione sono stati eseguiti nei termini previsti in sede di preventivo.

3. ATTIVITÀ

Coerentemente con quanto proposto negli scorsi anni, anche nel corso del 2016, Casa Faro ha centrato la presa a carico dei propri residenti sull'idea di *offrire delle opportunità*.

Offrire delle opportunità lavorative e occupazionali.

L'atelier creativo – ricreativo e occupazionale di Casa Faro ha rappresentato la maggiore risorsa nell'offrire delle opportunità lavorative e occupazionali ai nostri residenti. È altresì proseguita la collaborazione con altri enti. Due residenti hanno frequentato regolarmente⁴ il Centro Diurno Andromeda di Locarno, un altro frequenta il Centro Diurno Ingrado di Bellinzona. Una terza residente ha frequentato il Centro Dragonato fino all'autunno decidendo poi di sospendere questa attività lavorativa resasi eccessivamente impegnativa. Un'ultima residente, giunta a Casa Faro nel corso del mese di ottobre, continua a frequentare il laboratorio OFFS della Fondazione Diamante.

L'offerta lavorativa e occupazionale di Casa Faro si adatta alle peculiarità e ai bisogni delle persone accolte. Come negli anni scorsi, l'indirizzo dato alle attività di atelier non è assolutamente produttivo. La produzione degli oggetti non è fine a sé stessa ma subordinata alla gratificazione del fare, del fare qualcosa di "bello", di fare qualcosa che piace e che perciò potrà essere venduto/comprato. Molto spazio viene lasciato all'iniziativa del gruppo e del singolo, adattando man mano le proposte di attività. In atelier sono così state progressivamente introdotte una serie di attività non lavorative, bensì incentrate sulla ricerca del piacere, del benessere personale, ... Tale ricerca verrà mantenuta anche nel prossimo futuro allargandola, non solo alle fasce orarie dell'atelier, ma ampliandola all'insieme delle attività creative/ricreative proposte.

Come da un paio d'anni a questa parte, una delle attività che ha maggiormente coinvolto i residenti della casa, è stata la redazione del giornale "La Luce del faro", pubblicato in 4 edizioni e che ha permesso ai singoli residenti di sperimentarsi in qualità di redattori, nonché di far conoscere all'esterno la realtà della casa.

Vi sono state anche altre prese di contatto con altri enti e istituzioni (Incontro a Solduno, Fondazione Orchidea a Riazzino, ...) per eventuali altri inserimenti che però, a seguito della mancanza di posti a disposizione e di altre questioni legate alla presa a carico non hanno portato a degli inserimenti a sviluppi concreti.

Offrire delle opportunità per il tempo libero.

Ampliare il ventaglio delle attività per il tempo libero costituiva, per Casa Faro, un importante obiettivo per il 2016. I risultati raggiunti sono giudicati dalla Direzione solo parzialmente soddisfacenti. Se da un lato le proposte sono aumentate in numero e in qualità, l'organizzazione delle stesse e la loro integrazione nei progetti individuali dei singoli ospiti deve ulteriormente essere migliorata.

In linea con quanto proposto negli scorsi anni Casa Faro ha offerto ai propri residenti delle attività per il tempo libero. Sono state organizzate varie uscite di una giornata e tre soggiorni di vacanza, ai quali hanno

³ Il progetto della nuova cucina/sala mensa è stato elaborato dall'Architetto P. Kaehr secondo le indicazioni contemplate dal "Programma indicativo dei locali per le costruzioni della assicurazione invalidità" edito dall'Ufficio Federale delle Assicurazioni sociali e dall'Ufficio federale delle costruzioni e della logistica. L'ufficio cantonale della sanità (arch. Rossi Fausto) ha supervisionato e rilasciato la relativa autorizzazione di esercizio.

⁴ Rispettivamente per uno e due pomeriggi a settimana.

partecipato 14 residenti. Quest'anno siamo riusciti, a 4 anni dal suo collocamento a Casa Faro, ad accompagnare un utente gravemente psicotico, in un soggiorno di 4 notti al mare. Si è trattato, per lui come per l'intera équipe, di un piccolo grande successo. Abbiamo cercato di promuovere e favorire la partecipazione dei residenti ad attività e proposte da altri enti e associazioni. Due residenti hanno beneficiato di soggiorni di vacanza⁵, mentre cinque hanno aderito ad altre proposte: Una residente ha potuto beneficiare di un congedo di 5 giorni ed effettuare un soggiorno all'estero con il compagno.

Offrire opportunità terapeutiche.

Oltre all'offerta standard⁶, garantita in particolare dal personale infermieristico della Casa e dai medici curanti, Casa Faro si è adoperata affinché i residenti potessero beneficiare anche di offerte complementari (ergoterapia, fisioterapia, ...), con particolare attenzione a che ciò avvenisse all'esterno della struttura, così da permettere alle persone accolte di instaurare contatti sociali nuovi e diversi, ... Anche nel corso dell'anno 2016 è stato offerto ad alcuni residenti un percorso di arte terapia⁷.

Offrire opportunità relazionali e sociali.

Nel corso del 2016 si è prestata particolare attenzione alla dimensione relazionale e sociale⁸, investendo risorse, elaborando proposte di attività, progetti, e altro che potessero – a livello individuale o grupale – permettere il mantenimento e l'ampliamento della rete di contatti e di relazioni informali. Il mercatino degli abiti usati, la partecipazione a manifestazioni, feste, ... hanno perseguito questo scopo. A livello individuale alcune situazioni hanno integrato nel piano di sviluppo individuale specifici obiettivi relazionali. In un caso il mantenimento e il potenziamento delle relazioni tra padre (collocato a Casa Faro) e figlie, un secondo quello tra un padre collocato a Casa Faro e i figli, di cui uno residente presso un'altra struttura Lisci. In quest'ultimo progetto la collaborazione con l'altro ente è risultata essere ottimale, tanto da poter organizzare delle attività condivise.

La possibilità di intessere e mantenere relazioni amicali e affettive, nel corso dell'anno 2016, si è declinata anche nel permettere ad alcuni residenti – che ne hanno fatto richiesta – di poter accogliere, incontrare in struttura fidanzati, ... Ciò è potuto avvenire nel pieno rispetto dell'intimità della coppia e degli equilibri e del benessere del gruppo.

Delle 20 persone accolte, 11 hanno beneficiato di congedi al domicilio, di cui tre con regolarità o di lunga durata. Una di esse ha anche potuto effettuare un soggiorno di vacanza all'esterno con il fidanzato.

Offrire delle opportunità "abitative".

Casa Faro accoglie persone bisognose di un sostegno importante e regolare in ambito abitativo e che trovano in Casa Faro una soluzione a lungo termine. Nel corso dell'anno 4 persone hanno lasciato la struttura e sono state accolte in altre strutture Lisci (3 persone) o per anziani (1 persona): i trasferimenti sono stati concordati con i singoli utenti e con rete allo scopo di trovare delle soluzioni abitative che meglio corrispondessero ai bisogni individuali.

Nel contempo accogliamo anche persone che esprimono il forte desiderio di maggiore autonomia e che vedono quindi, in Casa Faro, una struttura di passaggio temporaneo verso delle soluzioni più indipendenti. In questo senso, da segnalare il passaggio di un utente dal regime di internato a quello in appartamento protetto.

Molti degli obiettivi istituzionali fissati a inizio anno sono citati in altre parti del presente rapporto, di seguito un elenco degli altri principali obiettivi raggiunti: la *Carta dei Valori* è stata aggiornata, si è provveduto all'elaborazione e alla messa in vigore di un piano d'audit triennale, le modalità di stesura del riesame di qualità sono state rivedute e corrette, l'archiviazione dei documenti (sanitari) è stata uniformata e ottimizzata, gli incontri trimestrali di bilancio con l'utente sono stati effettuati. I seguenti obiettivi non sono

⁵ In un caso proposta da Pro Infirmis, nell'altro da Unità di Lavoro Sociale.

⁶ Definita dal Catalogo delle prestazioni.

⁷ Garantito dall'arte terapeuta Janka Berger.

⁸ L'analisi delle valutazioni Olmis 2016 indica come le "competenze sociali ed emozionali" impegnino ben il 42% dei sostegni offerti dal personale della Casa.

per contro stati raggiunti: elaborazione di una convenzione di presa a carico⁹, progetto per utenti con doppia diagnosi¹⁰, elaborazione di un piano settimanale delle attività¹¹, pubblicazione dei verbali nell'area riservata della pagina web¹².

4. UTENTI¹³

Il numero di posti disponibili in internato nel 2016 è rimasto invariato a 15¹⁴, mentre 3 sono stati i posti in appartamento protetto. Nel corso dell'anno sono state accolte 20 persone in internato. Si è proceduto a 6 ammissioni: In due casi si trattava di persone provenienti da altri foyer/case con occupazione, per le quali si è ritenuto che Casa Faro potesse rappresentare una nuova tappa nel percorso individuale. In uno di questi casi, dopo pochi mesi dal collocamento, abbiamo dovuto dimettere l'utente nella consapevolezza che le premesse per costruire un progetto condiviso non vi erano¹⁵. Le altre 4 persone sono giunte a casa faro direttamente dal domicilio oppure dopo una degenza in clinica psichiatrica nel corso della quale si era valutato che un rientro in un contesto abitativo non protetto non era più immaginabile. Le dimissioni sono state 5. Oltre alla già citata ammissione/dimissione, le altre dimissioni si sono rese necessarie a seguito del peggioramento delle condizioni di salute psichica e fisica dell'utente, che hanno reso necessaria la ricerca di soluzioni abitative più consone ai nuovi e aumentati bisogni.

Nel rapporto di attività 2015 avevamo fatto riferimento al fatto di aver accolto, nel corso degli ultimi anni, diverse persone presentanti sintomi positivi, spesso con deliri, allucinazioni e – a volte – aggressività. A inizio 2016, in concomitanza con l'accoglienza di un giovane con marcate problematiche di aggressività, a Casa Faro è stato raggiunto un livello di saturazione per questo tipo di problematiche. I primi mesi dell'anno sono stati così caratterizzati da grosse difficoltà, tensioni all'interno del gruppo dei residenti e da numerose situazioni di crisi. Questa situazione ha raggiunto il suo culmine con il ricovero coatto, nell'arco di tre settimane, di tre residenti della casa. In due situazioni, nel corso del ricovero, si è deciso in rete la dimissione immediata da Casa Faro.

La situazione creatasi a inizio anno ha lasciato molte domande aperte, circa la mission istituzionale, il gruppo target, il principio dell'accoglienza (definito nello Statuto della Fondazione). È stato deciso di migliorare la raccolta delle informazioni prima dell'ammissione. È stato deciso di coinvolgere, nella procedura di ammissione, anche il dr Critelli, medico della casa, al quale vengono ora trasmesse tutte le informazioni in nostro possesso e al quale viene chiesto di esprimere un parere circa l'opportunità del collocamento.

Che l'anno 2016 sia stato particolarmente difficile e impegnativo lo si evince anche dai dati concernenti i ricoveri. Delle 20 persone accolte nell'arco dell'anno, ben 9 hanno necessitato di una ospedalizzazione¹⁶. In un caso si è trattato di un ricovero presso una clinica riabilitativa per ragioni fisiche, mentre in 8 situazioni si è reso necessario un ricovero presso una clinica psichiatrica (Clinica Santa Croce a Orselina oppure OSC a Mendrisio). In 5 occasioni si è trattato di ricoveri coatti.

Il grado di soddisfazione dei residenti è stato indagato tramite questionario, attraverso delle verifiche "a campione" e attraverso il lavoro quotidiano con l'utenza.

⁹ La Direzione e il team qualità hanno reputato che la documentazione in vigore fosse adeguata ai bisogni della struttura.

¹⁰ In assenza di situazioni concrete specifiche – a differenza degli scorsi anni – il progetto è stato sospeso.

¹¹ Si sono effettuati dei tentativi i cui esiti sono considerati insoddisfacenti. L'obiettivo viene mantenuto per il 2017.

¹² Dopo consultazione del Delegato cantonale per la protezione dei dati si è reputato di non procedere alla pubblicazione dei verbali.

¹³ Per i dettagli dei dati, v. documentazione Consuntivo 2015.

¹⁴ Con la prospettata edificazione e trasferimento nella nuova sede vi è il progetto di un aumento del numero di posti in internato. V. capitolo 7.

¹⁵ La situazione del signor RG è stata regolarmente documentata e se ne è data debita informazione all'Ufficio degli Invalidi.

¹⁶ Per un totale di 284 giorni di ospedalizzazione. La durata media dei ricoveri in clinica psichiatrica è stata di 20 giorni.

Dal questionario emerge che 13 utenti su 15 hanno restituito il questionario compilato. Il grado di soddisfazione medio è stato dell'83%, dato considerato molto positivo dalla Direzione. Tra le varie aree indagate abbiamo osservato, rispetto agli anni precedenti un notevole miglioramento del grado di soddisfazione per quanto concerne il vitto (ora all'89%) Il trasferimento della cucina nella nuova ubicazione, l'assunzione di un'aiuto cuoca e una maggiore attenzione agli acquisti hanno contribuito all'ottenimento di questo risultato. Sorprende per contro il dato positivo relativo alla soddisfazione riguardo all'infrastruttura. Il risultato ottenuto (92%) mal si concilia con la sensazione, la convinzione della Direzione e dell'équipe, di operare in un contesto infrastrutturale parzialmente inadeguato. Riteniamo che il risultato positivo dipenda dal fatto che ciascun residente può godere di una camera singola, di grandi dimensioni, personalizzabile, ... L'area che ottiene il risultato meno positivo rimane quella concernente le attività occupazionali. Malgrado gli sforzi intrapresi per ampliare l'offerta, le opportunità. Il segnale inviato dai residenti è di ulteriormente riflettere, proporre e co-costruire un progetto di attività individualizzato.

Attraverso le indagini "a campione", svolte attraverso 20 momenti diversi nell'arco dell'anno, si è voluto provare a testare "a caldo" il grado di soddisfazione dell'utenza, nella convinzione che lo strumento formale del questionario potesse, per alcuni residenti, incutere qualche timore, soggezione o che, ad ogni modo, potesse essere di difficile lettura e comprensione. Abbiamo analizzato la soddisfazione in 4 principali aree di interesse: il vitto, l'infrastruttura, la qualità delle cure e quella della presa a carico educativa. Per le prime due aree i risultati rispecchiano in grandi linee quanto riscontrato attraverso il questionario. La qualità delle cure è stata ritenuta "buona" nell'84% delle risposte, mentre la presa a carico educativa lo è stata nella misura del 60%. Nel 19% delle risposte, la presa a carico educativa è stata giudicata "non buona". Riteniamo che tali risultati rispecchino le sensazioni quotidiane raccolte dagli operatori, fatte da una discreta soddisfazione percepita, una tranquillità, una sicurezza relativa alla qualità delle cure, ma nel contempo a una piuttosto frequente difficoltà ad aderire al progetto educativo proposto. Sulla base di questi dati la Direzione si impone di costruire, negli anni a venire, delle modalità di approccio e condivisione, che siano sempre più improntate a un approccio dialogico e di co-progettazione.

I piani di sviluppo individuali sono stati elaborati per tutti i residenti, salvo uno a causa della breve durata del suo inserimento (generalmente i primi mesi sono considerati di osservazione e conoscenza). La condivisione del progetto individuale è avvenuta attraverso gli incontri trimestrali di bilancio. Nel 65 % dei casi gli incontri di condivisione si sono tenuti nei tempi definiti e sono stati registrati. A questi bisogna però aggiungere un numero imprecisati di "condivisioni informali", fatte di discussioni durante delle uscite, delle passeggiate, ... Le stesse hanno egual valore di quelle formali soprattutto per quegli utenti che – per varie ragioni – mal sopportano o accentano dei momenti troppo formalizzati, spesso vissuti con disagio.

Nel 100 dei casi (escluso quello precedentemente citato) si è tenuto l'incontro annuale di condivisione con i rappresentanti legali.

La segnalazione degli eventi/errori/disfunzioni è stata monitorata e mappata in maniera dettagliata. Le segnalazioni totali sono state 120, in linea con gli anni precedenti. Oltre il 75% delle segnalazioni aveva un indice di rischio valutato molto basso (o nullo). Nel 20% dei casi l'indice di rischio era invece valutato di media gravità, con conseguente rivalutazione delle varie procedure di presa a carico o con l'adozione di misure puntuali. Il restante 5 % (6 segnalazioni) aveva invece una valutazione dell'indice di rischio alto. Le stesse erano concentrate nella prima parte dell'anno e hanno riguardato situazioni di gravi difficoltà di presa a carico (già menzionate precedentemente) e che hanno condotto, i tre casi, alla necessità di un ricovero coatto presso una clinica psichiatrica. L'alto numero di segnalazioni vien considerato positivo dalla Direzione, in quanto la stessa auspica una totale trasparenza nell'operare, adotta uno stile di conduzione responsabilizzante e non giudicante nel quale gli errori fanno parte del gioco, del percorso di crescita dell'operatore e della struttura stessa. La segnalazione di eventi, e ancora di più l'autosegnalazione anche di piccoli errori, costituisce un ottimo strumento per evitare che gli stessi vengano ripetuti.

Delle segnalazioni effettuate il 69% hanno riguardato il settore infermieristico, il 17% il settore educativo e di presa a carico, il restante 14 % il settore dei servizi (cucina, lavanderia e sicurezza). Le segnalazioni ad indice di rischio elevato hanno riguardato tutte il settore educativo e di presa a carico.

Il lavoro in rete è stato incentivato, il risultato prefissato di minimo un incontro all'anno per residente è stato ampiamente superato. Nel corso del 2016 sono stati effettuati 54 incontri di rete. Ciononostante si considera che lo stesso debba essere ulteriormente incentivato, soprattutto attraverso un miglioramento della qualità e dell'efficacia degli incontri.

Nel 2016 siamo riusciti a ridurre ulteriormente il numero di visite mediche effettuate, in particolare attraverso l'assunzione di compiti e di mansioni all'interno della struttura (v. ad esempio prelievi ematici, ...) e il costante e proficuo lavoro di sensibilizzazione, assicurazione, ... svolto dal personale addetto alla presa a carico. Il totale delle visite mediche è di 178 visite (a fronte delle 204 del 2015 e delle 291 del 2014). La percentuale di visite accompagnate è per contro rimasta costante, poco al di sotto dell'80%.

La somministrazione di farmaci in riserva ha permesso di appurare che in nessun caso i farmaci sono stati somministrati all'insaputa e/o contro il parere dell'utente. Il numero importante delle riserve somministrate (266 in ambito psichiatrico, 167 legate a problematiche fisiche) è poco rappresentativo. Hanno maggior valore le analisi dei dati individuali, dai quali si evince come nelle settimane antecedenti i ricoveri presso cliniche psichiatriche i singoli utenti hanno regolarmente manifestato un accresciuto disagio (anche) attraverso la richiesta di una maggior copertura farmacologica.

A nessuna delle persone accolte a Casa Faro è stata imposta una misura di limitazione della libertà e dell'autodeterminazione. Fanno eccezione le misure concordate con i medici per ragioni di salute, ad esempio diete diabetiche, ... e con i curatori (ad esempio l'erogazione giornaliera dello spillatico, senza quindi una completa autogestione delle finanze).

5. PERSONALE

L'impegno profuso dalla Direzione nel promuovere la formazione continua ha dato dei frutti importanti. Le persone che hanno frequentato corsi di formazione e/o aggiornamento sono state 12 (il doppio dell'anno precedente) In due casi si tratta di formazioni di lunga durata¹⁷. La formazione interna, oltre alle consuete riunioni di équipe, si è fondata sulle supervisioni, nella misura di 10 incontri annui con il dr Critelli Leonardo, su due giornate di studio organizzate¹⁸, come negli scorsi anni, extra muros e alla presenza, almeno per parte delle giornate, di tutto il personale – compreso gli addetti ai servizi, su una giornata di studio organizzata dalla Supsi sulla tematica degli abusi e i maltrattamenti (teatro Forum)¹⁹ e su mezza giornata di studio sulla tematica della sessualità²⁰.

L'organico non ha subito variazioni di rilievo. Un'operatrice ha rassegnato le dimissioni. La sua percentuale lavorativa è stata assegnata a un nuovo dipendente nella misura del 60%. Il restante 20 % è stato assegnato a un'educatrice che ha così lasciato il ruolo di supplente. La persona supplita (per congedo maternità) è rientrata al lavoro al 20%. Una vegliatrice ha altresì rassegnato le dimissioni, anch'essa sostituita da una nuova vegliatrice.

In considerazione dell'importante carico di lavoro e del marcato investimento di risorse di personale addetto alla presa a carico in compiti di economia domestica (in particolare nella preparazione dei pasti), previo accordo con l'Ufficio degli Invalidi, a primavera abbiamo provveduto ad aumentare le percentuali del personale ausiliario, in particolare con l'assunzione di un'aiuto cuoca al 40%²¹.

Le ore di malattia e di infortunio sono state complessivamente 1297 (489 + 808) e hanno riguardato 11 dipendenti. In due casi si è trattato di assenze di lunga durata (oltre 2 mesi).

¹⁷ Formazione SUPSI –DAS Consulenza pedagogica e coordinamento di processi educativi (partecipante D. Pedrotti) e Musicoterapia (partecipante N. Amalberti)

¹⁸ 31 agosto e 14 settembre 2016, a Gerra Gambarogno

¹⁹ Tenutasi presso la Supsi a Manno in data 16 febbraio 2016.

²⁰ 26 ottobre 2016, relatore Romano Dadò, infermiere, docente di etica professionale e già direttore di varie istituzioni per anziani.

²¹ L'ausiliaria, avendo un AFC quale governante, ha assunto il 40% di aiuto cuoca.

Per ragioni interne l'uscita di una delle operatrici dimissionarie è avvenuta in tempi rapidi²² (senza i tre mesi di disdetta). Questo, in concomitanza con le assenze per malattia e alcune settimane supplementari di congedo per matrimonio (ben tre nel 2016...) hanno comportato la necessità, per far fronte alle necessità di presa a carico dell'utenza, di attivare varie ore di supplenza interna.

Per sopperire alle assenze per malattia, infortunio (o vacanze) del personale di servizio, per la prima volta abbiamo fatto capo, nei momenti di urgenza, a una ditta esterna tramite il prestito di personale. L'esito è stato molto soddisfacente. Abbiamo colto l'occasione per chiedere una consulenza/offerta alla ditta esterna²³. La stessa non era mirata alla concessione in outsourcing dei compiti di pulizia, quanto piuttosto a meglio identificare i bisogni della casa e a ottimizzare le risorse a disposizione. Grazie a questo lavoro di consulenza abbiamo apportato sostanziali modifiche nell'assegnazione dei compiti (cahier des charges) per il personale di servizio.

Il grado di soddisfazione del personale è stato indagato tramite questionario. L'esito ha dato risultati in linea con gli anni precedenti (77%).

Lo scambio inter istituzionale non è avvenuto in mancanza di un ente disposto a collaborare in tal senso. In collaborazione con il CdF si è provveduto a una revisione dei mansionari di tutte le funzioni. Ogni collaboratore ha ricevuto copia del nuovo mansionario.

Nel corso del 2016 si è provveduto a svolgere un'indagine sul livello di stress percepito dai collaboratori (attraverso un questionario). L'esito globale riferisce di un livello di stress contenuto, anche se i dati dettagliati verranno elaborati e riportati all'équipe solo a inizio 2017.

A ottobre è entrato in vigore il Regolamento Interno del personale. Lo stesso funge da complemento al Contratto Collettivo di Lavoro e definisce le principali norme istituzionali, organizzative e deontologiche.

La Direzione ha provveduto all'annuale valutazione del personale. Dopo una sospensione di 2 anni, nel 2016, è stato riproposto un modello che comprendesse anche l'autovalutazione delle prestazioni da parte del singolo collaboratore. Ciò ha permesso, come verificato in sede di colloquio individuale con i singoli dipendenti, una maggiore auto osservazione e consapevolezza dei propri punti forti e dei propri limiti. Sono state indagate, tramite un semplice questionario, 5 aree di competenza. Le valutazioni avevano 5 gradi di apprezzamento: dallo 0 ("inesistente") al 4 (ottimo). Lo strumento, non essendo scientificamente testato, ha necessitato comunque di una importante analisi e interpretazione dei risultati da parte della Direzione. L'obiettivo della stessa non era quello di raccogliere dei dati statistici, quanto piuttosto di disporre di uno strumento a partire dal quale sviluppare delle riflessioni individuali e di gruppo. Le aree di competenza indagate sono state le seguenti: deontologia, capacità di lavoro in équipe. Competenze relazionali, cure e assistenza, presa a carico educativa. La media globale dei risultati ha dato quale risultato 2,55 punti, esito ritenuto soddisfacente dalla Direzione.

La pianificazione delle riunioni di équipe è stata modificata in maniera sostanziale nel corso del 2016 rispetto agli anni precedenti. In particolare si è provveduto a definire uno schema generale delle trattande della riunione settimanale dell'équipe socio sanitaria ed educativa, con l'introduzione di trattande ricorrenti. In secondo luogo si sono organizzate varie riunioni di settore, alle quali hanno partecipato, di volta in volta, dei gruppi ristretti di operatori. Lo scopo di questi incontri è stato quello di ottimizzare le risorse a disposizione, permettendo di volta in volta, a piccoli gruppi di operatori, di chinarsi su tematiche, problematiche specifiche che – affrontate nel grande gruppo – avrebbero probabilmente avuto bisogno di molto tempo e coinvolto persone non direttamente interessate. Sono state così organizzate, nel corso dell'anno, alcune riunioni esclusivamente con il personale infermieristico, altre solo con il personale maggiormente impegnato in atelier,

²² La Direzione era dovuta intervenire, nei mesi precedenti la partenza della dipendente, in modo formale, in particolare attraverso un richiamo scritto e un ammonimento, a seguito a una grave mancanza di rispetto delle vie di servizio.

²³ Vebege SA - Castione

Tra la fine del 2016 e l'inizio del 2017, la Direzione, in collaborazione con il team qualità si è chinata nuovamente sulla tematica delle riunioni di équipe. La valutazione globale del progetto di "differenziazione" delle riunioni è risultato negativo. Si ritiene, come avremo modo di approfondire nell'ultima parte del presente rapporto, che in una prospettiva inclusiva e di co-progettazione, permettere a ciascuno di esprimersi (anche su tematiche che non lo coinvolgono direttamente) costituisca la miglior soluzione in vista dell'elaborazione di progetti (individuali e istituzionali) condivisi e proficui. La Direzione ha anche provveduto a un'analisi della qualità delle riunioni e della capacità delle stesse di generare decisioni e "valore aggiunto" per il funzionamento dell'équipe. Si è constatato come troppo spesso si avesse difficoltà ad andare in profondità nelle tematiche, correndo così il rischio di spendere il tempo delle riunioni, in "semplici" carrellate sull'utenza o di soffermarsi esclusivamente sulle urgenze. Con il nuovo anno la Direzione si è prefissa di impostare le riunioni di équipe con un approccio maggiormente dialogico e partecipativo e con l'obiettivo dichiarato di riuscire ad andare in profondità nell'analisi e le riflessioni sui casi (comprese anche le dinamiche di équipe).

Casa Faro ha garantito, anche nel corso del 2016, dei posti di lavoro per persone in formazione, in particolare per un'apprendista OSA. Nel corso dell'autunno abbiamo altresì accolto una studentessa Supsi (terzo anno) per alcune giornate di presa di contatto in vista dello stage previsto per la primavera 2017. Uno stage breve di un allievo infermiere si è tenuto nel corso dell'estate.

I rapporti con la rete (formale e informale) sono stati garantiti in funzione dei bisogni e delle richieste dei singoli residenti. Nel limite del possibile si sono promossi i rientri al domicilio per dei congedi e la partecipazione ad attività esterne. La soddisfazione dei famigliari e dei rappresentanti legali è stata indagata come lo scorso anno attraverso un questionario. I risultati sono in linea con quelli del 2015.

Il Responsabile di Casa Faro, grazie alle misure strutturali riconosciute dall'ente sussidiante in sede di preventivo 2016, ha potuto beneficiare della formazione SUPSI-DAS Consulenza pedagogica e coordinamento di processi educativi. Tale formazione sta permettendo (si concluderà nel 2018) alla Direzione di Casa Faro (in collaborazione con il team qualità e con il Consiglio di Fondazione) di ripensare l'approccio generale di presa a carico dell'utenza e la vision istituzionale. V. punto 7

La Direzione di Casa Faro, pur consapevole della necessità di contenere i costi di gestione, in particolare con l'intento di ridurre le misure strutturali, quest'anno non ha potuto effettuare modifiche (riduzioni) sostanziali. L'organico dell'équipe è rimasto invariato, condizione fondamentale per garantire l'erogazione di prestazioni di qualità e la sicurezza delle persone accolte.

6. AMMINISTRAZIONE

La gestione amministrativa e finanziaria di Casa Faro è stata caratterizzata da tre elementi principali. Da un lato le numerose (e prolungate) assenze per malattia e infortunio, nonché le assenze per congedi vari²⁴ hanno comportato la necessità di attivare numerose ore di supplenza²⁵. Le stesse sono state necessarie al fine di garantire la qualità delle prestazioni e la sicurezza dell'utenza. In gran parte si è fatto capo a supplenze interne. A Casa Faro sono anche intervenute alcune supplenti esterne.

Il secondo elemento importante ha riguardato i lavori di miglioria della nuova cucina. Al fine di ottenere i permessi necessari per la messa in funzione della nuova cucina e sala mensa, si sono resi necessari dei lavori che non erano stati preventivati. In particolare la creazione di una parte divisoria tra cucina e zona di refezione, l'adeguamento alle norme anti incendio (porte taglia fuoco), le modifiche dei servizi e lo

²⁴ 3 operatori hanno beneficiato di congedo per matrimonio, mentre 6 hanno effettuato congedi brevi per formazioni o aggiornamenti.

²⁵ Costo ore supplementari al 31.12.2016: chf 16'074,50.

spostamento di alcune apparecchiature della cucina. Questi lavori hanno comportato una maggior spesa di diverse migliaia di franchi²⁶. Per far fronte a questa maggior spesa (necessaria) abbiamo ritenuto di non effettuare alcuni lavori di miglioria, ritenuti per contro non urgenti. La gestione attenta e oculata del budget a disposizione, ossia del contributo globale e delle misure strutturali, hanno permesso di chiudere l'esercizio 2016 con un avanzo di chf 1221,76.

Il terzo elemento che ha influito sui ricavi e quindi sul risultato globale di esercizio è quello della sotto occupazione della Casa. La sotto occupazione è stata determinata in gran parte dalle dimissioni immediate (quindi senza i canonici tre mesi di disdetta che permettono una adeguata gestione della lista di attesa) dettate da gravi problematiche di presa a carico.

La certificazione di qualità secondo la norma ISO 9001:2008, nonché l'adempimento ai requisiti della Direttiva 3 DSS/DASF/UI, è stata mantenuta. L'audit di mantenimento da parte dell'ente certificatore SQS (Lead auditor, sig. Viganò Renzo), si è svolto in data 20 ottobre 2016. Nel corso del medesimo sono stati verificati i passi intrapresi rispetto alla *non conformità minore* emersa nel corso dell'audit 2015 (relativa alla adeguata documentazione del controllo dell'efficienza ed efficacia dell'SGQ). I suggerimenti per il miglioramento continuo proposti nel corso dell'audit 2015 sono stati fatti propri attraverso l'aggiornamento delle basi legali soggiacenti l'esercizio di Casa Faro, la pianificazione triennale degli audit interni e l'adeguamento della modulistica di supporto ai Piani di Sviluppo Individuali. Nel corso dell'audit 2016 non sono state riscontrate non conformità. I suggerimenti e proposte di miglioramento concernono l'armonizzazione dei documenti concernenti il miglioramento continuo, la corretta gestione e archiviazione della documentazione sanitaria dell'utenza – sia in formato cartaceo sia elettronico – e l'attenzione alla pianificazione della turnistica del personale, con attenzione alle specifiche competenze dei singoli operatori. A buona parte dei suggerimenti emersi in sede di audit si è già fatto seguito.

Per quanto concerne il controlling obiettivi 2016, da segnalare che – malgrado la consapevolezza e il desiderio della Direzione di Casa Faro, di contenere le misure strutturali, le stesse si sono rivelate – come già scritto precedentemente – indispensabili all'esercizio della gestione. La Direzione ha potuto garantire, malgrado un anno intenso in termini di ammissioni e dimissioni, un tasso annuo medio di occupazione in linea con le attese.

7. Conclusioni

La ricerca di una nuova sede per Casa Faro ha rappresentato un tema centrale di discussione in seno al Consiglio di Fondazione e permane l'obiettivo principale della Fondazione.

Nel progetto di nuova sede è contemplato anche un ampliamento dell'offerta. Nello specifico la Fondazione Casa Faro auspica di poter accogliere nella nuova struttura 18 – 20 posti in internato. Una richiesta informale in tal senso è già stata sottoposta all'Ufficio degli Invalidi. La Direzione considera che un aumento a 18-20 posti permetterebbe di mantenere le caratteristiche, le peculiarità attuali della Casa, ossia quella di una piccola struttura, che possa garantire un ambiente familiare, ma nel contempo ottimizzare le risorse concesse. In tal senso, l'obiettivo dichiarato della Fondazione è poter far capo unicamente, in sede di sussidiamento, al contributo globale standard, e non più quindi anche alle misure strutturali particolari. Le stesse, come già citato precedentemente, sono al momento fondamentali, ma costituiscono un importante freno alla progettualità istituzionale.

²⁶ V. contabilità – Ufficio degli Invalidi informato via mail in data 25.11.2016. Maggior uscita pari a chf 21'391,60.

Nel corso dell'anno 2016 si sono gettate le basi sulle quali costruire, nel prossimo futuro, una nuova e diversa visione dell'approccio di presa a carico dell'utenza. La Direzione si prefigge l'obiettivo ambizioso di implementare un approccio dialogico, partecipativo e di co-costruzione dei progetti di vita dei singoli residenti. Questo significherà lavorare a vari livelli. La documentazione dovrà essere aggiornata, attualizzata, a partire dal manuale di qualità fino alla modulistica. I collaboratori dovranno essere informati e formati, sia attraverso dei percorsi formativi interni, sia attraverso formazioni esterne. Alcuni strumenti chiave quali i piani di sviluppo individuali, le riunioni di équipe, ... dovranno essere riviste affinché possano adeguatamente supportare un nuovo modo di impostare la presa a carico. In fine, e questo si prospetta il compito più complicato, si tratterà di coinvolgere le varie reti di sostegno (terapeutiche) in un approccio realmente inclusivo per le persone accolte a Casa Faro.

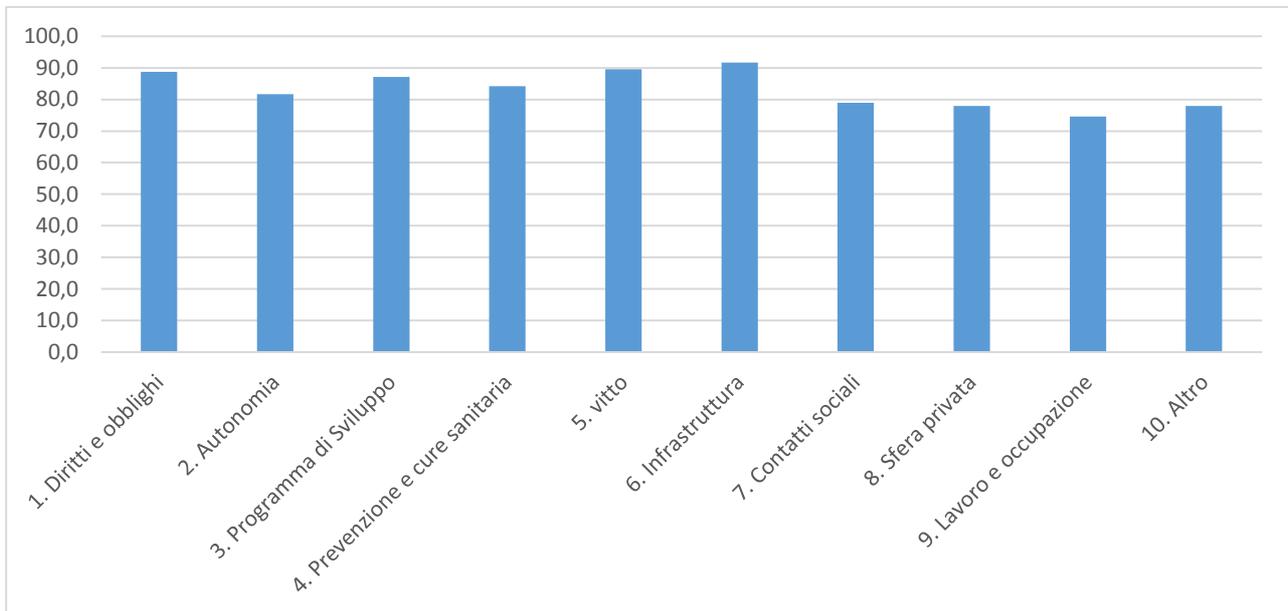
Per Casa Faro
Il Responsabile

Davide Pedrotti

Allegati:

- Grafico "soddisfazione utenti 2016" - Questionario
- Grafico "soddisfazione utenti 2016" – Analisi a campione

Soddisfazione utenti 2016 – Questionario



Soddisfazione utenti 2016 – analisi a campione

