

RAPPORTO D'ATTIVITÀ FONDAZIONE CASA FARO
01.01.2020 – 31.12.2020

ENTE

ISTITUTO CASA FARO, Casa con occupazione

A partire dal 01.01.2020 l'istituto è stato inserito nel gruppo di riferimento A3+ Case con occupazione con casistica psichica complessa.

Casa Faro ha sede in ambito condominiale a Riazzino, occupa attualmente nove appartamenti per la presa a carico socioeducativa e sanitaria di persone adulte che presentano un disagio psichico e sociale.

La presa a carico offerta prende in considerazione i bisogni della persona nella sua globalità. Casa Faro, oltre a proporre e costruire insieme a ciascun utente un piano di sviluppo individuale ha come obiettivo generale quello d'intervenire per il raggiungimento della miglior qualità di vita possibile.

I punti fondamentali della presa a carico sono rappresentati da:

- La formulazione condivisa, messa in azione, rivalutazione periodica ed implementazione del piano di sviluppo individuale dell'utente.
- Tutti gli aspetti legati alla promozione, al mantenimento della salute fisica e all'educazione sanitaria
- L'integrazione degli aspetti educativi ed occupazionali sia come attività di atelier, azioni per il miglioramento della qualità di vita e soddisfacimento dei bisogni inerente alla vita quotidiana, sia come lavoro protetto o non.
- Attività riabilitative ed inclusive di svago/ricreative che sono state molto ridimensionate durante il periodo preso in considerazione, per le limitazioni dovute alla pandemia da covid-19.

La permanenza a Casa Faro è di medio lungo termine e, dopo una fase di stabilizzazione, ha come obiettivo eventuale l'accompagnamento dell'utente in un collocamento dove si ipotizza una maggiore autonomia come nel caso dell'attivazione di appartamento protetto.

Casa Faro a tal proposito ha un concetto di atelier sintetizzato con lo slogan "un momento per sé" da intendere come uno spazio dove l'accento viene posto sul potenziale delle attività atte a procurare benessere in modo diretto o indiretto all'utente e non sulla produttività.

A partire dal 24 gennaio 2020, è entrato in vigore un nuovo piano di lavoro con dei turni modificati. Il sito internet di Casa Faro, nel limite del possibile, viene aggiornato regolarmente.

Lo spostamento dell'atelier a CF ha permesso di poter liberare delle risorse. Il tempo risparmiato è stato usato per migliorare la qualità delle attività eseguite.

STRUTTURA

I lavori di costruzione della nuova struttura, anche loro interrotti per qualche mese durante la fase più problematica della pandemia, sono ripresi di gran carriera e sembra che si sia recuperato il ritardo accumulato. La consegna della nuova struttura è prevista ad inizio 2022.

Casa Faro, casa con occupazione nella sua forma operativa attuale, è dislocata su nove appartamenti.

Da settembre 2020 anche l'atelier, precedentemente con sede a Tenero, è ubicato ora a Riazzino nelle vicinanze della sede operativa dove risiedono gli utenti. Questa scelta, inizialmente considerata obbligata, si è rivelata molto interessante in quanto ha permesso di ridurre i tempi di trasferta per l'atelier ed anticipare il futuro aspetto logistico della struttura nuova con l'atelier in sede.

Un numero molto ristretto d'utenti tende a trascurare/evitare la partecipazione alle attività dell'atelier. Stiamo trovando delle soluzioni per queste nuove problematiche correlate alla vicinanza della sede di atelier per suscitare l'interesse alla partecipazione dei pochissimi utenti particolarmente disturbati. Per questi utenti, in passato uno degli argomenti di persuasione era rappresentato dal fatto che non si potesse restare a Riazzino durante le ore dedicate all'atelier, poiché tutti si recavano in atelier e, nessun operatore nella fascia pomeridiana restava in sede. Anche in questo caso, il fatto di esserci confrontati alla problematica in anticipo, ci ha permesso di sperimentare delle ipotesi di soluzioni, alcuni delle quali, stanno dando i risultati preventivati. Attualmente, la partecipazione alle attività di atelier è quasi completa. L'unico utente che non presenza assiduamente, non lo faceva nemmeno quando l'atelier era collocato a Tenero.

Come da indicazioni dell'Ufficio del medico cantonale, nel quadro della strategia globale per la lotta alla pandemia da covid-19, è stato adibito in modo preventivo un appartamento apposito per eventuali casi di covid-19 il quale per ora è servito nella seconda ondata in due occasioni.

La dislocazione attuale degli utenti e degli uffici è la seguente:

- Blocco B1 appartamento 203 : AS; GD, RW.
- Blocco B1 appartamento 201 riservato per eventuali utenti affetti da covid-19.
- Blocco B1 appartamento 223 : atelier.
- Blocco B2 appartamento 331 : MF; GB; IF.
- Blocco B2 appartamento 332 : Uffici.
- Blocco B2 appartamento 333 : DR; FT; KT.
- Blocco B3 appartamento 421 : BL; IP.
- Blocco sopra la mensa appartamento 511: MB; SB; ME.
- Blocco sopra la mensa appartamento 512: PS; DF; CP.

Vi sono state delle variazioni operative e logistiche a livello del servizio alberghiero in generale per lottare meglio contro la diffusione del coronavirus. Gli utenti, divisi in due gruppi per i pasti principali, si devono disinfettare le mani prima di entrare in refettorio e indossano una mascherina chirurgica quando si alzano dal proprio tavolo.

Tutti tavoli sono dotati di una parete divisoria in plexiglass e accolgono ciascuno al massimo due commensali. Dopo ogni utenza, il posto a tavola viene completamente pulito e disinfettato.

Dal primo ottobre 2020, tutti gli utenti sono stati invitati a portare la mascherina quando escono dalla propria camera.

In modo generale l'assetto strutturale di Casa Faro, casa con occupazione, ubicato in nuclei abitativi separati tra di loro, è risultato protettivo e tra le condizioni che hanno permesso di limitare la diffusione del contagio anche quando vi sono stati singoli utenti infetti da coronavirus.

A fronte dell'ammissione in struttura della seconda utente con in anamnesi, gravi agiti da piromane, che hanno avuto risvolti penali importanti, con sentenza passata in giudicato, sono stati installati ulteriori rilevatori di fumo con allarme acustico in tutte le stanze e spazi comuni.

Per ravvicinare gli spazi dove si può fumare agli utenti che hanno tale dipendenza e rinforzarne la sicurezza, sono stati installati delle protezioni metalliche su quattro balconi.

Per quanto riguarda gli utenti in appartamento protetto, due sono in via Nosette vicino agli appartamenti di Casa Faro un terzo, attivato nel mese di agosto del periodo preso in considerazione, si trova nel comune di Losone.

ATTIVITÀ

La partecipazione alle attività è su base volontaria anche se viene stimolata ed incentivata con una gratifica simbolica di 2 franchi al giorno per ogni partecipazione completa.

La mattina è prevalentemente dedicata alle attività di movimento. Nel pomeriggio dal lunedì al venerdì, vengono svolte diversi tipi di attività:

- Attività di stimolazione musicale, cabaret e musicoterapia
- Attività di caviardage
- Attività di yoga (qualche volta anche al mattino)
- Attività di ceramica
- Attività di cinema
- Attività di scrittura del periodico interno (La luce del Faro) e lettura di giornale (quotidiano e/o periodico della stampa classica)
- Attività di cucito

- Attività di orientamento, concentrazione nel bosco
- Attività stagionali, soprattutto di svago

In vista di un probabile inserimento in appartamento protetto, l'utente MF ha seguito un percorso interno di preparazione con attività specifiche al fine di creare o rinnovare la sua familiarizzazione con attività di vita quotidiana e riacquisire le competenze per la gestione di alcune di esse con grado di complessità maggiore, ma tutte necessarie per una reale conduzione di vita autonoma.

Come MF, un'altra utente che svolgeva attività lavorativa esterna o partecipava saltuariamente ad atelier esterni ha dovuto fermarsi alla fine del mese di febbraio 2020 con l'inizio della pandemia ed i corrispettivi piani per contenere la diffusione del virus.

UTENTI

La pandemia da covid-19 ha provocato molte difficoltà per tutti gli utenti.

All'inizio, a fronte delle informazioni contrastanti che venivano diffuse dagli organi d'informazione ufficiali e facilmente fruibili, oltre a fare il primo piano di chiusura, abbiamo dovuto trovare la strategia comunicativa idonea per la situazione. L'obiettivo mirato era di far comprendere a tutti gli utenti, al meglio delle nostre e delle loro capacità, quanto stesse succedendo.

E' stata reintrodotta la riunione mensile con gli utenti. Come per le supervisioni cliniche, non viene redatto un verbale ma vengono divulgate tramite le consegne scritte gli aspetti/ informazioni importanti emerse.

Dal mese di marzo a giugno 2020, tali incontri sono stati effettuati con una frequenza molto ravvicinata, per la necessità di aggiornare gli utenti sull'andamento della pandemia e coinvolgerli per una maggior adesione alle misure adottate.

La gestione della pandemia, in generale, ha richiesto di dare priorità all'aspetto di salute e assistenza in quanto l'emergenza sanitaria del Covid-19 ha condizionato tutte le nostre scelte anche nella presa a carico ordinaria e assorbito la quasi totalità delle risorse disponibili.

Il CdG ha guidato l'equipe nella gestione della prima e della seconda ondata della pandemia da covid-19. Negli incontri successivi, ci si è concentrati sulla pianificazione, l'anticipazione e l'attuazione di misure idonee per prevenire l'eventuale ingresso del covid-19 a CF.

Il CdG è intervenuto in modo continuo per adeguare e divulgare le direttive e indicazioni degli enti preposti all'intera comunità terapeutica di CF.

Nella prima ondata, non vi sono stati contagi a CF sia per quanto riguarda il personale che per gli utenti. Durante la seconda ondata, due utenti si sono ammalati, uno ha avuto un decorso molto grave, gestito inizialmente a CF poi in ospedale e ha trascorso quattro settimane in cure intense.

Il secondo utente ha presentato un quadro clinico di media gravità ed è stato gestito a CF nell'appartamento riservato agli utenti con covid-19.

Nel corso dell'anno un utente ha necessitato di un ricovero in clinica ortopedica per protesi al ginocchio, seguito da un altrettanto lungo ricovero per la fase riabilitativa. Altri due utenti hanno necessitato di un ricovero per patologie fisiche.

Un utente, molto provato dalle misure restrittive per il contenimento del covid-19 ha necessitato di due ricoveri ravvicinati in clinica psichiatrica.

Un altro utente, nelle fasi iniziali della pandemia, ha necessitato di un ricovero brevissimo in clinica psichiatrica.

Una terza utente ha necessitato di un lungo ricovero di elezione in clinica psichiatrica universitaria a Zurigo nel quadro di un piano terapeutico che prevedeva ripetute sedute di elettroterapia deciso insieme all'utente e tutta la sua rete.

Non ci sono stati ricoveri coatti.

Le fluttuazioni del personale e soprattutto quattro malattie prolungate hanno causato qualche difficoltà nella gestione continuativa dei piani di sviluppo individuali. Questo fatto ha riguardato in particolare due utenti per i primi cinque mesi dell'anno. Questa difficoltà è stata condizionata dall'assenza prolungata dell'educatrice di riferimento degli utenti interessati. Per limitare l'eventuale ripetersi di tale situazione viene maggiormente implicata la figura infermieristica di secondo riferimento nella conduzione dei PSI.

Per quanto concerne l'utente KG, le sue difficoltà a rispettare le nuove esigenze dettate dalla lotta alla diffusione del coronavirus ed il miglioramento della sua qualità di vita derivante dalla stabilità offerta dalla sua permanenza a Losone hanno fatto propendere per una conversione di tale collocamento parificandolo a una situazione in appartamento protetto in attesa della sua ammissione nella nascente casa anziani del sopracitato comune.

Dall'inizio della pandemia, in adesione alle regole per limitare la propagazione del virus, certe attività di gruppo come ad esempio il teatro, musicoterapia di gruppo sono state fortemente ridimensionate.

Sono state altresì molto limitate le attività degli utenti con maggior autonomie poiché vi è stata una cresciuta necessità di muoversi con prudenza, consapevolezza ed estrema attenzione per limitare al massimo il rischio di contagio.

Abbiamo ideato e eseguito delle attività per far crescere il livello di attenzione e le competenze per muoversi riducendo in modo significativo il rischio di contagio.

Nei successivi atelier pratici sul campo, ci siamo resi conto quasi sempre che le probabilità per i nostri utenti di contrarre l'infezione era molto alta, se non accompagnati dall'operatore. Infatti gli unici due casi di contagio tra i nostri utenti sono avvenuti durante una loro uscita non accompagnata, nonostante le nostre direttive di non uscire da soli.

I posti pianificati per l'anno 2020 sono 17. Casa Faro attingendo alla lista dei postulanti in attesa del servizio di informazione e coordinamento dell'Ufficio degli Invalidi, ha provveduto all'ammissione del diciassettesimo utente in data 24.06.2020.

Il posto vacante è stato occupato da un'altra utente ammessa il 01.09.2020.

Nel corso del 2020 CF ha dimesso due utenti (MF con data 31.12.2020 collocato in appartamento protetto) e ha proceduto all'ammissione di tre nuovi.

Vi è stato un costante coinvolgimento dei famigliari, curatori e tutte le persone significative di ciascun utente. Nei periodi di maggior chiusura verso l'esterno, i contatti si sono mantenuti via e-mail o telefonicamente.

Tutti i piani di sviluppo individuali sono stati discussi con l'utente e tutte le persone significative della propria rete. Rispetto a quanto previsto e alla prassi abituale, molti degli incontri di condivisione dei piani individuali sono stati fatti all'inizio del secondo semestre dell'anno.

La segnalazione degli eventi considerati a rischio e delle non conformità si è dimezzata rispetto all'anno scorso. Questo dato potrebbe anch'esso essere dovuto alla necessità d'agire, alle modalità operative per contrastare il covid e dall'introduzione nell'équipe di un importante numero di supplenti e rinforzi esterni.

Non si è comunque potuto sondare la soddisfazione degli utenti con gli strumenti abituali, visto gli eventi che hanno caratterizzato l'anno 2020 a Casa Faro.

Il CdG convinto del fatto che un'attenta analisi degli errori e degli eventi significativi sia fondamentale per una congrua presa a carico, continua a sensibilizzare l'équipe all'uso, quando utile, dei moduli per le reclamazioni e di segnalazioni eventi avversi e non conformità "insieme per migliorare".

Due utenti di Casa Faro hanno qualche limitazione della libertà stabilita dall'autorità giudiziaria.

Tutti gli altri utenti godono interamente della loro libertà ed autodeterminazione.

Anche le limitazioni per patologie conclamate, come ad esempio diabete, obesità grave, problematiche cardiovascolare etc. sono concordate con il medico curante e ricevono comunque il beneplacito dell'utente interessato.

I curatori vengono informati e si esprimono su tutti processi importanti che riguardano i rispettivi pupilli.

PERSONALE

1. Comunicazioni

La continua necessità di migliorare la comunicazione emerge in modo ciclico in quanto le dinamiche e tutte le persone implicate per la presa a carico, curanti in primis, sono in continua trasformazione.

Essendo tutte le faccende umane molto soggettive, vi è un continuo bisogno di confronto e una frequente necessità di aggiornare "il buon senso comune" dell'equipe.

Al fine di garantire una costante e rapida comunicazione con il Consiglio di Fondazione e con l'Ufficio Invalidi, all'inizio di ogni mese il Consiglio di gestione ha inviato un rapporto scritto sull'andamento della struttura nel corso del mese precedente.

Queste note informative, riguardano i fatti degni di nota concernente lo stato di salute, sia degli utenti in internato sia di quelli seguiti in regime di appartamento protetto.

Il CDF viene informato anche per tutti i cambiamenti significativi degli utenti e dei dipendenti.

Viene sollecitato, al bisogno, il parere del CDF per tutti i progetti per i quali non risulta palese la piena autonomia decisionale del CdG.

Per motivi di sicurezza legati alla pandemia, gli incontri tra CdG e i membri del CDF si sono limitati allo stretto necessario. CDF e CdG si sono incontrati il 27.05.2020 poi su convocazione del sig. C. Grassi per riferire all'Ufficio degli Invalidi sull'andamento della struttura in assenza del responsabile. Una prima volta il 03.06.2020 e poi la seconda volta in data 02.10.2020.

Il CDF ed il CdG si sono incontrati, anche in data 14.07.2020, per conferire con il sig. Renzo Viganò in merito all'organizzazione e la strategia da mettere in atto per mantenere un'operatività quotidiana basata sul sistema di qualità esistente, provvedendo alla sua manutenzione ordinaria e straordinaria.

Vi è una forte crescita del bisogno di comunicazione con la rete, sia per la necessità di limitazione dei contatti fisici sia per il dovere di aggiornarla in modo puntuale su tutte le decisioni e gli aggiornamenti significativi presi dal CdG in autonomia o anche solo su indicazioni vincolanti degli enti preposti per contrastare la diffusione del nuovo coronavirus.

Utile precisare che malgrado il periodo difficile e le criticità gestite, non vi sono state segnalazioni giunte al CdG o agli enti di vigilanza da parte degli utenti o persone significative per loro o da parte degli operatori.

Il nuovo team qualità non ha avuto le risorse per verificare in modo documentabile la soddisfazione degli utenti e degli operatori, essendo entrato in funzione da qualche mese, inoltre gran parte delle risorse temporali sono state dedicate alla gestione della pandemia.

A fronte dell'esperienza accumulata nella gestione della prima ondata, utilizzata con molto beneficio per questa seconda ancora in corso, il team qualità sta eseguendo un primo aggiornamento del manuale di qualità e della modulistica in uso. Al termine della seconda ondata, il TQ cercherà di

capitalizzare l'esperienza accumulata durante la pandemia, per creare un modello fruibile per la gestione di eventuali futuri eventi emergenziali così dirompenti come l'attuale pandemia da Covid-19. Il nuovo team qualità si occuperà poi di divulgare le nuove *best practices* a tutti gli operatori.

2. Risorse umane

L'anno 2020 per Casa Faro si è contraddistinto da due eventi determinanti: l'avvento della pandemia da covid-19 e la prolungata assenza per malattia dal 07.05.2020 del responsabile di struttura.

(...) Visto il prolungarsi dell'assenza del responsabile, Casa Faro è stata da allora condotta dal CdG, il quale è chiamato ad affrontare sia le problematiche ordinarie sia le straordinarie.

L'organico ha subito una turnover negativo del 27%.

Sono state inoltrate due disdette a due collaboratori, cinque dipendenti hanno rassegnato le dimissioni e sono state effettuate sette nuove assunzioni.

Un'educatrice ha usufruito di un congedo maternità ed ha richiesto e ottenuto un anno di congedo non retribuito.

Vi è stata la necessità di implementare le supplenze sia interne, sia quelle esterne prima per l'improvvisa crescita del carico di lavoro per gestire al meglio la prima ondata e poi per creare le condizioni del rispetto della programmazione delle ferie estive coincise con la fine della prima ondata.

Le supplenze sono state garantite da 11 professionisti e quattro persone messe a disposizione dall'ufficio preposto nella Fase 1 Covid-19.

Nella prima ondata, non vi sono stati casi di positività al nuovo corona virus.

Nella seconda ondata, possiamo confermare di esser stati informati di due casi di positività tra i dipendenti, entrambi con decorsi pressoché asintomatici e senza implicazioni né correlazione con i due casi segnalati tra gli utenti.

Per fronteggiare con efficacia la pandemia da covid-19 e considerato l'ampliamento della struttura, vi è stata una conseguente crescita della necessità d'igiene in tutti gli ambienti di CF.

Vi è stato un aumento a tempo indeterminato del 10% delle ore per le prestazioni di economia domestica oltre alla notevole impennata delle nostre richieste per supplire le suddette necessità in outsourcing e durante la Fase 1 Covid-19 abbiamo usufruito di personale ausiliario (2 ausiliarie) messo a disposizione dall'ufficio preposto UI.

Con il suo inserimento nel gruppo di riferimento A3+, Casa Faro compatibilmente al raggiungimento degli obiettivi concordati con l'ente sussidiante e in conformità con quanto previsto dagli standard di personale secondo la direttiva 5, sta implementando il monte ore complessivo del personale infermieristico.

Secondo la direttiva sopracitata, a breve deve esserci un'equipollenza tra la percentuale di lavoro complessiva educativa e quella sanitaria.

Non è stata presa in considerazione l'ipotesi della programmazione d'incontri formali prettamente dedicati alla valutazione del personale principalmente a causa del quadro emergenziale nel quale stiamo operando.

Per quanto concerne la formazione continua e supervisione, nel periodo preso in considerazione, vi è stata una drastica riduzione delle riunioni di supervisione clinica e d'équipe.

Si sono ridotte anche le richieste per le formazioni esterne per le incertezze ed i limiti causati dalla pandemia di covid-19.

È stato possibile effettuare un numero esiguo di riunioni d'équipe e di supervisioni.

Siamo riusciti ad effettuare complessivamente quattro riunioni d'équipe, quasi tutte nel periodo di tregua tra la prima e la seconda ondata della pandemia.

Abbiamo sospeso per lunghi periodi le riunioni sia per i limiti dettati dalle autorità, sia per evitare la malaugurata ipotesi che in caso d'infezione segnalata o conclamata, il covid-19 mettesse in ginocchio l'intera équipe di Casa Faro.

Cinque riunioni di supervisioni cliniche programmate sono state annullate.

AMMINISTRAZIONE

Anche per l'amministrazione il 2020 è stato un anno difficile, in particolare nei primi mesi dell'anno ed in seguito, per la situazione eccezionale venutasi a creare vedi l'assenza del responsabile, l'importante ricambio del personale (quasi 1/3), la gestione delle diverse lunghe assenze di collaboratori per malattia e non da ultimo la pandemia.

Le difficoltà incontrate hanno evidenziato la necessità di aumentare le unità di personale amministrativo da 0.40 unità a 0.75.

La situazione pandemica non ha comunque influito sul risultato finale d'esercizio che ha chiuso con un risultato positivo, a complemento rinviamo al rapporto finanziario.

Il Sistema gestione qualità è stato mantenuto nelle sue parti essenziali, l'Audit di mantenimento ha avuto luogo il 7 gennaio 2021 con esito positivo.

CONCLUSIONI

L'anno 2020, seppur complesso per la messa in azione delle misure per il contenimento della pandemia, è stato ricco di soddisfazione per l'intera équipe di Casa Faro.

I casi complessivi di contagio da Covid-19 si attestano al di sotto del 4%.

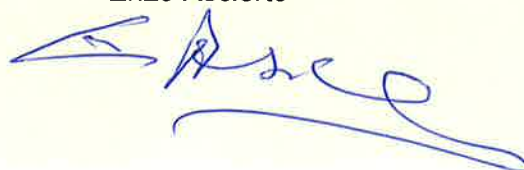
Non ci sono stati contagi sia durante le attività di cura e assistenza sia tra gli utenti.

La gestione dell'emergenza è stata fatta con grande professionalità, la parte critica dell'emergenza è stata superata con successo e Casa Faro non ha deplorato nessun decesso.

Gli obiettivi principali per l'anno 2020 sono stati raggiunti.

Sappiamo tuttavia di dover mantenere molto alta la guardia poiché la pandemia non è ancora conclusa ed essere pronti per affrontare le nuove sfide che anche la nascente nuova struttura ci porterà.

Per la Fondazione Casa Faro
In assenza del Responsabile
Il presidente del Consiglio di Fondazione
Enzo Ascierio



Riazzino, 31 maggio 2021