

## Rapporto di attività 01.01.2015 – 31.12.2015

### 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, favorendo 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 dell'anno 2015 è proseguito il percorso di avvicinamento alla nuova soluzione logistica per Casa Faro. Le riflessioni all'interno del Consiglio di Fondazione, hanno portato alla formulazione di varie ipotesi e prospettive. Le stesse sono state condivise con i rappresentanti dell'Ufficio degli Invalidi nel corso di due incontri<sup>2</sup>. Il Consiglio di Fondazione si è orientato verso la ricerca di un finanziamento (investitore privato) e quindi a una soluzione in affitto. L'intenzione è quella di mantenere la struttura nella medesima area geografica in cui si trova ora. Al momento attuale delle specifiche trattative sono in corso.

---

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

<sup>2</sup> 20 aprile 2015 e 11 dicembre 2015

Nel contempo a Casa Faro, facendo capo al contributo standard e al contributo straordinario per acquisti e manutenzioni, si sono effettuati dei lavori di miglioria atti a ottimizzare gli spazi a disposizione. In particolare si è concluso il trasferimento degli uffici al piano mansarda della struttura principale, si è creata una camera supplementare in uno degli appartamenti e si è provveduto all'allestimento della cucina – sala da pranzo nello spazio precedentemente adibito ad ufficio, nella residenza Nosette. Purtroppo tale trasformazione dello spazio non era supportata dalle necessarie autorizzazioni (comunali e cantonali), per cui – a partire dalla fine di dicembre 2015, siamo stati costretti a ritrasferire temporaneamente<sup>3</sup> la cucina e le zone di refezione all'interno degli spazi della struttura principale. Convinti che il progetto da noi immaginato rappresenti momentaneamente la miglior soluzione possibile, confidiamo di poter riprendere ad utilizzare lo spazio entro la fine di maggio del 2016.

Abbiamo provveduto anche ad alcuni piccoli lavori di ordinaria manutenzione e miglioria, secondo quanto annunciato in sede di preventivo. Abbiamo anche, previo accordo di UI<sup>4</sup>, deciso di destinare parte del contributo straordinario concessoci per il 2015 alla progettazione e alla creazione della pagina web<sup>5</sup> della Fondazione Casa Faro.

### 3. ATTIVITÀ

Coerentemente con quanto proposto negli scorsi anni, anche nel corso del 2015, 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. Una residente ha frequentato regolarmente il Centro Diurno Andromeda di Locarno, un altro ha effettuato un breve inserimento al Cabla (Fondazione Diamante) e successivamente – da maggio – frequenta il Centro Diurno Ingrado di Bellinzona. Una terza residente ha proseguito, anche nel 2015, la sua attività lavorativa al 50% presso il Centro Dragonato di Bellinzona.

L'offerta lavorativa e occupazionale di Casa Faro si adatta alle peculiarità e ai bisogni delle persone accolte. Abbiamo considerato importante, per parte dei nostri residenti, ampliare l'offerta delle attività pomeridiane proposte all'interno della casa. Alcuni nostri residenti, in ragione di problematiche fisiche, psichiche, oppure semplicemente motivazionali, necessitano saltuariamente di poter staccare dall'atelier. Abbiamo ritenuto corretto poter assecondare questo legittimo desiderio di autodeterminazione, pur senza misconoscere l'importanza dell'attività in atelier (per la gratificazione personale, per la valorizzazione del ruolo sociale, ...). Le attività proposte sono state l'atelier di cucina, la ceramica, l'attività musicale, ...

Vi sono stati anche altre prese di contatto con altri enti e istituzioni (Incontro a Solduno, Fondazione Orchidea a Riazino, ...) per eventuali altri inserimenti che però, a seguito della mancanza di posti a disposizione e di altre questioni legate alla presa a carico<sup>6</sup>, non hanno portato a degli inserimenti.

---

<sup>3</sup> A seguito dell'incontro del 28 gennaio 2016, alla presenza di Antonella Keller (UI) e dell'Architetto Fausto Rossi (Ufficio Sanità), il progetto di trasformazione degli spazi è stato accettato (seppur con delle riserve). Siamo pertanto in attesa della licenza edilizia (cambio di destinazione d'uso)

<sup>4</sup> Nostra richiesta via mail del 2.9.15 e risposta dell'11.9.2015 (Rossini)

<sup>5</sup> Mandato assegnato a "Grafica di idee – Giubiasco". La pagina sarà disponibile a partire da metà marzo 2016.

<sup>6</sup> In due situazioni ci siamo trovati confrontati con la mancata disponibilità di posti liberi, in un'altra occasione la richiesta di impegno minima (50%) andava oltre le reali possibilità della persona interessata.

*Offrire delle opportunità per il tempo libero.* In linea con quanto proposto negli scorsi anni, anche nel 2015, 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 partecipato 10 residenti. Tre residenti, per ragioni varie, non hanno effettuato soggiorni di vacanza. Abbiamo cercato di promuovere e favorire la partecipazione dei residenti ad attività e proposte di altri enti e associazioni. 2 residenti hanno beneficiato di soggiorni di vacanza<sup>7</sup>, mentre 5 hanno aderito ad altre proposte:

*Offrire opportunità terapeutiche.* Oltre all'offerta standard<sup>8</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 2015 è stato offerto ad alcuni residenti un percorso di arte terapia<sup>9</sup>.

*Offrire opportunità relazionali e sociali.* Si è perseguito questo obiettivo in particolare cercando di favorire e mantenere i contatti con la rete informale e con la famiglia. 12 residenti hanno potuto effettuare dei congedi, di cui 8<sup>10</sup> con la possibilità di soggiorno anche per la notte.

In data 31 ottobre abbiamo organizzato una giornata di porte aperte, il cui esito è stato molto positivo<sup>11</sup>. Allo scopo di favorire lo scambio e le relazioni con gli altri residenti del quartiere, nel corso della giornata di porte aperte, abbiamo proposto un "mercato dei vestiti". La medesima attività, poi riproposta nel corso dell'autunno, verrà rilanciata anche nel 2016.

*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 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 tal senso, nel corso del 2015 due residenti hanno lasciato Casa Faro e sono rientrate al loro domicilio. Si tratta, per noi, di due grandi successi e di motivo di orgoglio, in quanto, in entrambe i casi, le prospettive al momento del collocamento a Casa Faro, erano di una permanenza a lungo termine<sup>12</sup>. In un terzo caso si sono gettate le basi per un passaggio verso un appartamento protetto (previsto per la primavera 2016).

#### 4. UTENTI<sup>13</sup>

Il numero di posti disponibili in internato nel 2015 è rimasto invariato a 15, mentre 3 sono stati i posti in appartamento protetto. Nel corso dell'anno sono state accolte 17 persone in internato. Si è proceduto a due ammissioni. Una persona è giunta a Casa Faro dopo un percorso di alcuni anni in una comunità in Italia, mentre un'altra risiedeva prima presso un foyer della Fondazione Diamante. Tre sono state invece le

---

<sup>7</sup> In un caso proposta da Pro Infirmis, nell'altro da Unità di Lavoro Sociale

<sup>8</sup> Definita dal Catalogo delle prestazioni

<sup>9</sup> Garantito dall'arte terapeuta Janka Berger

<sup>10</sup> 2 residenti hanno effettuato dei rientri regolari al domicilio per i fine settimana

<sup>11</sup> L'invito a partecipare è stato allargato a tutti gli abitanti del quartiere. Al pranzo – offerto – erano presenti oltre 140 persone-

<sup>12</sup> Una persona era giunta a Casa Faro dopo un soggiorno di oltre un anno in una casa per anziani, mentre l'altra, proveniente dalla CPC, era arrivata con la speranza che reggesse per qualche mese in un contesto non ospedaliero...

<sup>13</sup> Per i dettagli dei dati, v. documentazione Consuntivo 2015

dimissioni. Una persona è stata collocata al Carl mentre due, come detto precedentemente, sono rientrate al loro domicilio. Un'utente in appartamento protetto, a seguito del peggioramento dello stato di salute, ha dato disdetta ed è stata collocata al Carl.

Riteniamo che nel corso degli ultimi anni Casa Faro si sia progressivamente profilata, in larga misura in ragione della fluttuazione dell'utenza (ammissioni/dimissioni), quale struttura di accoglienza per persone che necessitano di un importante sostegno e che presentano gravi problematiche. Le stesse possono manifestarsi in modi molto diversi. Abbiamo osservato un progressivo aumento di persone presentanti dei sintomi positivi (deliri, allucinazioni, ... ma anche e soprattutto agitazione e – a volte – aggressività) a dispetto di persone presentanti sintomi negativi (isolamento o ritiro sociale, appiattimento emotivo, perdita di slancio vitale, ...). Tale cambiamento ha generato nuovi stimoli e nuove motivazioni, ma nel contempo ha favorito la nascita di dinamiche di gruppo spesso tese e di difficile gestione. Ciò che abbiamo osservato è che spesso le persone accolte assorbono il disagio degli altri inquilini e lo ripropongono amplificato. Tale cambiamento comporta una riflessione approfondita e costante sulle dinamiche di gruppo, sia in seno all'équipe, sia con il medico supervisore.

La presa a carico della persona proveniente dalla comunità Pandora di Calamandrana, si è rivelata molto problematica, tanto che nel corso dell'anno<sup>14</sup> abbiamo dovuto ricorrere a 3 ricoveri presso strutture specializzate. Il suo percorso a Casa Faro si è concluso, dopo un ulteriore ricovero, nel mese di febbraio del 2016. Abbiamo altresì incontrato alcune difficoltà nell'occupare un posto lasciato libero a settembre. Alcune segnalazioni hanno portato a delle visite e a delle giornate di prova. In due situazioni abbiamo dovuto rinunciare all'ultimo momento al collocamento, in un caso perché non sussistevano le garanzie finanziarie per il pagamento della retta (in quanto la decisione per la concessione della rendita AI erano ancora in corso), nell'altro perché nelle settimane immediatamente precedenti il collocamento, vi è stato un importante peggioramento dello stato psichico della persona, che ho comportato la necessità di prolungare la sua degenza in clinica.

L'età media dei residenti di Casa Faro, già a partire dai collocamenti avvenuti nel 2014, si è ulteriormente abbassata. Ciò ha anche comportato la necessità di adattare la presa a carico alle mutate esigenze, in particolare con l'aumento della collaborazione con altri enti al fine di permettere ai residenti di svolgere attività sportive e nel tempo libero, cosa che – fino a pochi anni fa – non era all'ordine del giorno per l'utenza di Casa Faro.

Delle persone accolte in internato 4 hanno subito dei ricoveri<sup>15</sup>. In un caso per ragioni fisiche, per un totale di 16 giorni di assenza. Tre persone sono state ricoverate in clinica psichiatrica. Una persona in tre occasioni, un'altra in due e una terza in una occasione. In tutte le situazioni, pur con modalità e sfumature diverse, nelle settimane antecedenti i ricoveri, Casa Faro si è confrontata con degli accresciuti bisogni di presa a carico, a vari livelli. In primo luogo a livello individuale, con le persone che richiedevano e/o necessitavano di un sostegno individualizzato per dei lunghi momenti, in secondo luogo a livello delle dinamiche di gruppo. Abbiamo constatato come il disagio psichico di una singola persona rappresenti una fonte di stress, di potenziale disagio, di malessere per le altre persone accolte. Abbiamo osservato come alcuni residenti tendano ad assorbire e poi a riproporre, amplificate, le manifestazioni di disagio di altri coinquilini. Abbiamo anche osservato come risulti complesso garantire una presa a carico individualizzata, perseguire e sostenere persone diverse con bisogni e aspettative molto diversificate. Casa Faro è una piccola struttura,

---

<sup>14</sup> 7 mesi, in considerazione del fatto che il collocamento è avvenuto a metà maggio 2015.

<sup>15</sup> Per un totale di 202 giorni di ospedalizzazione

con soli 15 posti in internato, eppure il ventaglio dei bisogni risulta essere molto ampio. A Casa Faro convivono persone che desiderano autodeterminarsi, strutturare le loro giornate, gestire i propri soldi (spesso pochi...), ... con altre che necessitano di un contesto più normativo e "contenitivo". Fare ciò risulta essere molto difficile.

Nel corso del mese di maggio due residenti di Casa Faro sono state vittime di molestie a sfondo sessuale da parte di una persona esterna alla struttura. Le situazioni sono state segnalate tempestivamente alla Sezione dei Reati contro l'Integrità delle persone, ai curatori, all'ufficio degli Invalidi e ai medici curanti. Le indagini svolte hanno permesso di identificare l'autore delle molestie. Le due utenti coinvolte hanno dimostrato, nel corso delle indagini, di possedere importanti risorse e, in particolare grazie al sostegno della rete, hanno superato (apparentemente) senza traumi, l'accaduto.

Nel corso dell'anno abbiamo provveduto a rilevare la soddisfazione degli utenti<sup>16</sup>. I risultati statistici indicano, rispetto all'anno precedente, un leggero aumento del grado di soddisfazione generale, attestatosi al 75%. Delle 10 aree investigate, il miglior risultato concerne l'infrastruttura (91%), dato invero sorprendente, ma supportato forse dal fatto di disporre comunque di camere singole di grandi dimensioni e di trovarsi a vivere in piccoli gruppi, il peggiore concerne l'area dei contatti sociali (72%). Da notare un importante miglioramento della valutazione dell'area lavoro e occupazione e, soprattutto, dell'area vitto. Il risultato dello scorso anno (67%), e le reclamazioni (12) giunteci nel 2014, ci avevano spinto a richiedere la consulenza di una dietista esterna. Nel 2015 il grado di soddisfazione riguardante il vitto si è attestato all'84%.

Oltre alla rilevazione del grado di soddisfazione dei residenti, nel corso del 2015 abbiamo voluto indagare la soddisfazione dei familiari e dei curatori<sup>17</sup>. Il risultato globale attesta un buon grado di soddisfazione (3.8 punti su un massimo di 4). A titolo sperimentale abbiamo anche cercato di indagare la soddisfazione dei nostri principali *clienti esterni*, ossia di tutti quei professionisti, enti, ... con i quali abbiamo collaborato, nell'ambito della presa a carico, nel corso dell'anno. Anche in questo caso il grado di soddisfazione rilevato è stato soddisfacente, con un punteggio medio di 2,59 punti su un massimo di 4<sup>18</sup>

I piani di sviluppo individuali sono stati implementati e condivisi con ciascun utente e i rappresentanti legali. L'ambito della salute e dell'assistenza medica sono state nuovamente oggetto di particolare attenzione. Nel rapporto di attività 2014 si faceva riferimento alla volontà di monitorare l'impegno profuso dal personale negli accompagnamenti a visite mediche, ... Nel corso dell'anno abbiamo anche voluto, attraverso il lavoro di sensibilizzazione da parte delle infermiere, all'assunzione di alcuni compiti (ad esempio i prelievi ematici), contenere e ridurre il numero delle visite mediche. I dati rivelano che delle 283 visite effettuate nel 2014, siamo passati a sole 217. La percentuale delle visite che hanno necessitato della presenza di un operatore si è per contro alzata dall'75% all'82%. Riteniamo comunque positivi i risultati ottenuti.

Particolare attenzione è stata dedicata al monitoraggio delle somministrazioni di farmaci in riserva e all'analisi degli eventi<sup>19</sup> legati alla terapia farmacologica. In nessun caso sono stati somministrati farmaci in riserva senza l'accordo dell'utente così come in nessun caso sono stati somministrati farmaci che non erano

---

<sup>16</sup> Vedi grafico allegato

<sup>17</sup> Abbiamo sottoposto un breve questionario a *tutti* i curatori, a prescindere dal tipo di curatela istituita e a quei familiari (o altre persone significative), che i nostri residenti hanno ritenuto opportuno che venissero interpellati. V. grafico allegato

<sup>18</sup> Tenendo in considerazione che il grado di soddisfazione è stato ponderato con il grado di pertinenza nell'ambito della presa a carico, e dove "2" rappresenta un buon grado di soddisfazione.

<sup>19</sup> Riteniamo opportuno non più utilizzare, come fatto in passato, il termine "errore" e preferiamo utilizzare il termine "evento", in quanto esso è connotato meno negativamente e slegato dall'idea della responsabilità. Inoltre negli "eventi" rientrano anche quelle situazioni in cui non vi è (stato) il coinvolgimento diretto dell'équipe.

stati prescritti, quali riserve, dai vari medici curanti<sup>20</sup>. Nell'arco dell'anno sono state somministrate 206 terapie di riserva, di cui 137 per problematiche di tipo fisico (mal di testa, di schiena, problemi intestinali, ...) e 69<sup>21</sup> per problematiche psichiche (ansia, agitazione, insonnia).

Gli eventi segnalati nell'ambito delle cure sono stati 66<sup>22</sup>. Le situazioni più frequenti sono state le mancate somministrazioni, per dimenticanza o per assenza imprevista dell'utente, o per rifiuto da parte dell'utente. Relativamente frequenti anche i casi di ritrovamento di farmaci non prescritti (abuso). In due soli casi l'evento segnalato ha comportato la necessità di un intervento (telefonico) del medico curante (nello specifico si è trattato di due scambi di terapie tra residenti al momento della somministrazione).

Fermamente convinti che la collaborazione con i medici curanti, i curatori e gli altri attori della rete, rappresenti la principale risorsa nella presa a carico dei nostri residenti abbiamo promosso frequenti incontri di rete. Si sono tenuti nel 2015 42 incontri di rete. Ognuno dei residenti ha potuto beneficiare di almeno un incontro di bilancio alla presenza, oltre che degli operatori di Casa Faro, anche del curatore e/o del medico curante.

## 5. PERSONALE

L'organigramma di Casa Faro, nel corso del 2015 non ha subito importanti modifiche. In totale hanno operato a Casa Faro 23 persone, alle quali bisogna aggiungere 4 supplenti.

Un'infermiera in salute mentale ha rassegnato le dimissioni ed è stata sostituita da un'infermiera in cure generali. L'apprendista Osa, conclusa la formazione a luglio è stato assunto a partire da agosto, mentre l'educatrice assunta nel 2014 (e inizialmente intenzionata a frequentare la Supsi), da agosto 2015, ha iniziato l'apprendistato Osa. A partire da giugno abbiamo assunto un'educatrice supplente, per sostituire una collega in congedo maternità (e successivamente in congedo non pagato) nella presa a carico negli appartamenti protetti. A partire da luglio abbiamo anche assunto, con contratto a termine al 20% un'ausiliaria di pulizia, necessaria per far fronte ai reali bisogni della struttura. A partire da ottobre la contabile ha temporaneamente ridotto la sua percentuale di lavoro (congedo) ed è stata supportata da una supplente.

In totale le ore di assenza per malattia /infortunio sono state 775.

L'équipe educativa ha potuto beneficiare di 10 incontri di supervisione, con il dottor Leonardo Critelli. Lo stesso è stato nominato, nel corso dell'anno, medico della Casa.

Benché la direzione abbia promosso e incentivato la formazione continua, nel corso del 2015, è stata osservata una flessione delle ore di formazione effettuate. 5 operatori hanno seguito delle formazioni esterne<sup>23</sup>.

A seguito dei sopracitati episodi di molestie subite da parte di due residenti della casa, nel corso dell'estate – nell'ambito delle riunioni di équipe settimanale- si è svolto un percorso di formazione interna sulla

---

<sup>20</sup> La decisione di somministrare solo farmaci prescritti crea, a volte, qualche piccolo disagio, soprattutto nei casi di sintomi influenzali, per i quali ci si trova a richiedere, ai medici curanti, delle prescrizioni per – ad esempio- del paracetamolo.

<sup>21</sup> Di cui 28 somministrate, sempre su richiesta e in accordo con il medico curante, a una residente che – per un lungo periodo – si è confrontata con grossi problematiche di insonnia.

<sup>22</sup> Importante segnalare che il numero elevato delle segnalazioni è frutto della continua e regolare richiesta, da parte della direzione e del team qualità, di documentare tutti gli eventi significativi, al fine di monitorare i rischi e migliorare le prestazioni erogate.

<sup>23</sup> Gestione dell'errore, musicoterapia e contabilità gli ambiti delle formazioni seguite.

problematica degli abusi e dei maltrattamenti. Alla stessa avremmo voluto fare seguire una formazione, per tutto il personale – organizzata in collaborazione con la Supsi (formazione e teatro Forum). Per ragioni indipendenti dalla nostra volontà, la stessa ha potuto essere organizzata solo a inizio 2016<sup>24</sup>.

In ragione dell'esito positivo degli scorsi anni sono state nuovamente organizzate delle giornate di studio extra muros. A settembre si sono quindi tenuti due incontri incentrati sulla conoscenza del Sistema di gestione della Qualità.

A dicembre un'operatrice ha ricevuto, in forma anonima, un biglietto dai contenuti volgari e lesivi della dignità della persona. Le modalità di recapito del biglietto, così come i contenuti dello stesso indicavano chiaramente che l'autore fosse un membro dell'équipe di Casa Faro. L'operatrice ha sporto denuncia contro ignoti<sup>25</sup>, mentre la direzione – in accordo e collaborazione con il Consiglio di Fondazione – ha indetto una riunione plenaria per l'inizio di gennaio 2016. Non è stato possibile identificare l'autore dello scritto, ma l'accaduto ha permesso di mettere in luce alcune dinamiche disfunzionali all'interno dell'équipe.

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 situazione finanziaria generale del 2015 non ha generato particolari problematiche. Il budget a disposizione ha permesso di far fronte ai costi di gestione. L'anno contabile si è chiuso con un avanzo di esercizio di ca. 25'000CHF. Tale importo, in ragione delle direttive sulle misure straordinarie, di cui beneficiamo, sarà interamente conguagliato (dedotto) dal contributo globale 2017.

La Fondazione, in ragione dell'impegno profuso negli anni scorsi e nell'attesa della pubblicazione della versione aggiornata della Direttiva 3 (requisiti di qualità), ha deciso di procedere con la revisione e l'attualizzazione del Sistema di gestione della Qualità, finalizzato alla certificazione ISO 9001:2008. L'audit di certificazione si è tenuto in data 2 novembre 2015. Particolare attenzione è stata dedicata all'adeguatezza del Sistema di Gestione, alle responsabilità della direzione, all'analisi dei rischi, alla gestione della comunicazione interna e all'analisi degli indicatori. Si sono altresì valutate le azioni implementate a seguito delle osservazioni contenute nel rapporto d'audit del 2014 (gestione verbali, processo "igiene" e vetrina internet).

Nel corso dell'audit è stata rivelata una non conformità minore, relativa al controllo d'efficacia e efficienza del sistema (riesame annuale).

I lavori previsti in sede di preventivo sono stati eseguiti, fatto salvo per la modifica del bagno negli appartamenti, ritenuta – a seguito della dimissione di un'utente – non più prioritaria. Lo spazio insonorizzato in atelier, è stato allestito dagli operatori, in collaborazione con alcuni residenti. Ciò ha permesso un risparmio rispetto quanto richiesto in sede di preventivo. Con l'importo risparmiato abbiamo dato mandato alla ditta Grafica di Idee di Giubiasco, di procedere al restyling dell'immagine di Casa Faro (logo, carta intestata,) e alla creazione della pagina web della Fondazione. Quest'ultima sarà pronta entro aprile 2016.

---

<sup>24</sup> La giornata di formazione si è svolta il 16 febbraio 2016 presso la Supsi.

<sup>25</sup> In ragione dell'impossibilità a raccogliere prove concrete, il procuratore pubblico ha emesso un decreto di abbandono nel corso del mese di febbraio 2016.

## 7. Conclusioni

In estrema sintesi, l'anno 2015 si è caratterizzato per:

A livello del Consiglio di Fondazione: le riflessioni e gli approfondimenti relativi alla ricerca di una nuova sede.

A livello di direzione: l'investimento di tempo e risorse nell'attualizzazione del Sistema di Gestione della Qualità allo scopo di ottenere la certificazione ISO 9001.

A livello di équipe: l'adeguamento delle modalità di presa a carico ai nuovi bisogni emergenti in seno al gruppo dei residenti.

Per Casa Faro  
Il Responsabile

Davide Pedrotti

## Allegati:

- Grafico "soddisfazione utenti 2015"
- Grafico soddisfazione curatori e familiari





