

## RAPPORTO DI ATTIVITÀ 01.01.2017 – 31.12.2017

### 1. ISTITUTO

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

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 affinché 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.

Nel corso del 2017 è stata analizzata approfonditamente la tematica dell'adeguatezza del gruppo di riferimento<sup>2</sup> rispetto all'utenza accolta a Casa Faro. Le riflessioni sono state condivise con i rappresentanti dell'Ufficio degli Invalidi in data 23 novembre 2017 e porteranno, in un prossimo futuro, ad un passaggio al gruppo di riferimento per persone con casistica mista.

---

<sup>1</sup> Definizione adottata anche dall'ente certificatore SQS.

<sup>2</sup> Secondo la definizione della Direttiva 5 DSS/DASF/UI 2016

## 2. STRUTTURA

La *ricerca della nuova sede*, come per gli anni 2015 e 2016 ha rappresentato un tema ricorrente e costante nelle riflessioni della Direzione e del Consiglio di Fondazione. Nel corso dell'anno si sono susseguiti diversi incontri a vari livelli aventi quale obiettivo l'elaborazione di un progetto di massima da sottoporre, da un lato, all'ente finanziatore, dall'altro a uno (o più) possibile(i) investitore(i). Gli incontri tra la Direzione, il Consiglio di Fondazione e l'architetto incaricato dell'elaborazione del progetto di massima<sup>3</sup> hanno permesso di allestire un progetto consono alle esigenze della Fondazione<sup>4</sup>. Tale progetto è stato anche discusso e condiviso con l'Ufficio Sanità<sup>5</sup> e successivamente modificato in base alle indicazioni ricevute. Successivamente il Consiglio di Fondazione, con il supporto dell'architetto progettista, si è attivato nella ricerca di un investitore. Alcune piste sono state battute, alcune hanno dovuto essere abbandonate mentre altre sono ancora in fase di trattativa.

Alcuni lavori di migloria/manutenzione sono stati eseguiti nei termini previsti in sede di preventivo. In particolare si è provveduto al rifacimento dei pavimenti dello stabile principale di Casa Faro, al rinnovo del mobilio del salone e all'acquisto di tavoli e sedie per l'atelier.

La Direzione ha considerato, come per gli anni precedenti di limitare i lavori di manutenzione e migloria e gli acquisiti solo allo stretto necessario per garantire la sicurezza e un'adeguata qualità di vita per i residenti evitando lavori di maggiore entità che – in ragione di un auspicato passaggio verso una nuova sede – sarebbero stati poco opportuni.

## 3. ATTIVITÀ

Coerentemente con quanto proposto negli scorsi anni, anche nel corso del 2017, 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.

In seno all'équipe di presa in carico si è molto discusso e riflettuto sull'impostazione generale dell'atelier e dell'offerta di attività mattutine per i residenti. Si sono adottate delle strategie per favorire e aumentare il grado di partecipazione, di co-costruzione dei progetti. Si è potuto allestire un tabellone con un programma genere delle attività quindicinali<sup>6</sup>.

È altresì proseguita la collaborazione con altri enti. Una residente hanno frequentato regolarmente il Centro Diurno Andromeda di Locarno, un'altra residente ha frequentato 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.

<sup>3</sup> Architetto Indro Moretti - Muralto

<sup>4</sup> Incontri del 8 e 22 giugno, 7 luglio e 5 settembre

<sup>5</sup> Incontro con l'architetto Moretti e l'architetto Fausto Rossi dell'US del 22 giugno 2017

<sup>6</sup> Questo ha permesso ai residenti di essere più consapevoli e partecipi dei programmi, di uscire da un modello di "vita alla giornata", ha permesso loro di anticipare i loro programmi e poter così esercitare maggiormente la loro autodeterminazione.

Molto spazio viene lasciato all'iniziativa del gruppo e del singolo, adattando man mano le proposte di attività. Nel corso del 2017, oltre alle consuete e consolidate attività di tipo creativo, sono stati introdotti anche dei percorsi strutturati di riflessioni sulle emozioni, i sentimenti, ... A cadenza settimanale è stato proposto un "gruppo parola" al quale hanno partecipato assiduamente quasi tutti i residenti. A cadenza anch'essa settimanale è stata proposta un'attività di teatro/movimento/dramma terapia, che ha permesso ai partecipanti di esprimersi attraverso nuovi canali, a giocare ruoli diversi, ... Quindicinalmente, per mezzo di attività diversificate (visione di film e successiva discussione in gruppo, uscite a teatro, visita a mostre, ...) si sono affrontati dei percorsi di riflessione sulle emozioni. Tali percorsi, in alcuni casi, sono sfociati in uscite con pernottamento. In tal senso l'uscita, la vacanza, ... non è più stata considerata come fine a sé stessa, ma come il frutto di un lavoro di approfondimento.

Anche nel corso del 2017 un nutrito gruppo di residenti, supportato da alcuni operatori, ha proseguito il lavoro di redazione e pubblicazione del giornale di Casa Faro *Luce del Faro*, mezzo di espressione e finestra sul nostro mondo...

Nell'ambito di progetti individuali sono stati presi alcuni contatti con altri enti e Fondazioni in vista di possibili futuri inserimenti occupazionali lavorativi.<sup>7</sup> In ragione di pochi posti a disposizione è stato possibile organizzare unicamente uno stage osservativo di alcune settimane. Ulteriori sviluppi saranno possibili nel 2018.

#### *Offrire delle opportunità per il tempo libero.*

Le proposte per il tempo libero hanno potuto essere organizzate e strutturate in maniera più funzionale rispetto agli anni scorsi. Alcuni cambiamenti organizzativi interni, una maggiore consapevolezza da parte dell'équipe di presa in carico dell'importanza di permettere alle persone accolte di vivere esperienze nuove e all'esterno del contesto di Casa Faro hanno condotto a questo risultato.

In considerazione della volontà di permettere alle persone accolte di sperimentarsi in contesti diversi, nel 2017 si è prestata particolare attenzione alla collaborazione con altri enti. Nello specifico un utente ha potuto beneficiare di numerose uscite individuali con un volontario<sup>8</sup>, tre hanno frequentato regolarmente delle attività sportive serali<sup>9</sup>, di questi uno ha anche partecipato a dei soggiorni di vacanza organizzati dall'ente promotore. Alcuni residenti hanno partecipato a uscite di una giornata organizzate da altri enti e associazioni<sup>10</sup>

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<sup>11</sup>, ai quali hanno partecipato 13 residenti.

<sup>7</sup> Fondazione Diamante – Incontro 1 a Solduno e Cabla a Tenero

<sup>8</sup> In collaborazione con Pro Infirmis

<sup>9</sup> Gruppo Sportivo Invalidi del Bellinzonese

<sup>10</sup> Pro Infirmis e Inclusione Handicap

<sup>11</sup> Mete: Ravenna, Roma e la Foresta Nera

### *Offrire opportunità terapeutiche.*

Oltre all'offerta standard<sup>12</sup>, 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 terapia<sup>13</sup>.

Nel corso dell'anno si è incentivata e promossa la collaborazione con i vari professionisti esterni. Il loro coinvolgimento, spesso promosso dagli educatori di Casa Faro, ha permesso un miglior perseguimento degli obiettivi generali di presa in carico dell'utente. Novità per il 2017 sono state le collaborazioni con due ergoterapiste specializzate nell'ambito della psichiatria, allo scopo di sostenere le persone accolte nei loro percorsi di sviluppo e rafforzamento delle funzioni cognitive e emozionali nonché il coinvolgimento di una psicomotricista (a partire da gennaio 2018) per far fronte ai particolari bisogni di un'utente.

### *Offrire opportunità relazionali e sociali.*

Nel corso del 2017 si è messo l'accento sulla dimensione relazionale e sociale<sup>14</sup>, investendo risorse, elaborando proposte di attività, progetti, e altro che potessero – a livello individuale o grupppale – 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 Lisi. In quest'ultimo progetto la collaborazione con l'altro ente è risultata essere ottimale, tanto da poter organizzare delle attività condivise.

In linea generale la Direzione e l'équipe di presa in carico ha dato molta importanza al coinvolgimento attivo della rete, sia quella formale ma anche e soprattutto quella informale. Partendo dalla convinzione che la gestione, la presa in carico di situazioni particolare e complesse come quelle presenti a Casa Faro implichi la partecipazione attiva di tutte le parti in causa, si è provveduto ad ampliare il concetto di *lavoro in rete* non più solo ed unicamente alla rete formale ma coinvolgendo – quando possibile<sup>15</sup> – anche la famiglia allargata, compresi amici, compagni, fidanzati...

La possibilità di intessere e mantenere relazioni amicali e affettive, nel corso dell'anno 2017, 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 19 persone accolte, 12 hanno beneficiato di congedi al domicilio, di cui tre con regolarità o di lunga durata. Un residente, a Casa Faro da vari anni ha potuto riassaporare il gusto di un congedo al domicilio dopo che per moltissimo tempo egli stesso e la sua rete, ritenevano questo obiettivo irrealizzabile.

<sup>12</sup> Definita dal Catalogo delle prestazioni.

<sup>13</sup> Garantito dall'arte terapeuta Janka Berger.

<sup>14</sup> L'analisi delle valutazioni Olmis 2016 indica come le "competenze sociali ed emozionali" impegnino ben il 42% dei sostegni offerti dal personale della Casa.

<sup>15</sup> Possibile e desiderato dalla persona residente, nel rispetto del diritto all'autodeterminazione.

### *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 contempo vi risiedono anche persone che esprimono il forte desiderio di maggiore autonomia e che vedono quindi in essa una struttura di passaggio temporaneo verso delle soluzioni abitative più indipendenti.

Conciliare questi due macro obiettivi (bisogni) sotto lo stesso tetto e con la medesima organizzazione generale non è sempre semplice. L'individualizzazione delle cure, dei progetti rappresenta per Casa Faro e i suoi operatori una sfida stimolante e continua.

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: elaborazione di una nuova Convenzione di presa in carico, elaborazione di nuovi modelli e approcci di presa in carico, sviluppo di una cultura di presa in carico maggiormente volta all'inclusione e alla partecipazione dell'utenza, elaborazione di un concetto di prevenzione e gestione dei conflitti e della violenza, sviluppo di maggior competenze negli operatori nell'allestimento dei Piani di sviluppo individuali, implementazione di nuovi modelli per le riunioni di équipe ispirati all'approccio dialogico, sviluppo e rafforzamento del circolo di miglioramento della qualità.

## 4. UTENTI<sup>16</sup>

Nel cappello introduttivo è stato segnalato come nel corso del 2017 la Direzione abbia ritenuto doveroso segnalare all'ente finanziatore, e in particolare ai rappresentanti dell'Ufficio degli Invalidi<sup>17</sup>, come il progressivo orientamento del gruppo target di Casa Faro verso persone con problematiche psichiche importanti, con notevoli ripercussioni sulle funzionalità cognitive e verso una casistica di tipo misto, fatto per profilarsi come ente con delle specifiche competenze e per rispondere a dei bisogni concreti espressi da I territorio, abbia portato alla necessità di riflettere sull'adeguatezza del gruppo di riferimento utilizzato quale parametro per il calcolo della dotazione di personale (v. capitoli seguenti).

Il numero di posti disponibili in internato nel 2017 è rimasto invariato a 15<sup>18</sup>, mentre 3 sono stati i posti in appartamento protetto. Nel corso dell'anno sono state accolte 19 persone in internato, 4 persone hanno lasciato la struttura e 2 sono state collocate in strutture per anziani in ragion della loro età e dell'importante incremento delle problematiche fisiche. Una persona, ammessa a inizio anno, ha dovuto essere dimessa a causa delle marcate problematiche di presa in carico, all'impossibilità di allestire ogni e qualsiasi progetto individuale e alle conseguenti tensioni che si erano venute a creare tra l'utente, i suoi familiari e Casa Faro. Un altro residente è deceduto nel corso dell'anno. Si è proceduto a 4 ammissioni in provenienza da una clinica psichiatrica<sup>19</sup>. In tutti e quattro i casi l'ente segnalante e la rete di riferimento hanno ritenuto che un rientro al domicilio non fosse possibile e/o opportuno. L'età media del gruppo dei residenti si è abbassata notevolmente con l'ammissione di due giovani (meno di 20 anni), confrontando così l'équipe a bisogni e risorse nuove.

<sup>16</sup> Per i dettagli dei dati, v. documentazione Consuntivo 2015.

<sup>17</sup> Documento inviato a UI in data 26 luglio 2017 e incontro del 23.11.2017 alla presenza di C. Grassi, L. Rossini e N. Codiroli per l'UI e di E. Ascierio, D. Pedrotti, R. Coiro e F. Fornera per Casa Faro.

<sup>18</sup> 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.

<sup>19</sup> Una persona proveniente dalla Clinica Santa Croce, una dalla Clinica Viarnetto e due dall'OSC di Mendrisio.

Nel corso del 2017 sono stati necessari 7 ricoveri presso cliniche psichiatriche (per 6 diversi residenti). In nessun caso si è trattato di ricoveri coatti. La durata media dei ricoveri è stata di 20 giorni. A differenza del 2016, anno che si era rivelato estremamente difficile, con un numero ancora superiore di ricoveri e alcune situazioni molto complesse, l'anno 2017 si è rivelato più tranquillo. Permane chiaro che i periodi antecedenti (e in misura minore successivi) a un ricovero si caratterizzano per un accresciuto bisogno di presa in carico dell'utente. Inoltre quel che si osserva è che i momenti di disagio (e nelle situazioni più estreme, di scompenso) il malessere non è mai della singola persona, ma sovente legato di dinamiche interne al gruppo oppure con importanti cambiamenti nelle dinamiche e negli equilibri del gruppo.

Il grado di soddisfazione dei residenti è stato indagato soprattutto attraverso il lavoro quotidiano e la stretta relazione con l'utenza.

Considerato che negli scorsi anni la Direzione, in collaborazione con il team qualità, aveva più volte osservato come la modalità di verifica del grado di soddisfazione dell'utenza tramite questionario presentasse dei limiti importanti (comprensione, compilazione, raccolta dati, ...) a partire dal mese di ottobre 2017 si è provveduto a introdurre un sistema di rilevazione della soddisfazione più intuitivo e interattivo. È quindi stato installato, in una posizione strategica della Casa, un totem con quattro semplici pulsanti, che – giorno per giorno e anche più volte al giorno- permette ai residenti, di esprimere la loro idea, la loro sensazione, ... rispetto a uno specifico ambito della vita a Casa Faro. La Direzione, sulla base dei dati raccolti nei primi mesi, ritiene che la fase di rodaggio intesa come presa di coscienza da parte dell'utenza dell'esistenza di tale strumento, di sensibilizzazione all'utilizzo da parte dei collaboratori, ... sia conclusa. Con il 2018 si considera che si possa iniziare ad analizzare con maggiore precisione e dare un'impronta strategica ai dati raccolti.

I piani di sviluppo individuali sono stati elaborati per tutti i residenti. La condivisione del progetto individuale è avvenuta attraverso gli incontri trimestrali di bilancio. Nel 85 % dei casi gli incontri di condivisione si sono tenuti nei tempi definiti e sono stati registrati.

Nel 100% dei casi <sup>20</sup> 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 74, cifra che corrisponde a poco più della metà degli anni scorsi. Si considera che questo risultato derivi da una maggiore consapevolezza da parte del personale del senso e dell'utilizzo di questo strumento. In effetti, ad essere calato in maniera preponderante, è il numero di segnalazioni di eventi a basso indice di rischio. Nel 60 % dei casi si è trattato di eventi a rischio medio, che hanno portato all'adozione di misure correttive e di miglioramento, in particolare attraverso la revisione di alcune procedure chiave concernenti la presa in carico. Le segnalazioni di eventi considerati a rischio elevato hanno riguardato situazioni specifiche di presa in carico, in particolare con episodi di scompenso o di aggressività da parte di persone accolte. In nessun caso è stato necessario adottare contenitive (ricovero coatto o altro).

Delle segnalazioni effettuate il 57% hanno riguardato il settore infermieristico, il 28% il settore educativo e di presa a carico, il restante 15 % il settore dei servizi (cucina, lavanderia, sicurezza.). Le segnalazioni ad indice di rischio elevato hanno riguardato tutte il settore educativo e di presa a carico.

Nel corso del 2017 l'équipe di presa in carico ha approfondito le riflessioni in merito alla necessità di accrescere il grado di partecipazione attiva, di co-progettazione della persona residente e della sua rete formale e informale di sostegno, nella definizione del progetto di vita. In questa prospettiva il lavoro in rete è

<sup>20</sup> Escluso il caso sopracitato del residente collocato e dimesso nell'arco di pochi mesi

stato ulteriormente incentivato. Il risultato prefissato di minimo un incontro all'anno per residente è stato ampiamente superato. Nel corso del 2017 sono stati effettuati 63 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 2017 abbiamo ulteriormente ridotto il numero di visite mediche effettuate e la percentuale di visite che hanno necessitato della presenza di un operatore, percentuale attestata all'73%. La Direzione considera molto positivo il risultato raggiunto. Negli anni a venire l'obiettivo non sarà più quello di ridurre ulteriormente il carico di lavoro dato dalle visite mediche esterne, in quanto si ritiene che il livello raggiunto rappresenti le reali necessità dell'utenza accolta, bensì quello di mantenere lo standard attuale. Da tenere in considerazione, naturalmente che tale risultato è suscettibile di variazioni, che possono essere anche importanti, a dipendenza delle persone accolte e delle loro specifiche necessità.

Anche nel 2017 la Direzione ha sensibilizzato l'équipe a un utilizzo parsimonioso dei farmaci in riserva. In particolare, nel corso di vari momenti di formazione interna, si è riflettuto sulla tematica della contenzione farmacologica. In nessun caso è stato somministrato un farmaco all'insaputa del residente. Il numero di farmaci somministrati si è sensibilmente ridotto rispetto agli anni scorsi. Analogamente a quanto scritto precedentemente, le differenze individuali dei residenti fanno sì che questi risultati possano variare in maniera importante tra un anno e l'altro.

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 14, per 12 momenti formativi diversi. Dieci di essi hanno riguardato l'ambito della presa in carico mentre 2 erano incentrati su aspetti amministrativi e di gestione. 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, e su quattro giornate di studio (due delle quali organizzate<sup>21</sup> come negli scorsi anni extra muros) e alla presenza, almeno per parte delle giornate, di tutto il personale – compreso gli addetti ai servizi. Particolare attenzione è stata dedicata alla tematica del buon trattamento e dell'affettività/sessualità della persona residente. In particolare è stata organizzata una giornata di studio/riflessione interna alla presenza di tutto il personale (amministrazione e servizi compresi) e, con la partecipazione dell'équipe di presa in carico alla mostra "Sono unico e prezioso" alla quale è poi seguita la visita guidata da parte dei residenti di Casa Faro<sup>22</sup>.

L'organico ha subito alcune variazioni. Due operatori hanno rassegnato le dimissioni e sono stati sostituiti da nuovo personale (un infermiere e un vegliatore notturno), un'operatrice dei servizi ha chiesto e ottenuto un congedo non pagato della durata di un anno. La sua sostituzione è stata organizzata attraverso l'assunzione di personale a tempo determinato e l'assegnazione in outsourcing di alcune mansioni a una ditta esterna (pulizie).

<sup>21</sup> 6 e 27 settembre 2017 a Gerra Gambarogno

<sup>22</sup> Marzo 2017 visita alla mostra con l'équipe, novembre e dicembre 2017 visita alla mostra con due gruppi di residenti

In ragione delle particolari necessità di presa in carico di una residente, a settembre è stata assunta una nuova educatrice con grado di occupazione del 50%<sup>23</sup>.

L'assenza prolungata per malattia di un vegliatore ha comportato la necessità di assumere del personale supplente (2 persone) e di richiedere al personale in organico di assumersi delle supplenze interne.

Le ore di malattia e di infortunio sono state complessivamente 1039 (1006 + 33) e hanno riguardato 15 dipendenti. In un caso si è trattato di assenza di lunga durata (oltre 600 ore).

Una dipendente ha beneficiato di un congedo maternità. La sostituzione è stata garantita da personale supplente.

Nel corso dell'anno 2017 la Fondazione ha contribuito alla formazione di nuovo personale in particolare accogliendo un'apprendista OSA (al 2°/3° anno di formazione) e una stagiaire Supsi al 3° anno di formazione. La struttura ha altresì accolto, per degli stage osservativi di breve durata (2 settimane) due persone interessate ad intraprendere, a partire da settembre 2018, la formazione OSA.

Nel 2017 la Direzione di Casa Faro ha deciso di sondare il grado di soddisfazione del personale, così come il grado di stress percepito attraverso un questionario online elaborato ad hoc. L'intento era quello di semplificarne la compilazione rispetto agli strumenti precedentemente adottati e aumentare il numero di risposte ottenute. Tali obiettivi sono stati raggiunti, tanto che il 90% dei collaboratori ha risposto al questionario e, di questi, circa il 75% lo ha fatto nei primi 3 giorni dalla pubblicazione online dello stesso. La percentuale di collaboratori che si è dichiarata "molto soddisfatta" del proprio lavoro si attesta al 35%, mentre il restante 65% si è detta "soddisfatta". Il grado di stress percepito è stato valutato "normale" nel 50% dei casi e "alto ma sopportabile" dal restante 50%. Altre valutazioni, volte ad indagare aspetti più specifici della soddisfazione, quali ad esempio la disponibilità all'ascolto della Direzione, la corrispondenza tra salario e mansioni svolte, ... sono state anche raccolte e presentate ai collaboratori.

La Direzione di Casa Faro ha provveduto a una valutazione del personale attraverso un modulo di valutazione/autovalutazione. Il risultato finale è buono, con variazioni individuali importanti che hanno potuto essere discusse in sede di colloquio individuale con il responsabile di struttura.

Nel corso del 2017 la Direzione, di concerto con il team qualità, ha elaborato e formalizzato i principali approcci e modelli di intervento. Tenuto conto della varietà delle competenze in gioco (curricoli formativi e professionali diversi, bagagli di esperienze diversi, ...) e dello scarto osservato tra i nuovi paradigmi di presa in carico e nel lavoro sociale a confronto con quelli applicati sul terreno, la Direzione ha ritenuto necessario cercare di tessere un tela di fondo, un quadro metodologico comune a tutti gli attori affinché si potesse sviluppare una nuova cultura di presa in carico.

Il modello adottato è quello incentrato sull'inclusione e la partecipazione dell'utenza. Considerata la tipologia di persone accolte a Casa Faro, la Direzione ha anche ritenuto importante indirizzarsi verso l'approccio sistemico- dialogico.

Nel corso dell'anno, attraverso giornate di studio, le riunioni di équipe, ... si è gettato un primo seme di questa nuova cultura di presa in carico. La Direzione si augura che tale approccio possa essere ulteriormente implementato anche nel corso degli anni a venire.

---

<sup>23</sup> Conferma del riconoscimento a Consuntivo 2017 da parte dell'UI del 05.09.2017 (mail)

Nei mesi autunnali, la Direzione ha coinvolto attivamente l'équipe di presa in carico in un progetto sperimentale di applicazione pratica di alcuni modelli, strumenti tipici dell'approccio dialogico quali ad esempio i dialoghi dal futuro<sup>24</sup>. Lo si è fatto attraverso un libero adattamento dello strumento al contesto specifico della riunione di équipe.

I risultati, pur scarsi vista il numero ridotto di incontri che si sono potuti tenere, sono considerati positivi.

Il progressivo orientamento verso una casistica di tipo misto, l'ammissione di persone presentanti delle problematiche e delle specifiche necessità di presa a carico ha messo in evidenza come la dotazione di personale riconosciuta in sede di contratto di prestazione sia solo parzialmente adeguata. Se da un lato si considera che la stessa sia adeguata per i bisogni standard della struttura, dall'altro appare evidente che l'estrema fluttuazione di carico di lavoro, di bisogni, di cure e sostegno individuale dei singoli residenti accolti crei sovente una parziale sotto dotazione di personale di presa in carico. Inoltre la Direzione ha nuovamente segnalato a UI l'inadeguatezza della dotazione di personale di servizio. Come in precedenti occasioni, la Direzione ha trovato nei rappresentanti dell'Ufficio degli Invalidi, un'ottima collaborazione e disponibilità ad ascoltare le richieste. Si ritiene che le misure concesse nel tempo (sotto il cappello delle misure strutturali) permettano a Casa Faro di far fronte ai reali bisogni dell'utenza, di offrire delle prestazioni di qualità e di garantire la sicurezza delle persone accolte. Nel contempo il meccanismo stesso delle misure strutturali, con la necessità di restituzione dell'utile, rende difficile sviluppare una gestione incentrata sulla progettualità.

## 6. AMMINISTRAZIONE

La gestione amministrativa di Casa Faro nel 2017 non ha presentato problematiche specifiche. Come per gli anni precedenti ha inciso in maniera importante il monte ore di supplenza che ha dovuto essere pagato. Le assenze – di cui si è già parlato precedentemente – hanno comportato un carico importante di lavoro assunto da personale esterno per garantire la qualità delle prestazioni e, ancor prima, la sicurezza dei residenti.

A differenza dell'anno precedente, in cui a seguito di un numero importante di dimissioni ravvicinate e senza il preavviso previsto di tre mesi (a seguito delle specifiche necessità di presa in carico) Casa Faro era stata confrontata a un problema di sotto occupazione, nel 2017 – pur con un importante numero di ammissioni e dimissioni – è sempre stato possibile garantire la pressoché piena occupazione della struttura.

Come negli anni scorsi Casa Faro ha operato con una sotto dotazione di personale nel settore amministrativo. La percentuale di lavoro della contabile, a partire dal 2018 passerà al 40%, per permetterle di far fronte alla notevole mole di lavoro<sup>25</sup>.

Se nel corso del 2016 Casa Faro era stata sottoposta a ben tre verifiche da parte di enti esterni (SQS, Ufficio degli invalidi e Laboratorio Cantonale di Igiene), nel corso del 2017 si è tenuto unicamente l'audit di mantenimento (Direttiva 3 DSS/DASF/UI e ISO 9001:2008) da parte di SQS. La certificazione di qualità secondo la norma ISO 9001-2008 è stata mantenuta<sup>26</sup>.

Nel corso dell'audit non sono state riscontrate non conformità maggiori e/o minori. Le osservazioni rilevate nell'audit 2016 sono state analizzate e le azioni necessarie sono state messe in atto. In particolare si è provveduto ad allineare il Piano di azione e miglioramento e l'analisi degli indicatori,

<sup>24</sup> L'approccio dialogico rappresenta una sorta di ultima frontiera della presa in carico del disagio psichico. È un approccio che trova le radici nell'epistemologia sistemica e che è stato elaborato e sviluppato negli anni '90 e 2000 a partire dai paesi nordici Finlandia in primis.

<sup>25</sup> Determinata in parte dalle numerose ammissioni/dimissioni, dalla presenza di residenti provenienti da fuori Cantone, ...

<sup>26</sup> Per il dettaglio degli esiti degli audit interni, v. capitolo 3

la cartella sanitaria è stata ripensata al fine di facilitarne l'utilizzo e migliorare la rintracciabilità dei documenti, i piani di lavoro del personale sono stati adattati analizzando nel dettaglio le competenze dei singoli collaboratori.

Nel corso dell'audit di mantenimento dell'ottobre 2017 sono emerse ulteriori osservazioni alle quali in parte si è già dato risposta, mentre che per il resto si rimanda al 2018. In particolare è emersa la necessità/opportunità di meglio definire, nel Piano di azione tutte le azioni che si intendono portare avanti nel corso dell'anno, si è messo l'accento sulla qualità e sull'importanza della comunicazione interna e esterna – con riferimento alla necessità di un costante aggiornamento della pagina web della Casa. È stato evidenziato come il settore alberghiero, in particolare la cucina, necessiti di una revisione nei processi e nelle responsabilità. Particolare attenzione è stata data alle procedure chiave (ammissione, dimissione, ...) e alla necessità di una revisione delle stesse.

Inoltre è emersa la necessità di attualizzare l'SGQ alla nuova norma ISO 9001:2015 – ragione per cui si è decisa la definizione di una road map di avvicinamento all'obiettivo. Particolare attenzione andrà dedicata all'analisi del contesto e delle parti interessate, allo sviluppo di un approccio basato sull'analisi dei rischi e delle opportunità e sul miglioramento della qualità delle comunicazioni interne e verso l'esterno.

## 7. Conclusioni

L'anno appena conclusosi è stato caratterizzato da quattro elementi cardine.

In primo luogo la ricerca della nuova sede. Lo sviluppo del progetto di massima, la condivisione dello stesso con l'Ufficio degli Invalidi e con l'Ufficio Sanità, rappresentano dei passi importanti verso quello che rimane l'obiettivo principale per la Fondazione per i prossimi anni.

Secondariamente, grande importanza è stata data – all'interno della Casa – alle riflessioni in merito al gruppo target e agli obiettivi istituzionali di presa in carico. Tali riflessioni sono sfociate nella convinzione della necessità di una revisione del gruppo di riferimento in sede di finanziamento.

In terzo luogo, ad un livello più operativo, è proseguita l'implementazione di un modello, un approccio di presa in carico sempre più votato alla partecipazione attiva e all'inclusione dell'utenza. Importanti cambiamenti organizzativi e culturali sono stati (e sono tuttora) messi in atto, anche grazie al fatto che le piccole dimensioni della Fondazione le garantiscano una buona agilità e flessibilità organizzativa.

Infine, la Fondazione Casa Faro, a seguito delle dimissioni del responsabile Davide Pedrotti, ha dovuto occuparsi celermente della nomina di un successore. Lo stesso è stato identificato nella persona del signore Francesco Fornera. L'auspicio è che egli possa garantire continuità di intenti e di linea di intervento e nel contempo sviluppare nuove sinergie con il territorio.

Per Casa Faro  
Il Responsabile

Davide Pedrotti