

RAPPORTO DI ATTIVITÀ CASA FARO 01.03.2018 – 31.12.2018

1. ISTITUTO

Il sottoscritto Francesco Fornera, è entrato in carica in qualità di “Direttore – Responsabile di Casa Faro” il 1 marzo 2018.

Casa Faro è una struttura residenziale o casa con occupazione, che accoglie *persone adulte (dai 18 all’età del pensionamento, con la possibilità di chiedere una proroga per il residente che si sentisse ancora da Casa Faro e non da casa anziani), che presentano un disagio psichico e sociale*¹.

La presa a carico dei residenti di Casa Faro, ha quale preciso obiettivo, il mantenimento e il miglioramento dell’autonomia, l’autostima, oltre fare “emergere” le potenzialità delle persone/residenti, presenti a Casa Faro.

L’intervento avviene negli ambiti seguenti:

- abitativi
- di promozione della salute
- lavorativo
- occupazionale
- ricreativo
- medico

La presa a carico è individualizzata, tramite piano di sviluppo individuale (P.S.I.), con obiettivi precisi e puntuali, condivisi con in primis con il residente, e in seguito con tutte le persone di riferimento, vale a dire la rete di sostegno del residente. Di seguito, i P.S.I., vengono fatti firmare da tutti. Il residente o qualsiasi membro della rete ha potere di scegliere se firmare oppure no, motivandolo.

Casa Faro offre una presa a carico differenziata, in particolare in ambito abitativo/residenziale.

Solitamente, in linea di principio, per i residenti di Casa Faro, si propone una permanenza di lunga durata, pertanto la norma di presa a carico e gli obiettivi della stessa s’indirizzano nella direzione di migliorare la qualità di vita dell’utente, favorendo nel contempo, la ri-messa in discussione delle loro capacità, dei loro contatti sociali, con l’esterno di Casa Faro, favorendo e promuovendo le attività occupazionali e/o lavorative individuali, tenendo in considerazione la persona, con tutte le loro sfaccettature, potenzialità e difficoltà individuali.

Qualora il progetto individuale dell’utente prevedesse anche un reinserimento esterno (abitativo e/o lavorativo).

Con il motto “siamo tutti uguali ma tutti siamo differenti e quindi ognuno va assistito in maniera individuale”, Casa Faro si adopera per creare le condizioni affinché questo possa avvenire con successo, “a ritmi e tempi dettati” dal residente.

¹ Definizione adottata anche dall’ente certificatore SQS.

“La varietà/diversità” del gruppo delle persone accolte, rappresenta una specificità di Casa Faro. Ciò che equipara le persone residenti a Casa Faro è il considerevole bisogno di sostegno, mentre si differenziano molto le ragioni individuali, che generano questo bisogno, di cui si tiene debitamente conto in maniera, come detto individuale.

Le modalità di presa a carico, gli obiettivi, l'organizzazione della struttura, devono essere costantemente discussi e rivalutati dall'equipe, in base ai bisogni del singolo e agli equilibri del gruppo, per un benessere generale degli “abitanti” che frequentano Casa Faro.

Nel corso del 2018, su indicazione del mio predecessore sig. Pedrotti, si è continuato ad analizzare e approfondire la tematica dell'adeguatezza del gruppo di riferimento², rispetto all'utenza accolta a Casa Faro.

Questa tematica, ereditata come detto dal mio predecessore e fatta mia per un credo condiviso dal sottoscritto, discutendone prima della mia entrata in carica, con il mio precursore sig. Pedrotti Davide.

Durante un incontro con i rappresentanti dell'Ufficio degli Invalidi, nel Febbraio 2018, a cui ho potuto presenziare in qualità di auditore/futuro responsabile, si è discusso come, in un domani, si potrebbe pensare a un passaggio al gruppo di riferimento per persone con casistica mista. Riflettendo durante l'anno, sono invece dell'avviso che Casa Faro deve restare una Casa con particolarità ben precise, con utenza che necessiti di una presa a carico di tipo psichiatrico come finora, visto e considerato che case di questa tipologia sono a mio parere poche.

Restando una Casa di queste peculiarità, possiamo sicuramente essere più performanti sul territorio e rispondere a una fascia di persone con problematiche definite che, altrimenti non potrebbero avere una vita la loro vita, la vita più normale possibile a dipendenza della loro diagnosi.

2. STRUTTURA

Anche con il mio avvento, la *ricerca/costruzione della nuova sede di Casa Faro*, ha rappresentato, durante l'anno, 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 progetto³, hanno permesso di allestire un progetto consono alle esigenze della Fondazione⁴.

Tale progetto è stato anche discusso e condiviso con l'Ufficio Sanità⁵ e successivamente modificato in base alle indicazioni ricevute dall'Ufficio Sanità.

In seguito il Consiglio di Fondazione, con il supporto dell'architetto progettista, si è nuovamente attivato nella ricerca di uno o più investitori.

Riuscendo a trovare a fine 2018 2/3 gruppi di investitori interessati a questo valido quanto importante progetto. Il progetto nuova costruzione, una volta ricevuta la licenza di costruzione, cosa questa ricevuta il 15 febbraio 2019, dovrebbe partire verso giugno 2019, questo sempre a detta di uno dei gruppi di investitori.

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

³ Architetto Indro Moretti - Muralto

⁴ Incontri del 8 e 22 giugno, 7 luglio e 5 settembre

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

Mi sono attivato per trovare una soluzione provvisoria/alternativa che “dissesti” il meno possibile il residente di Casa Faro, durante la demolizione e costruzione della nuova Casa Faro.

Con alloggi Ticino, partner con cui collaboriamo da anni, abbiamo trovato, negli stabili di fronte al corpo principale di Casa Faro e, già in parte da noi occupati, delle possibilità di alloggio per i residenti che dovranno spostarsi, da Casa Faro per permettere l’abbattimento e la ricostruzione della stessa.

Durante l’arco dell’anno, alcuni lavori di migioria/manutenzione sono stati eseguiti nei termini previsti in sede di preventivo.

In particolare si è provveduto al rifacimento del quadro elettrico completo di Casa Faro, non più per niente a norma e all’acquisto di tavoli e sedie per l’atelier e/o per Casa Faro.

Si è provveduto pure all’acquisto di attrezzi per la cucina affinché potessimo sempre restare nelle norme dettate dall’ufficio Igiene.

La Direzione ha considerato, come per gli anni precedenti, di limitare i lavori di manutenzione e migioria oltre che 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 e soprattutto dispendiosi.

3. ATTIVITÀ

Coerentemente con quanto proposto negli scorsi anni, anche nel corso del 2018, 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, anche per l’anno appena trascorso, 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. È altresì proseguita la collaborazione con altri enti.

Una/due residenti hanno frequentato regolarmente il Centro Diurno Andromeda di Locarno, un’altra residente ha frequentato il laboratorio OFFS della Fondazione Diamante.

Altri residenti hanno beneficiato dei momenti di stage professionali in varie ditte e/o atelier protetti.

L’offerta lavorativa e occupazionale di Casa Faro da sempre si adatta alle caratteristiche e ai bisogni delle persone accolte, anche se nel futuro si vorrebbe “spingere” per fare emergere, tramite attività, lavorative, ludiche e ricreative, le potenzialità di ogni residente, in maniera più importante.

Come negli anni scorsi, l’indirizzo dato alle attività di atelier non è stato di tipo produttivo, se non per delle cose puntuali, vedi biglietti di Natale o piccoli prodotti di ceramiche acquistati per lo più dai genitori e/o curatori dei residenti.

La produzione degli oggetti non è fine a sé stessa ma legata alla gratificazione del fare, soprattutto del fare qualcosa di “bello”, 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 che sono emerse. Nel corso del 2018, oltre alle consuete e consolidate attività di tipo

creativo, sono stati mantenuti i percorsi strutturati su riflessioni delle emozioni, i sentimenti del singolo.

A cadenza quasi settimanale è stato proposto un “gruppo parola” al quale hanno partecipato quasi tutti i residenti. Purtroppo, per mancanza di uno spazio adeguato, non siamo stati in grado di riproporre l’attività di teatro/movimento/dramma terapia, che permetteva ai partecipanti di esprimersi attraverso nuovi percorsi, di “giocare ruoli diversi”.

Quindicinalmente, per mezzo di attività diversificate (visione di film e successiva discussione in gruppo, uscite a teatro, visita a mostre, ecc.) si sono continuati ad ‘affrontare percorsi di riflessione sulle proprie emozioni. In tal senso l’escursione, vacanza che dir si voglia, non è più stata considerata neanche quest’anno come fine a sé stessa, ma come il frutto di un lavoro di approfondimento e di ricerca, nel limite del possibile e delle possibilità del Residente.

Anche nel corso del 2018 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 modalità di farci conoscere e riconoscere dal “mondo esterno”.

Nell’ambito di progetti individuali sono stati presi alcuni contatti con altri enti e Fondazioni in vista di possibili futuri inserimenti occupazionali lavorativi.⁶

Durante l’anno si sono potuti organizzare qualche stage d’osservazione. Sicuramente ulteriori sviluppi saranno fattibili nel 2019.

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 2018 si è prestata particolare attenzione alla collaborazione con altri enti. Nello specifico un utente ha potuto beneficiare di numerose uscite individuali con un volontario⁷, percorso questo però interrotto prima dell’estate per un cambiamento di lavoro del volontario, tre/quattro residenti, hanno frequentato regolarmente delle attività sportive serali⁸, alcuni residenti hanno 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 associazioni⁹, insomma Casa Faro nel 2018 si è “mossa”. 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 soggiorni di vacanza¹⁰, ai quali hanno partecipato, a turno, diversi residenti.

Grazie al Comune di Muralto, abbiamo potuto beneficiare gratuitamente, di una casa a Quinto, per organizzare delle attività di tipo più montane.

Offrire opportunità terapeutiche.

⁶ Fondazione Diamante – Incontro 1 a Solduno e Cabla a Tenero, Fondazione Orchidea, ditte private

⁷ In collaborazione con Pro Infirmis

⁸ Gruppo Sportivo Invalidi del Bellinzonese

⁹ Pro Infirmis e Inclusione Handicap

¹⁰ Mete: Quinto, Zurigo, Lucerna, Germania

Oltre all'offerta standard¹¹, 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, ecc.), 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 2018 è stato offerto ad alcuni residenti un percorso di arte terapia¹², fino a agosto 2018 all'interno di Casa Faro, da settembre 2018 all'esterno, infatti l'arte Terapista, ha affittato uno studio a Gordola e a turno i nostri residenti, chi accompagnati chi da soli, si sono recati a fare arte terapia.

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. Anche nel 2018 si è continuato nel coinvolgimento di una psicomotricista, per far fronte ai particolari bisogni di un'utente.

Offrire opportunità relazionali e sociali.

Continuando il "percorso" iniziato nel corso del 2017, anche nel 2018 si è messo l'accento sulla dimensione relazionale e sociale¹³, investendo risorse, elaborando proposte di attività, progetti, e altro che potessero – a livello individuale o di gruppo – permettere il mantenimento e l'ampliamento della rete di contatti e di relazioni informali.

La partecipazione a manifestazioni, feste o altro, hanno cercato questo scopo.

A livello individuale alcune situazioni hanno integrato nel piano di sviluppo individuale specifici obiettivi relazionali.

In un caso si sono potenziate le relazioni tra padre (collocato a Casa Faro) e i figli, di cui uno residente presso un'altra struttura Lispero e l'altro anche ma in un'altra struttura.

In questo progetto, la collaborazione con gli altri enti è risultata essere ottimale, tanto da poter organizzare delle attività condivise, vedi escursioni e ippoterapia.

In linea generale la Direzione e l'équipe, 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 possibile¹⁴ – anche la famiglia allargata, compresi amici, compagni, fidanzati, ecc.

La possibilità di tessere e mantenere relazioni amicali e affettive, nel corso dell'anno 2018, si è sviluppata ulteriormente anche nel permettere ad alcuni residenti – che ne hanno fatto richiesta – di poter accogliere, incontrare in struttura fidanzati e/o amici. Ciò è potuto avvenire nel pieno rispetto dell'intimità della coppia e degli equilibri e del benessere del gruppo.

Delle 18 persone accolte, 12 hanno beneficiato di congedi al domicilio, di cui tre con regolarità o di media durata.

¹¹ Definita dal Catalogo delle prestazioni.

¹² Garantito dall'arte terapeuta Janka Berger.

¹³ L'analisi delle valutazioni Olmis 2016 indica come le "competenze sociali ed emozionali" impegnino ben il 42% dei sostegni offerti dal personale della Casa.

¹⁴ 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 importanti 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 ma anche nel contempo molto impegnativa.

4. UTENTI

Nel 2017 la Direzione precedente, ha ritenuto doveroso segnalare all'ente finanziatore, e in particolare ai rappresentanti dell'Ufficio degli Invalidi¹⁵, il progressivo orientamento dei residenti 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). Anche nel 2018, il gruppo di residenti di Casa Faro, ha rispecchiato appieno le problematiche emerse già nel 2017.

Pure nel 2018, il numero di posti disponibili in internato è rimasto invariato a 15¹⁶, mentre 3 sono restati i posti in appartamenti protetti.

Nel corso dell'anno sono state accolte 18 persone in internato, 1 persona ha lasciato la struttura venendo collocata al CARL. Una persona, ammessa a giugno 2018 prendendo il posto lasciato vacante dalla persona inserita al CARL.

La persona dimessa per marcate problematiche di presa in carico, oltre 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 i residenti di Casa Faro.

Si è proceduto a 1 ammissione proveniente dalla CPC¹⁷ di Mendrisio, dopo segnalazione dell'U.I.

Nel caso specifico, l'ente segnalante e la rete di riferimento hanno ritenuto che un rientro al domicilio non fosse possibile e/o neppure opportuno.

Da Marzo 2018 si sono resi necessari 6 ricoveri presso cliniche psichiatriche (per 3 diversi residenti). In nessun caso si è trattato di ricoveri coatti.

La durata media dei ricoveri è stata di 15 giorni.

Permane chiaro che i periodi che precedono il ricovero, si caratterizzano in un accresciuto bisogno di presa in carico individuale dell'utente. Inoltre si osserva che nei momenti di disagio, il malessere non è quasi mai della singola individuo, ma spesso è legato alle dinamiche interne del gruppo oppure a importanti cambiamenti negli equilibri del gruppo.

¹⁵ Documento inviato a UI in data 26 luglio 2017 e incontro del 23.11.2018 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.

¹⁶ 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.

¹⁷ Una persona dall'OSC di Mendrisio.

Il grado di soddisfazione dei residenti è dato soprattutto attraverso il lavoro quotidiano e la stretta relazione con l'utenza. L'ascolto e la relazione sia essa verbale o non verbale è uno dei punti fondamentali del benessere della persona in presa a carico.

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. Nella maggior parte dei casi gli incontri di condivisione si sono tenuti nei tempi definiti e sono stati registrati.

Per tutti i residenti si è tenuto l'incontro annuale di condivisione con i rappresentanti legali (curatori). La segnalazione degli eventi/errori/disfunzioni è stata monitorata e segnalata in maniera dettagliata. Le segnalazioni totali sono state un centinaio, cifra che corrisponde a quasi il doppio dello scorso anno. Molto probabilmente l'annuncio della partenza del Direttore e l'arrivo del Nuovo Direttore hanno messo in posizione di incertezza gli operatori. Nel 60/70% 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. La segnalazioni di eventi

considerati a rischio elevato, anche quest'anno, hanno riguardato situazioni specifiche di presa in carico, in particolare con episodi di scompenso o di aggressività da parte dei residenti accolti. Ma anche nel 2018, in nessun caso è stato necessario adottare misure contenitive (ricovero coatto o altro).

Delle segnalazioni effettuate circa il 60% hanno riguardato il settore infermieristico, e circa il 30% il settore educativo e di presa a carico, il restante 10 % il settore dei servizi (cucina, lavanderia, sicurezza,).

Le segnalazioni di rischio elevato hanno riguardato tutte il settore educativo e di presa a carico.

Anche nel 2018 come nell'anno precedente, l'équipe di presa in carico ha approfondito le riflessioni in merito alla necessità di accrescere il grado di partecipazione attiva, e del rafforzamento della rete formale e informale di sostegno, nella definizione del progetto di vita.

Anche in questa prospettiva il lavoro in rete è stato ulteriormente favorito. Il risultato prefissato di minimo un incontro all'anno per residente anche nel 2018 è stato largamente superato. Nel corso del 2018 sono stati effettuati circa 50 incontri di rete.

50 Incontri di rete che a mio parere debbano essere ulteriormente incentivati e aumentati nel limite del possibile, soprattutto attraverso un miglioramento della qualità e dell'efficacia degli incontri.

Nel 2018 le visite mediche effettuate e la percentuale di visite che hanno necessitato della presenza di un operatore, sono state all'incirca come lo scorso anno. La Direzione considera molto positivo il risultato raggiunto.

Anche nel 2018, la Direzione ha sensibilizzato l'équipe a un utilizzo parsimonioso dei farmaci in riserva.

A nessuna delle persone accolte a Casa Faro è stata imposta una misura di limitazione della libertà e dell'autodeterminazione. Fatte eccezione le misure concordate con i medici per ragioni di salute, ad esempio diete diabetiche e, soprattutto con i curatori, vedi ad esempio l'assegnazione giornaliera/settimanale/mensile dello spillatico personale, senza quindi una completa autogestione delle finanze.

Nel 2018 ho introdotto le carte di credito bancarie e/o postali per ogni singolo residente, aumentando così l'autostima e l'autodeterminazione, anche se come primo anno di prova, l'operatore ha avuto una grossa importanza riguardante l'aiuto ai vari residenti nel momento del prelievamento al bancomat o postomat

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 nel 2018, 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 una giornata di studio (giornata, come negli scorsi anni, organizzata extra muros) e alla presenza, di tutto il personale. Particolare attenzione è stata dedicata alla tematica del buon trattamento e dell'affettività/sexualità della persona residente, coinvolgendo in fine 2018 la signora Donatella Oggier Fusi dell'Atgabbes.

L'organico (personale), ha subito alcune variazioni. Tre collaboratori/trici, hanno rassegnato le dimissioni e sono stati sostituiti da nuovo personale (un OSS, un educatrice e un sostituto vegliatore notturno e, dal 1 marzo 2019 da un assistente di cura), l'operatrice dei servizi, è rientrata a ottobre dal congedo non pagato. Una collaboratrice ha dovuto beneficiare di un congedo per malattia dal mese dall'Agosto 2018 tutt'ora (aprile 2019) in malattia.

La sua sostituzione, dopo un lungo cercare è stata assicurata da un infermiere, che purtroppo un giorno di settembre 2018, venendo al lavoro è stato investito da un camion e anche lui lo si è dovuto supplire. Non trovando infermieri psichiatrici, come pure infermieri generici, abbiamo dovuto assumere, in qualità di supplente del supplente, un educatrice appena formata, con la fortuna che la sua formazione è stata fatta a Casa Faro e quindi ha potuto essere subito attiva anche in un "ruolo non suo".

Come detto in precedenza, in ottobre 2018 è rientrata dal congedo non retribuito la dipendente che aveva richiesto e ottenuto il congedo in questione. La sua sostituzione, come detto nello scorso rapporto, è stata assicurata e organizzata attraverso l'assunzione di personale a tempo determinato e l'assegnazione in outsourcing di alcune mansioni a una ditta esterna (pulizie).

Anche per il 2018, visto e considerato le particolari necessità di presa in carico di una residente, è stato richiesto all'ufficio Invalidi, di mantenere l'educatrice assunta a settembre 2017, con grado di occupazione del 50%.

Assenze per malattia di uno o più vegliatori, ha comportato la necessità di assumere del personale supplente (1 persona) e, di richiedere al personale in organico, di assumersi delle supplenze interne notturne, cosa questa, per niente scontata, anzi, la situazione ci ha creato grosse problematiche nella turnistica.

Nel corso dell'anno 2018 la Fondazione ha contribuito alla formazione di nuovo personale in particolare accogliendo un'apprendista OSA (al 1° anno di formazione). La struttura ha altresì accolto, per degli stage osservativi di breve durata (2 settimane) varie persone interessate ad intraprendere, a partire da settembre 2018, la formazione OSA.

Durante la mia entrata in servizio, ho provveduto a incontrare tutto il personale di Casa Faro per, conoscersi e sentire le loro impressioni inerenti al passato, presente e futuro professionale.

Nell'anno appena trascorso, la Direzione, in accordo con il team qualità, nel frattempo modificato, passando da 2 persone a 3 persone ha, dopo aver ottenuto la certificazione ISO 9001, elaborato e formalizzato i principali approcci e modelli di intervento futuri. Tenuto conto della varietà delle competenze in gioco (curricoli formativi e professionali diversi, bagaglio di esperienze diversi) e dello scarto osservato tra i nuovi esempi di presa in carico e nel lavoro sociale a confronto con quelli

applicati sul terreno, la Direzione ha ritenuto necessario cercare di intrecciare un tela di fondo, un aspetto metodologico comune a tutti gli attori affinché si potesse, si riuscisse a sviluppare una nuova cultura di presa in carico individualizzata e personalizzata.

Il modello adottato è quello incentrato sull'inclusione e la partecipazione dell'utenza nei confronti del concetto di "casa". Considerata la tipologia di persone accolte a Casa Faro, la Direzione ha anche ritenuto importante continuare l'approccio sistemico-dialogico, intrapreso dalla precedente Direzione.

Nel corso dell'anno, attraverso la giornata di studio, le riunioni di équipe, si è continuato questa cultura di presa in carico.

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 oscillamento/aumento importante di carico di lavoro, di bisogni, di cure e sostegno individuale dei singoli residenti accolti, ha prodotto, durante tutto l'arco dell'anno, una forte/grande sotto dotazione di personale atto alla presa in carico. La Direzione ha pure segnalato all'UI, l'insufficienza della dotazione di personale di servizio. Come in precedenti occasioni, anche il sottoscritto Direttore, ha trovato nei rappresentanti dell'Ufficio degli Invalidi, un'ottima collaborazione, disponibilità e predisposizione ad ascoltare le nostre richieste. Anche quest'anno, si ritiene che le misure concesse nel tempo (sotto il "cappello" delle misure strutturali) permettano a Casa Faro di far fronte a la gran parte dei reali bisogni dell'utenza, di offrire delle prestazioni di qualità e di garantire la sicurezza e serenità delle persone accolte. Tuttavia il meccanismo stesso delle misure strutturali, con la necessità di restituzione dell'utile, rende difficile sviluppare una gestione incentrata sulla progettualità.

A mio avviso, la percentuale lavorativa del personale "curante" di Casa Faro dovrebbe essere tutta tra il 70% e l'80%, questo assicurerebbe una presa a carico nettamente migliore e più performante nei confronti del residente.

6. AMMINISTRAZIONE

La gestione amministrativa di Casa Faro nel 2018 non ha presentato problematiche specifiche. Forse il 2018 ha inciso in maniera più importante sul monte ore di supplenza che ha dovuto essere pagato. Le assenze hanno comportato un carico importante di lavoro assunto da personale esterno per garantire la qualità delle prestazioni e, la sicurezza dei residenti, cosa questa a mio avviso di importanza fondamentale se non assolutamente indispensabile.

Durante il 2018 si è stati confrontati con una partenza di un residente, destinazione CARL, immediatamente sostituita da un residente che ha fatto il percorso inverso, proveniente dalla CPC. Nel 2018 Casa Faro non è stata confrontata con il problema di sotto occupazione, è sempre stato possibile garantire la praticamente piena occupazione della struttura durante tutto l'anno.

Come anticipato nei rapporti fatti dal mio predecessore, negli anni scorsi Casa Faro ha operato con una sotto dotazione di personale nel settore amministrativo. La percentuale di lavoro della contabile, dal 2018 è passata al 40%, per permetterle di far fronte alla notevole mole di lavoro¹⁸. Secondo la Direzione, Casa Faro necessiterebbe di una segretaria/o al 50%, riuscendo così ad essere più professionale nello svolgere mansioni di segretariato che attualmente deve farsi carico la Direzione,

¹⁸ Determinata in parte dalle numerose ammissioni/dimissioni, dalla presenza di residenti provenienti da fuori Cantone, ...

oltre che la contabile, accumulando ritardi in mansioni che competono la Direzione e l'aspetto contabile.

Un grazie va detto alla Contabile di Casa Faro, signora Coiro Rosa, la quale si è sempre dimostrata competente, professionale e disponibile, adoperandosi a fare lavori non di sua competenza e, sforzando alla grande le ore che doveva fare durante l'arco dell'anno.

Da questa considerazione, vorremmo chiedere all'UI, la possibilità di avere, anche in vista della nuova struttura che dovrebbe iniziare la demolizione e la costruzione, a metà del 2019, una percentuale di segretariato di almeno il 50%.

Durante il periodo agosto – settembre 2018 abbiamo avuto l'audit per la ri-certificazione generale. Con grande orgoglio da parte di tutta Casa Faro, la ri-certificazione è stata ottenuta.

Nel corso dell'audit non sono state riscontrate non conformità maggiori e/o minori. Le osservazioni rilevate nell'audit 2017 sono state analizzate durante l'audit del 2018 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, 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 del luglio 2018 sono emerse osservazioni alle quali si è già dato risposta. In particolare è emersa la necessità/opportunità di meglio definire, nel piano di lavoro, 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 (per questo punto ho provveduto immediatamente a nominare un responsabile informatico interno).

È stato evidenziato come il settore alberghiero, in particolare la cucina, si sia modificata nei processi e nelle responsabilità.

Particolare attenzione è stata data alle procedure chiave (ammissione, dimissione, ecc.) e alla necessità di una revisione delle stesse.

Inoltre è emersa la necessità di aggiornare l'SGQ alla nuova norma ISO 9001:2015 – ragione per cui si è decisa la definizione di progetto ben definito e strutturato di avvicinamento all'obiettivo.

Obiettivo questo, raggiunto con l'ottenimento della certificazione come detto in precedenza. In futuro particolare attenzione sarà dedicata all'analisi del contesto e delle parti interessate, allo sviluppo di un approccio basato soprattutto sull'analisi dei rischi e delle opportunità e sul miglioramento della qualità delle comunicazioni interne e verso l'esterno. Tutto questo, ovviamente condiviso con tutta l'equipe di Casa Faro.

7. Conclusioni

L'anno appena conclusosi è stato caratterizzato da punti importanti.

In primo luogo, la continua ricerca di investitori per la costruzione della nuova sede Casa Faro.

Lo sviluppo del progetto di massima, la condivisione dello stesso con l'Ufficio degli Invalidi e con l'Ufficio Sanità, hanno rappresentato dei passi importanti verso quello che rimane l'obiettivo principale per la Fondazione Casa Faro per i prossimi anni.

In seconda istanza, grande importanza è stata data, all'interno della Casa, alle riflessioni in merito al gruppo target e agli obiettivi istituzionali di presa in carico.

In terzo luogo, ad un livello più operativo, è proseguita la realizzazione di un modello, di un approccio di presa in carico sempre più votato alla partecipazione attiva e all'inclusione dell'utenza a 360°. Importanti cambiamenti organizzativi e culturali sono stati (e sono tuttora) messi in atto, anche grazie

al fatto che le piccole dimensioni della Fondazione, garantiscono una discreta “agilità e flessibilità organizzativa”.

La nuova Direzione, nella persona del sig. Francesco Fornera, dovrà garantire continuità di intenti, di linea di intervento e, nel contempo sviluppare nuove sinergie di vario genere, con il territorio. Dare visibilità a Casa Faro sempre di più.

Per Casa Faro
Il Responsabile
Francesco Fornera



Riazzino, aprile 2019