



## RENDICONTO ATTIVITÀ ANNO 2016

## SOMMARIO

1. PREMESSA	pag. 3
2. SERVIZI	pag. 4
2.1 Servizio di consulenza e progettazione	
2.2 Centro ricreativo Why Not?	
3. STRUTTURE LAVORATIVE	pag. 7
3.1 Centro al Dragonato	.
Atelier Lavori di serie e artigianato ricreativo	
Atelier Manutenzione e lavori esterni	
Atelier Osteria Zanzibar	
Atelier Cucina Take Away	
3.2 Laboratorio Bar Centro sociale	
4. STRUTTURE ABITATIVE	pag. 11
4.1 Casa Mistral	
4.2 Casa Sirio	
4.3 Spazio abitativo Nikaypa	
4.4 Servizio supervisione appartamenti	
5. AMMINISTRAZIONE	pag. 16
6. INDICATORI DI QUALITÀ (Tableau de bord)	pag. 16
7. CONCLUSIONI	pag. 17
8. PROSPETTIVE 2017/2018	pag. 17

# 1. PREMESSA

Gentili Signore, Egregi Signori,

con questo documento cerchiamo di riassumere il lavoro svolto durante l'anno 2016, la nostra attività non può prescindere dalla preziosa collaborazione con utenti, famiglie, professionisti, enti, servizi pubblici e privati e Uffici cantonali, che ringraziamo.

Come novità alla struttura del documento abbiamo introdotto una sezione dedicata agli indicatori di qualità per i principali processi critici (Tableau de bord) che trovate a pagina 16. Essendo il primo anno di raccolta sistematica l'analisi degli stessi risulta parziale, negli anni a venire potremo avere dei termini di confronto che renderanno l'analisi più interessante. I dati raccolti si sono rivelati comunque importanti per poter apportare in modo tempestivo azioni correttive o di miglioramento. In generale il 2016 è stato un anno soddisfacente sia per la qualità che per la quantità del lavoro svolto nel solco di quanto definito nella sezione "Prospettive" del rapporto 2015. Il grosso lavoro di pubbliche relazioni e la definizione di buone pratiche messe in atto con tutti gli enti coi quali lavoriamo ci ha permesso di rispondere in modo puntuale e flessibile alle richieste e ai bisogni dell'utenza, migliorando anche l'occupazione generale dei posti nelle strutture; la coesione ed il senso di appartenenza alla Fondazione da parte del personale ha permesso di superare momenti critici in situazioni come ad esempio assenze per malattie o supporti momentanei da altre strutture per situazioni complesse di utenti specifici; nuovi progetti come il seguito abitativo di utenti di casa Mistral ci ha fornito indicazioni importanti sulle modalità e le prassi da consolidare; il completamento dell'organico nel settore amministrativo ha permesso una nuova e più funzionale impostazione del lavoro.

## 1.1 Valori e missione della fondazione

Il valore assoluto della Fondazione Sirio è rappresentato dalla centralità dell'utente, definito come persona nel suo insieme che si trova in un sistema aperto in continua evoluzione. Da ciò deriva che l'attività della Fondazione è aperta all'ascolto dell'altro, con riferimento all'evoluzione delle problematiche sociali che ruotano attorno al panorama istituzionale dell'invalide psichico. Per questo motivo, si pone particolare attenzione e sostegno al sistema familiare e sociale tramite servizi mirati, la cultura del lavoro di rete e la formazione continua. La Fondazione è stata costituita con la missione di promuovere il benessere delle persone con disagio psichico e sociale favorendo il loro reintegro nella società. Gli strumenti per ossequiare i principi costitutivi sono l'attuazione e la gestione di strutture abitative, lavorative e servizi, destinati alla reintegrazione sociale e/o professionale di persone beneficiarie o in attesa di una rendita invalidità, proponendosi anche un ruolo, ove possibile e richiesto, di prevenzione del disagio psichico e sociale.

La Fondazione aderisce al mandato definito dalle linee direttive del Dipartimento della Sanità e della Socialità del Canton Ticino (DSS) sottoscrivendo un contratto di prestazioni. Nel realizzare il proprio mandato la Fondazione Sirio si riferisce agli articoli previsti dalla Legge cantonale per l'Integrazione Sociale e Professionale degli Invalidi (LISPI) dalla Legge federale sull'Assicurazione invalidità (LAI), dalla Legge federale sulle istituzioni che promuovono l'integrazione degli invalidi (LIPIn) e dalla Legge sull'Assistenza Sociopsichiatrica (LASP). Sulla base di questo quadro legale, la Fondazione beneficia del finanziamento di sussidi alla gestione annuale delle proprie attività, ricorrendo autonomamente al reperimento di risorse finanziarie laddove ve sia la necessità. Con riferimento a queste basi legali, e in sintonia con i propri valori la Fondazione adotta una concezione degli interventi che pongono al centro del proprio agire l'utente, inteso come essere umano nel suo insieme bio-psico-sociale e spirituale (OMS).

Le strutture ed i servizi gestiti dalla Fondazione offrono possibilità abitative, lavorative e di tempo libero e di sostegno per rispondere a bisogni molto diversi tra loro, ma che perseguono tutte i seguenti obiettivi :

- aiutare l'utente ad elaborare un progetto di vita emancipativo in accordo con le persone significative del suo contesto;
- promuovere lo sviluppo del potenziale cognitivo, pratico e relazionale dell'utente;
- promuovere il maggior grado di autonomia possibile per l'utente;
- promuovere un inserimento attivo e responsabile dell'utente nel proprio contesto di vita;
- aiutare l'utente a gestire i diversi ruoli richiesti dai diversi contesti di vita;
- promuovere la costruzione di una rete di persone significative funzionale ad un'integrazione sociale;
- evitare la psichiatrizzazione e la conseguente inabilità lavorativa e sociale dei giovani, con il rischio di perdita di autonomia, emarginazione e stigmatizzazione. Per questo motivo si ritiene importante poter erogare le prestazioni anche ad utenti non ancora a beneficio di una rendita AI che nel corso della loro vita sono stati confrontati con ricoveri o con servizi ambulatoriali del settore.
- riabilitare e reinserire a livello sociale e professionale le persone con disagio psichico e/o inabili al lavoro.

## 2. SERVIZI

### 2.1 Servizio di consulenza e progettazione

Il Servizio offre consulenze sociali individuali e famigliari, favorisce lo sviluppo di percorsi evolutivi e di progetti personalizzati, volti a promuovere l'autonomia e l'empowerment della persona presa in carico. Nella quotidianità il Servizio lavora in sinergia con le altre strutture della Fondazione Sirio, con i diversi Enti pubblici e privati presenti sul territorio, così come con le cliniche e i professionisti che si occupano del disagio psichico.

Il lavoro svolto è stato suddiviso in:

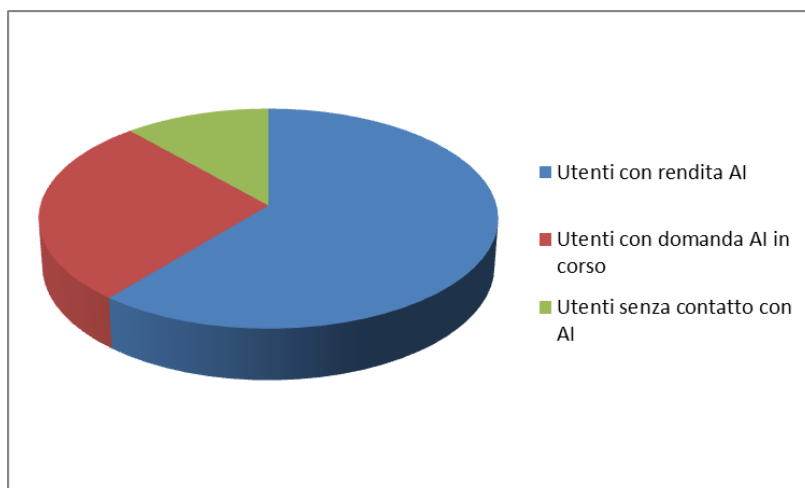
- collaborazione con gli atelier del Centro al Dragonato e le altre strutture della Fondazione per la presa in carico generale della loro utenza;
- colloqui di consulenza e/o dei colloqui di counselling, per persone esterne, che non necessariamente stanno seguendo un percorso riabilitativo in una struttura della Fondazione Sirio, tuttavia a beneficio delle prestazioni AI, e una presa in carico a sostegno e supporto anche dei loro famigliari.
- stages orientativi e/o formativi, momenti di supervisione per progetti di formazione, rivolti a professionisti e non.
- colloqui di counselling, i momenti di supervisione e formazione, richiesti dai membri delle diverse équipes della Fondazione..

Vi è stato un cambiamento strutturale all'interno della Fondazione, promosso dalla Direzione, in collaborazione e condivisione con il Servizio, finalizzato a mettere il Servizio di consulenza e progettazione a disposizione di tutte le strutture della Fondazione Sirio.

Nel corso dell'anno la collaborazione con le altre Strutture della Fondazione si è concretizzata nella presa in carico di utenti, che hanno fatto richiesta di un inserimento lavorativo negli atelier del Centro al Dragonato, e in alcuni in momenti formativi e di supervisione a singoli membri delle diverse équipes.

Il Servizio di consulenza ha avuto al proprio interno il cambiamento di due figure professionali su tre. Questa situazione ha richiesto momenti di formazione e di supervisione e di intervizione all'interno del Servizio, al fine di favorire un loro inserimento graduale e la co-costruzione di una collaborazione condivisa e funzionale.

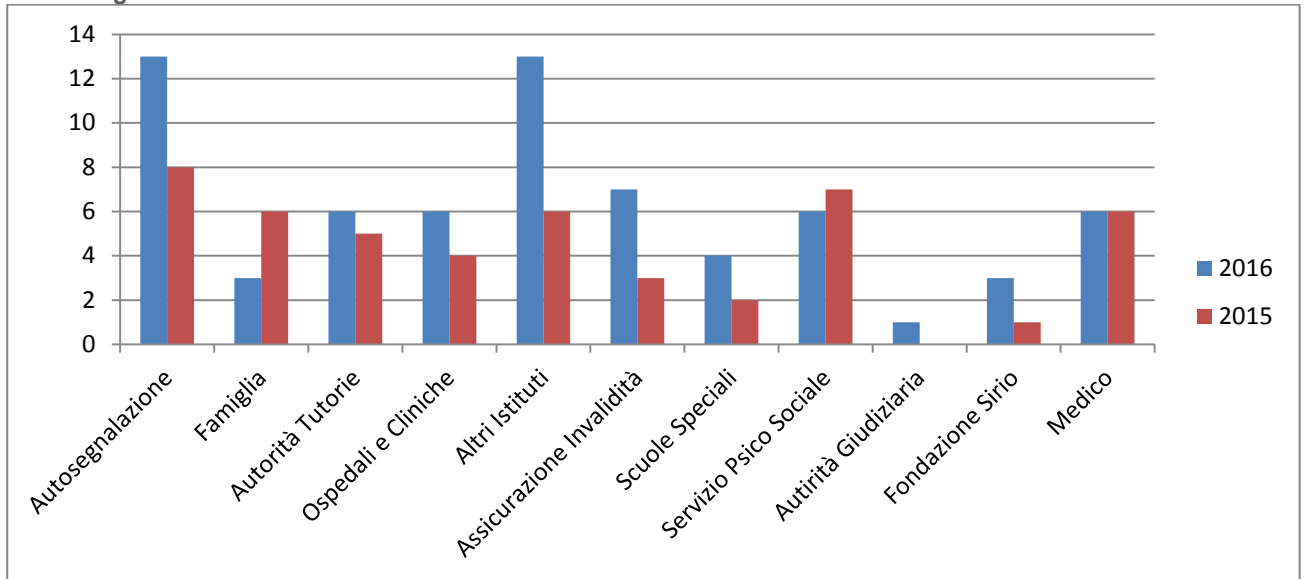
Durante il 2016 il servizio di consulenza e progettazione ha seguito 87 persone. Tra queste, 53 erano beneficiari una rendita AI, 24 avevano una domanda AI in corso e 10 non avevano alcun contatto con l'Assicurazione invalidità. Queste ultime sono state ammesse in un progetto di reinserimento socio-professionale, e hanno avuto modo di sperimentarsi in un contesto lavorativo protetto, grazie ad una misura di prevenzione prevista dalla LISPI. Questo ci ha permesso di lavorare in un'ottica di prevenzione, con l'obiettivo di favorire la loro integrazione prima dell'assegnazione di una rendita.



1. Situazione assicurativa utenza

Nel 2016 le nuove segnalazioni al Servizio di consulenza e progettazione sono state 68, rispetto alle 48 dell'anno precedente. La maggior parte delle segnalazioni sono state effettuate da Altri Istituti (13). Emerge inoltre che 13 persone si sono auto-segnalate, in base a informazioni ricevute da conoscenti, da altre strutture o istituti, oppure in quanto già in passato avevano frequentato il Centro.

## 2. Enti segnalanti 2016

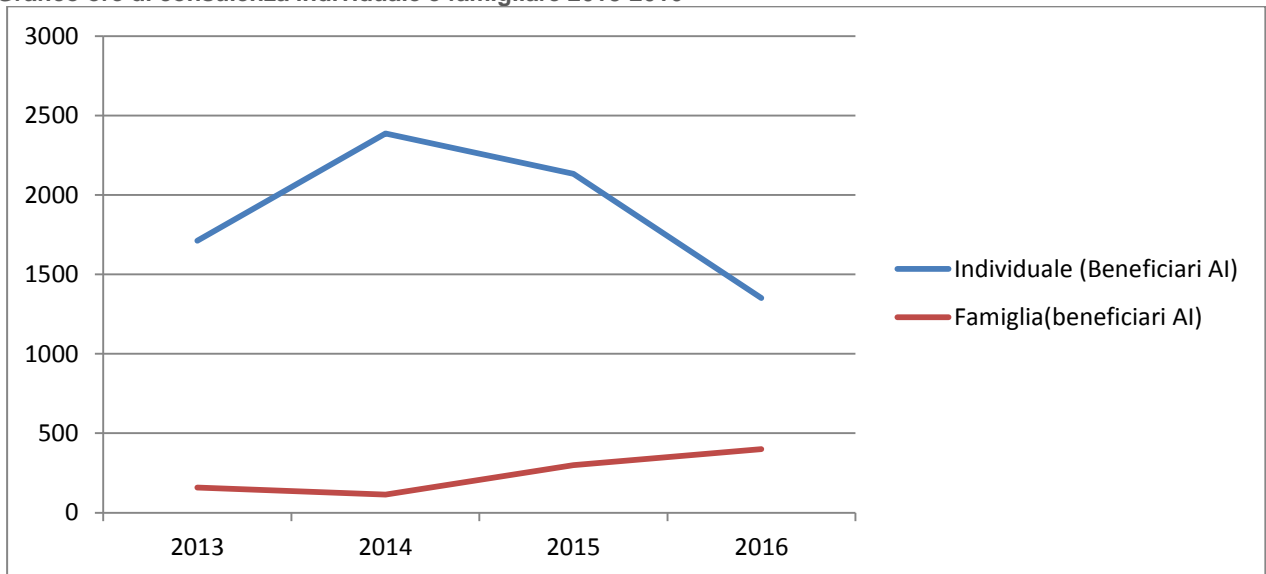


Infine, delle 68 persone che sono state segnalate al servizio di consulenza e progettazione, 38 sono uomini e 30 donne.

Si osserva dunque una diminuzione nel numero di persone seguite dal Servizio di consulenza e progettazione. È possibile ricondurre tale diminuzione alla partenza di due unità lavorative che sono state sostituite non nell'immediato.

Si è comunque riusciti a potenziare ulteriormente il lavoro in collaborazione con la rete aumentando le ore di consulenza ai famigliari.

## 4. Grafico ore di consulenza individuale e famigliare 2013-2016



Nel 2016 si sono incontrati diversi Enti e Servizi presenti sul territorio, al fine di presentare la nuova struttura del Servizio e le modalità di presa in carico.

Durante la seconda metà dell'anno si sono organizzati tre diversi momenti di presentazione, ai quali ha partecipato tutto il Servizio di consulenza, all'équipe dei Casi complessi (OSC) all'équipe del Servizio Psicosociale di Bellinzona e alla Clinica Santa Croce,

Allo stesso modo, durante l'anno le consulenti hanno avuto modo di presentare il Servizio individualmente, in relazione alla collaborazione con una consulente dell'Assicurazione invalidità dei Grigioni, con Youlabor, Labor Transfer, e con la Fondazione Diamante.

Si è inoltre ampliata la collaborazione con i Consulenti dell'Assicurazione invalidità in Ticino, inserendo la nuova misura di "accompagnamento-coaching", nell'offerta di prestazioni relative al Mandato di prestazione sottoscritto dalla Fondazione Sirio.

Durante i primi mesi del 2016 è stata seguita presso il Servizio una stagiaire SUPSI all'ultimo anno del ciclo di formazione quale assistente sociale. Il riscontro è stato molto positivo da entrambe le parti.

Il 10 marzo, una consulente sociale ha partecipato alla visita alla struttura OLINDA di Milano.

L'obiettivo per il 2017 è di far conoscere sempre meglio il Servizio, che è a disposizione di tutta la Fondazione, al fine di favorire l'accesso alla Consulenza, sia da parte dell'utenza, sia da parte del personale della Fondazione, e consolidare la collaborazione tra il Servizio di Consulenza e le diverse Strutture.

Allo stesso modo continueremo la presentazione agli Enti e i ai diversi Servizi presenti sul territorio, al fine di incrementare e migliorare la collaborazione, attraverso la condivisione di modalità collaborative, che tengano conto delle specificità di ognuno.

## **2.2 Centro Ricreativo "Why Not" (WN)**

Nel corso del 2016, Why Not (WN) ha predisposto molteplici attività per il tempo libero riguardanti l'ambito ricreativo, artistico, creativo, culturale e sportivo.

Ottemperando al mandato, l'offerta di attività è stata intesa alla partecipazione sia di persone a beneficio di una rendita AI (di seguito utenti) sia al resto della popolazione (di seguito esterni). L'obiettivo principale è stato creare occasioni di integrazione sociale in un contesto normalizzante, mediante l'organizzazione di attività per il tempo libero.

Nel corso dell'anno sono stati programmati in totale 256 momenti di attività. Di questi, 151 sono stati svolti, 105 sono stati invece annullati prevalentemente per insufficienza o mancanza di iscrizioni ma anche per condizioni meteo non favorevoli allo svolgimento dell'attività prevista.

Il bacino di utenza proviene prevalentemente da servizi e strutture del territorio. Alcuni utenti non fanno riferimento a servizi o strutture.

Per quel che concerne le attività svolte presso l'osteria Zanzibar, sono state organizzate 4 esposizioni di materiale artistico e 2 relativi vernissage, la Festa d'Estate e la partecipazione a Strade in Festa. In quest'ultimo anno WN ha proposto 4 offerte di weekend invernali e primaverili, di cui due sono state effettuate. Sono inoltre stati organizzate due vacanze: a luglio in Calabria e una a fine anno a Davos; alla prima hanno partecipato 6 utenti mentre la seconda è stata annullata per insufficienza di iscritti.

Rispetto al precedente anno vi è stato un incremento generale della media di utenti e esterni. Ciò ha permesso l'esplorazione, insieme ai partecipanti e altre persone interessate, di ulteriori attività del tempo libero aderenti agli interessi dei partecipanti con l'intento di strutturare l'offerta di attività a partire dai bisogni avvertiti e delle situazioni contingenti. Relativamente all'offerta di attività in senso generale, si è prestata molta attenzione alle richieste più o meno esplicite provenienti da tutti i contatti, ponendosi WN, in tal modo, in una condizione di continua dinamicità ed innovazione, pur mantenendo saldi i principi che ne sottendono il funzionamento generale.

Come già visto sopra, Why Not organizza la maggior parte delle attività a partire dagli interessi manifestati dai partecipanti alle attività o comunque di coloro che vorrebbero crearne di nuove. In relazione a questo è possibile evidenziare tre particolari progetti o attività promosse da alcuni interessati:

a) da tre anni è in corso un'attività di fotografia a carattere mensile. Questa attività prevede l'individuazione di un luogo in cui recarsi per fotografare liberamente scenari scelti arbitrariamente, trascorrendo in tal modo una giornata alla scoperta di un luogo da vedere dal punto di vista dei diversi partecipanti. Di consueto dopo due settimane viene organizzata una serata con l'obiettivo di vedere le fotografie fatte e programmare le future escursioni fotografiche. A partire da questo tipo ciclico di attività è emersa l'idea di affiancare a questa attività la creazione di un documentario. L'idea di fondo è che oltre ad elementi di carattere fotografico possano essere raccolti anche elementi di carattere narrativo, storico, aneddotico, ecc., che possa permettere l'elaborazione di testi, video o raccolte fotografiche in stile e con scopo documentaristico sul Ticino. È probabile che già nel corso del 2017 possano tessersi le trame per avviare questo tipo di attività.

b) Dopo una fase sperimentale, si è avviata una collaborazione con la Fondazione Casa Faro (Riazzino) affinché si potesse facilitare la partecipazione di alcuni loro utenti ad attività musicali all'interno dell'Osteria Zanzibar. La presenza e l'accompagnamento di un loro operatore rende possibile la partecipazione a questa attività ad utenti che altrimenti non potrebbero parteciparvi.

c) In collaborazione con il Centro al Dragonato (CaD) si è avviato un corso per sviluppare competenze di lavoro in gruppo. Scopo del corso è facilitare il gruppo per l'elaborazione di un progetto per partecipare ai mercati cittadini o simili attività nel Cantone. Dopo una prima fase di costruzione delle competenze utili per lavorare in un gruppo di lavoro, il gruppo produrrà e presenterà un progetto di massima. Quando il progetto verrà approvato si avvieranno tutte le attività necessarie per l'attuazione del progetto.

In ottemperanza all'obiettivo fondamentale del servizio, l'utenza di WN è suddivisa nominalmente in due tipologie: persone a beneficio di una rendita AI (definiti utenti) e altre persone senza una rendita AI (definiti esterni). Se dal punto di vista del raggiungimento dell'obiettivo del servizio si rende necessario e utile l'afflusso alle attività da parte di entrambe le tipologie, dal punto di vista amministrativo si rende importante un elevato afflusso di utenti. Dal punto di vista della presa in carico e quindi del buon funzionamento delle attività non vengono fatte distinzioni tra utenti ed esterni, in quanto entrambi sottostanno al "Regolamento del Centro Ricreativo Why Not". La necessità, da parte dell'animatore, di intervenire ai fini del buon funzionamento delle attività in corso è rinvenibile nei confronti sia di utenti sia di esterni. Da un punto di vista generale, il ricambio di persone affluenti alle attività è elevato. Pur essendovi persone che frequentano alcune attività da molto tempo, si assiste a persone nuove che arrivano e altre che non frequentano più. Questo si riflette anche su alcune attività che pur avendo riscontrato successo in un determinato momento, pian piano o improvvisamente non sono più oggetto di interesse. Ciò richiede un continuo e costante monitoraggio degli interessi e una pronta reazione a modificare le proposte.

Alcune attività come i corsi o quelle legate all'ambito creativo e artistico (musica, pittura e lavori creativi) richiederebbero la possibilità di lasciare nel luogo dove vengono praticate alcuni materiali e comunque di godere di uno spazio appositamente attrezzato o dedicato allo scopo. A titolo di esempio, per le attività musicali o di pittura sarebbe utile uno spazio dove poter lasciare alcuni materiali da ritrovare ogni volta senza la necessità di dover sgomberare ogni volta il luogo utilizzato. Anche rispetto ai giorni e agli orari, tale spazio potrebbe essere frequentato anche durante il giorno e nei giorni infrasettimanali rispetto alla possibilità attuale a carattere serale o del fine settimana. Per alcune persone, poter frequentare una tale attività durante il giorno e nei giorni infrasettimanali sarebbe preferibile rispetto all'offerta attuale. Tale luogo potrebbe risultare utile anche per ulteriori attività non ancora in programma ma eventualmente organizzabili. Per il futuro sono in ideazione attività che possano intrecciarsi tra loro in modo da creare interazioni e attrazioni parallele tra i vari partecipanti alle attività.

### **3. STRUTTURE LAVORATIVE**

#### **3.1 Centro Dragonato**

Il settore lavorativo del Centro al Dragonato è suddiviso in quattro atelier di lavoro, due dei quali con mansioni legate alla ristorazione, uno legato a lavori di manutenzione e uno con attività conto terzi. A partire da gennaio 2016, i principali responsabili degli atelier hanno diminuito la percentuale lavorativa all'80% e due nuove figure professionali sono subentrate entrambe al 40%. Questo importante cambiamento ha richiesto un grande lavoro da parte di tutti gli operatori/educatori di struttura nella co-costruzione di una nuova organizzazione interna. Durante l'anno sono quindi emersi anche nuovi bisogni legati a momenti formativi e di scambio così come alla ridefinizione di procedure condivise.

Le riunioni del personale, svolte settimanalmente hanno continuato ad usufruire del prezioso contributo di professionisti esterni e del Servizio di Consulenza e Progettazione in un'ottica sistemica e con l'obiettivo di arricchire lo sguardo attraverso un contributo multidisciplinare.

Gli atelier di lavoro, anche per il 2016, hanno lavorato su due fronti: da una parte quello legato alla produzione ed all'offerta di servizi mirati a clienti interni ed esterni, dall'altra quello legato ai Progetti di Sviluppo Individuale finalizzati al raggiungimento di obiettivi specifici condivisi per ogni collaboratore inserito. La gerente del bar, responsabile delle mansioni legate all'accoglienza ed al servizio ai clienti, non ha mansioni educative nei confronti dei collaboratori ma ha partecipato attivamente ai progetti di sviluppo individuale fornendo preziosi insegnamenti pratici agli utenti inseriti al servizio ed al bar. Durante il 2016 stagiaires provenienti da diverse scuole (SUPSI, Università di Friburgo) e civilisti hanno portato uno sguardo esterno fresco, molto utile ed arricchente. A livello formativo sono stati accolti da un'équipe multidisciplinare ed hanno potuto sperimentarsi nella presa in carico e nelle mansioni di Ateliers.

L'età delle persone inserite presso il Centro al Dragonato varia tra i 18 ed i 60 anni. Tutti gli atelier di lavoro rispondono a richieste legate all'allenamento al lavoro con obiettivi finalizzati al reinserimento nel libero mercato del lavoro o mirati ad una formazione. Gli atelier accolgono anche persone con obiettivi occupazionali correlati ad un'età avanzata o a esigenze proprie. Tramite la collaborazione con il Servizio di Consulenza e Progettazione, durante il 2016 sono stati inseriti collaboratori con una rendita d'invalidità attiva o con richiesta in corso, nonché persone tramite provvedimenti USSI, Art. 18 (Lavoro a titolo di prova) e un'apprendista.

Durante il 2016 nei vari atelier sono transitati in totale 63 collaboratori, coprendo mensilmente gli atelier da un minimo di 27 ad un massimo di 31 utenti.

I collaboratori inseriti durante il 2016 nei vari atelier hanno lavorato con una percentuale che varia tra il 20% e il 100%, contribuendo ad un'occupazione annuale totale dell'89,78%.

## **ATELIER TAKE AWAY**

Come negli anni precedenti l'atelier Take Away ha protratto il servizio di preparazione pasti ad asili, colonie e a diversi eventi con i nostri buffet e con il servizio catering, sempre ponendo il focus sul mantenimento della qualità e dove è stato possibile un'attenzione rispetto all'alimentazione sana. Importante segnalare l'ottima collaborazione con la Macelleria dal Borgo, che con la sua richiesta settimanale di prodotti come gnocchi di patate e parmigiana di melanzane ci assicura una domanda costante. La domanda costante, come i pasti richiesti giornalmente dagli asili portano il vantaggio di avere un lavoro di routine che permette un'occupazione costante per i collaboratori.

L'altra attività dell'atelier Take Away è la produzione di conserve, che come nell'anno precedente è stata suddivisa come di seguito:

- Confetture: di cachi; di lamponi; di mirtillo; di zucca; di zucca bianca e di zucchine,
- Salse di pomodoro: passata di pomodoro e salsa all'ortolana;
- Antipasti all'italiana: zucchine in agrodolce;
- Condimenti per grigliate: sale per carne, peperoncino.

Grazie all'esperienza acquisita nel 2015, nel corso di quest'anno le ricette sono state affinate per esaltare al massimo il gusto. La vendita di questi prodotti avviene tramite diverse modalità:

- Osteria Zanzibar e Bar Centro Sociale della Fondazione;
- Bancarelle allestite durante gli eventi organizzati dal Centro;

In aggiunta alcune istituzioni hanno acquistato i nostri prodotti con un obiettivo di pubblicizzazione, tra questi i Foyer Usignolo e Alveare di Minusio e l'asilo Gatta di Cova di Monte Carasso.

Per quanto riguarda le novità da segnalare il nuovo magazzino di stoccaggio per i prodotti, ciò ha permesso un maggior controllo della produzione e uno stoccaggio più efficiente. È stata modificata l'etichetta dei prodotti. Per quanto riguarda l'aspetto dell'igiene, durante il 2016, in collaborazione con un tecnico alimentare è continuato l'allestimento del manuale di autocontrollo, con l'obiettivo di stabilire un mansionario delle procedure della qualità.

L'obiettivo principale dell'anno a venire è legato all'implementazione della produzione e vendita di conserve. In questo senso, la riorganizzazione della cucina, prevede l'acquisto di nuovi macchinari specifici ad uso del nuovo tipo di produzione.

## **ATELIER CUCINA OSTERIA ZANZIBAR**

Durante il 2016 l'Atelier Zanzibar ha preparato ogni giorno un menù vegetariano e uno tradizionale a base di carne o pesce. Si è continuato a lavorare con prodotti freschi. Succhi e centrifugati a base di frutta e verdura di stagione sono proposte che hanno soddisfatto particolarmente i nostri clienti così come l'offerta gratuita e quotidiana di infusi di erbe, radici o fiori.

Con una media annuale di 30.22 coperti al giorno, l'Osteria Zanzibar può confermare una clientela variata sia per età che per gusti. Diverse persone sono ormai clienti fissi che prenotano il posto settimanalmente, questo conferma che l'Osteria Zanzibar è particolarmente apprezzata. Questo aspetto emerge anche dai risultati del nostro sondaggio annuale.

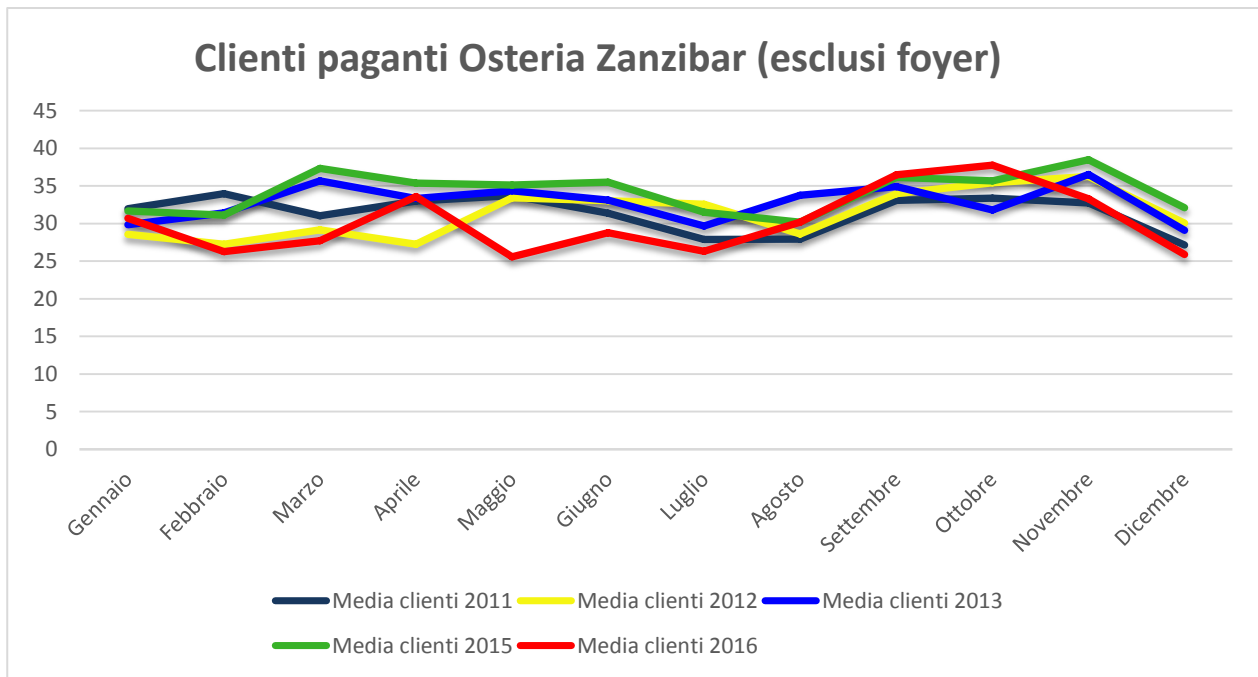
Manteniamo la certificazione Fourchette Verte, questo significa che non vengono preparati piatti a base di fritti.

È stato ottenuto il Certificato d'idoneità a formare apprendisti (13.09.2016).

Considerato il continuo aumento delle materie prime e dei costi energetici durante il 2016 abbiamo apportato degli aumenti ai prezzi.

Il grafico sotto mostra i dati dei clienti paganti all'Osteria Zanzibar escludendo le presenze degli utenti del Foyer Nikaypa:





Rispetto al 2015, quest'anno l'Osteria Zanzibar ha riscontrato una diminuzione dell'11.60%. Osservando la tabella si nota una diminuzione di percentuale fin dai primi mesi dell'anno, ciò potrebbe essere in relazione con l'aumento dei prezzi del menù. La diminuzione degli ultimi due mesi dell'anno non ha un'apparente motivazione, sarà utile la comparazione con i dati 2017 per trovarne una possibile.

Per il 2017, data l'esperienza positiva, l'obiettivo è di ampliare la collaborazione con Caritas di Pollegio fino ad arrivare a rifornirci completamente da loro per quanto riguarda frutta e verdura. L'Atelier durante il 2016, si è mosso collaborando con civilisti, stagiaires o altre persone attraverso per esempio inserimenti PIP (Programma Inserimento Professionale) o provvedimenti USSI. Per il futuro la prospettiva è di sostituire man mano i macchinari che non garantiscono più un buon funzionamento sia a livello di utilizzo/produzione che a livello di sicurezza.

#### ATELIER DI MANUTENZIONE E LAVORI ESTERNI

Durante l'anno 2016, l'Atelier di Manutenzione e Lavori esterni si è diviso tra lavori programmati e lavori su richiesta. Per quanto riguarda la prima categoria i compiti principali sono stati quelli legati alla consegna dei pasti presso alcuni asili del territorio e alla manutenzione del giardino del Centro al Dragonato. Per quanto riguarda la seconda categoria, ci siamo concentrati su lavori esterni come piccoli traslochi, attività di giardinaggio e di manutenzione delle strutture della Fondazione Sirio, tra cui l'ordine e la ristrutturazione del magazzino in via Vallone a Bellinzona e la tinteggiatura di diversi locali. Altre attività proposte sono state quelle legate a lavori di decoupage, di falegnameria, la costruzione di mobili con vecchi bancali (euro-palette), attività legate all'ambito del giardinaggio e traslochi per clienti esterni. Nel corso di quest'anno abbiamo iniziato a collaborare anche con nuovi clienti che ci hanno contattati grazie al passaparola.

Rispetto al 2015 l'atelier non ha riscontrato importanti variazioni per quanto riguarda la produzione. L'obiettivo perseguito è stato di sviluppare le nostre attività di lavoro relative alla costruzione di mobili di arredamento con bancali euro-palette, creando un prodotto originale e vendibile. Visto l'ottimo risultato, questo progetto andrà avanti anche durante il 2017.

Per quanto riguarda gli spazi, durante l'anno sono state introdotte delle regole più specifiche rispetto alle misure di sicurezza e sull'utilizzo funzionale dell'Atelier.

L'Atelier si occupa regolarmente di molti trasporti di merce, per questo motivo si è mostrata molto utile la presenza di persone (stagiaire o civilisti) con la patente di guida che introdurremo come requisito in futuro. Per quanto riguarda la tipologia delle mansioni richieste, in alcuni frangenti è stato necessario aumentare i tempi rispetto a quanto previsto, per motivi fisici dei collaboratori inseriti nell'Atelier o per un'occupazione poco costante.

Per l'anno 2017 prevediamo di mantenere tutte le attività già eseguite nel 2016, inoltre un obiettivo è quello di utilizzare gli spazi del giardino del Centro al Dragonato per mettere in mostra le nostre creazioni in legno in modo da rendere ancora più attrattivo lo spazio attorno all'Osteria Zanzibar ed al contempo creare una sorta di vetrina espositiva all'aria aperta.

## ATELIER LAVORI DI SERIE E ARTIGIANATO CREATIVO

Rispetto al 2015 l'atelier non ha riscontrato importanti variazioni per quanto riguarda la produzione.

L'Atelier ha proposto un Corso interno durante l'orario lavorativo con l'obiettivo di preparare i collaboratori interessati, all'attività Mercato che partirà concretamente nel 2017. È stato quindi costituito il Gruppo Mercato che si è ritrovato una volta a settimana. Il Corso ha permesso di creare momenti professionali legati ad obiettivi concreti che per i collaboratori hanno significato una preziosa esperienza a più livelli (progettuale, strutturale, relazionale). Il Corso e l'attuazione del progetto, proseguiranno nel 2017.

Non sono state eseguite migliorie all'interno dell'Atelier, se non piccoli accorgimenti interni a favore di un ordine maggiormente strutturato e funzionale.

Si ha continuato il lavoro di supporto alle altre strutture in particolare per quanto riguarda lo stoccaggio dei prodotti, l'etichettatura, la preparazione di confezioni regalo, la distribuzione a clienti esterni e negozi coinvolti ed all'Osteria Zanzibar, principale vetrina della nostra struttura e quindi anche dei prodotti che offriamo.

Quest'attività ha offerto la possibilità agli utenti, di sperimentarsi in nuove mansioni sia a livello informatico che pratico. L'attività è in continua evoluzione e durante l'anno a venire l'obiettivo è quello di vendere regolarmente i prodotti dei nostri atelier, tramite mercati della zona.

Sono state organizzate bancarelle durante gli eventi in struttura: Festa d'estate e Strade in Festa, così come un mercatino a Minusio. Queste esperienze hanno portato notevoli vantaggi sia a livello di visibilità che di entrate ma soprattutto per quanto riguarda il coinvolgimento e la soddisfazione dei collaboratori inseriti negli atelier.

### 3.2 Laboratorio Bar Centro sociale

Il Bar Centro Sociale resta un importante punto di riferimento all'interno del Quartiere di Casvegno sia per la popolazione residente che per quella esterna, svolgendo una funzione di relazione sociale e offrendo spazi di incontro per utenti, personale o visitatori esterni. Il Bar è aperto tutti i giorni dalle 8.30 alle 18.30, ad eccezione dei fine settimane e festivi, giorni nei quali rimane aperta la parte del negozio ad orario ridotto (10-18). In quanto laboratorio offre 11 posti di lavoro a tempo pieno a persone con disagio psichico/relazionale (beneficarie di rendita AI o con domanda in corso) ai quali vengono assegnati mansioni compatibili con la condizione fisica e psichica in cui si trovano, cercando di valorizzare al meglio le loro risorse in ambito di un progetto riabilitativo individuale e condiviso.

A dicembre 2016 è partito il progetto in fase di prova "preparazione e vendita crêpes" per offrire un'occasione di aggregazione attraverso un'attività creando l'opportunità di esperienze sociali positive e piacevoli per accrescere l'interazione e la socializzazione tra utenti e clienti, cercando di coinvolgere a turno i collaboratori che lavorano al bar.

Nel primo mese di prova l'attività sembra essere stata apprezzata, quindi si porterà avanti anche nel corso del 2017 per due giorni alla settimana, verificando, in seguito, se l'obiettivo è stato raggiunto.

Nel corso dell'anno 2016 ci sono state 17 segnalazioni, di cui 13 utenti sono stati ammessi nel laboratorio. Le tre segnalazioni non andate a buon fine sono dovute ad un aggravarsi dello stato di salute prima dell'ammissione

Ente	N° segnalazioni
Clinica Psichiatrica Cantonale, Mendrisio	6
Servizio Psicosociale di Mendrisio	4
Autorità tutorie	3
CARL, Mendrisio	2
Medico psichiatra privato	1
Casa Sirio	1

Durante il 2016 hanno lavorato 36 utenti (24 uomini, 12 donne) con un'età media di 45 anni. Solo due persone hanno lavorato ad una percentuale del 100%, il restante al momento dell'ammissione ha chiesto di poter lavorare con una percentuale ridotta

Percentuale di lavoro	N° utenti
100%-80%	4
60%-50%	17
40%-30%	6
20%-10%	9

Durante il corso del 2016 non ci sono stati inserimenti lavorativi esterni. Un utente ha espresso il desiderio di potersi confrontare con un altro tipo di attività ed è stato segnalato ad una struttura della Fondazione Sirio (Centro al Dragonato)

Anche questo anno c'è stata una diminuzione delle ore di presenza pur se hanno lavorato 36 utenti per 11 posti contrattualizzati. Dalla tabella sovrastante delle percentuali di lavoro, si nota che il maggior numero di utenti lavora con una percentuale di lavoro ridotta perché sono accolte le richieste individuali di ogni utente che ha difficoltà ad avere un inserimento lavorativo a tempo pieno e/o che spesso è assente dal lavoro per problemi di salute.

Nel corso del 2017 si dovrà riflettere sulla riorganizzazione del Bar Centro Sociale per garantire una presa a carico migliore tenendo sempre in considerazione i bisogni degli utenti ed offrire un servizio che possa far trovare a loro un po' più di benessere, rispondendo nel contempo alle esigenze della clientela.

## 4. STRUTTURE ABITATIVE

### 3.1 Casa Mistral

In questo terzo anno di attività la crescita degli utenti e dei loro progetti è in continuo sviluppo seguendo principalmente i criteri riabilitativi della Fondazione, ma sempre rimanendo in contatto con la rete esterna (SPS, psichiatri, famiglia, curatori, ect.), la maggior parte delle aspettative degli utenti sono state soddisfatte pur avendo avuto delle dimissioni per impossibilità di adesione al progetto.

Ci sono state anche delle nuove ammissioni che attualmente aderisco in modo soddisfacente al nostro mandato.

Gli strumenti di lavoro che usiamo per documentare e valutare il nostro lavoro, in relazione ai progetti di ciascuno degli utenti sono i P.S.I. (Piano di Sviluppo Individuale), implementati con il V.A.D.O..

Pur essendo operativi da ormai 3 anni, non abbiamo avuto nessun riscontro negativo da parte della popolazione di Balerna, che ci conosce e con la quale conviviamo.

Aspetto che riteniamo importante è l'occupazione degli utenti, durante questo anno segnaliamo:

- 1 utente che lavora regolarmente e con buona soddisfazione presso i laboratori offset (del CARL) a Mendrisio, ormai da 3 anni;
- 2 utenti si occupano della pulizia dell'area Pian Faloppa, su mandato del Comune di Balerna, una volta a settimana. Al bisogno posso partecipare altri utenti;
- 1 utente svolge un'attività al parco del OSC a Mendrisio;
- 1 utente ha lasciato a novembre il lavoro alle serre del OSC, per un progetto lavorativo presso altre strutture protette a partire da 2017;
- 1 utente ha lasciato a luglio il lavoro presso OSC come muratore e attualmente non ha prospettive lavorative.

Oltre ai percorsi legati alla riacquisizione delle abilità di base e all'inserimento in quelli di tipo lavorativo e ricreativo, gli utenti hanno un obiettivo globale legato al vivere in autonomia in appartamento. Infatti prosegue il progetto di condivisione dell'appartamento distaccato con due utenti.

Rimane sempre in uso lo strumento di valutazione informatizzato VADO (operazione già iniziata a fine 2015, con anche il supporto della dr.ssa Pioli), questo ha semplificato e migliorato la metodologia riabilitativa e l'efficacia della presa in carico. Questo strumento è stato migliorato e applicato anche in altre strutture abitative della Fondazione.

Progetto di accompagnamento Abitativo esterno, progetto che ha dato la possibilità a due utenti di trovare un appartamento in semi-autonomia accompagnati sia dalla rete esterna sia dagli operatori di casa Mistral. Il Progetto prevede due fasi, una prima fase di tre mesi dove si elabora una griglia di intervento con gli operatori di riferimento e si affina la scelta di operatori del territorio. Una seconda fase, sempre di tre mesi, dove si concretizza il passaggio di consegna alla rete del territorio.

Tre utenti si sono sperimentati in questo progetto, dalle prime valutazioni ci siamo resi conto che rimane importante una buona dose di elasticità e disponibilità da parte della struttura.

Un utente dopo un ricovero in CPC non è più rientrato in quanto le sue condizioni psico-fisiche non hanno permesso la ripresa del suo progetto individuale.

Due utenti sono stati inseriti nel progetto di accompagnamento abitativo.

Oltre ad usufruire della supervisione d'équipe e della consulenza sui progetti individuali da parte dei servizi OSC, svilupperemo una formazione della durata di 2-3 giornate per permettere l'ottimizzazione dell'uso e

dello sviluppo dello strumento VADO. Per tematiche specifiche legate alla sofferenza psichica gli operatori parteciperanno alla formazione interna FIP della CPC. Manterremo attiva la partecipazione a convegni o giornate formative sia d'interesse psichiatrico che educativo-riabilitativo. Continueremo a collaborare con il Centro al Dragonato, per eventuali inserimenti lavorativi nei laboratori, valuteremo con i nostri utenti le proposte per il tempo libero, invitando i responsabili di Why Not a Balerna. Dovremo riflettere sul progetto dei due utenti che risiedono nell'appartamento esterno, valutando quale formula abitativa si possa creare per sviluppare maggiormente l'indipendenza abitativa. Resta prioritaria la valutazione del progetto accompagnamento abitativo in relazione a quanto sopra esposto.

## 3.2 Casa Sirio

Come per il 2015 l'utenza accolta è stata diversificata, oltre agli otto posti riconosciuti come seguito abitativo (anche se la definizione non corrisponde alle difficoltà della situazione reale) altri dodici posti sono stati resi disponibili per studenti e persone con problematiche sociali. Rispetto agli studenti perseguendo un'ottica d'integrazione e per le altre persone in ottica preventiva come da statuti della Fondazione. Obiettivi base per tutti sono riconnettere le persone con il territorio e collaborare o creare delle reti professionali per sostenerli una volta usciti dalla struttura.

Nei primi sei mesi dell'anno l'équipe ha cercato di rimanere fedele alla definizione di seguito abitativo cercando di accogliere persone con una buona base di autonomia per reinserirle in tempi ragionevoli, dal territorio le richieste che arrivate erano invece di tutt'altro spessore. Dopo un cambio di coordinatrice a luglio, sono state accolte persone con un maggior grado di problematiche come da richieste del territorio. Questa scelta consapevole ha portato ad un maggior lavoro riabilitativo ed educativo cosa non facile da perseguire con una équipe ridotta.

Nel corso del 2016 più che vere novità sono state implementate e maggiorate alcune proposte, come ad esempio quelle legate al tempo libero, uscite di gruppo offerte individuali seguendo le richieste dell'utenza, si è puntato sull'offerta esterna in un'ottica d'integrazione. Il responsabile di Why Not ha presentato e informato regolarmente gli utenti sulle opportunità date dal suo servizio.

Nella seconda metà dell'anno si è introdotto un nuovo concetto di PSI sviluppato sulla base dello strumento scientifico VADO, strumento già sperimentato ed in uso presso Casa Mistral.

Le nuove ammissioni di persone in AI sono state 4.

L'età media delle persone inserite è di 43 anni, il più giovane ha 19 anni il più anziano 65.

Gli uomini 8 e le donne 2.

Le persone in uscita nel 2016 sono state 5:

2 sono rientrati in famiglia (1 solo temporaneamente)

1 ha trovato una casa propria

1 ha avuto necessità di un ambiente più protetto

1 ha avuto un ricovero ed è stato necessario rivedere il progetto.

Per il futuro vedi documento allegato "Riconversione di Casa Sirio, 8 marzo 2017".

## 3.3 Spazio abitativo Nikaypa

Il 2016 è stato caratterizzato da periodi di piena occupazione (circa 7 mesi) ed altre fasi in cui disponevamo di un posto vacante. Molti utenti stanno proseguendo il percorso da più di un anno, e riteniamo che con il tempo si stia instaurando una continuità relazionale la quale permette, tramite una miglior conoscenza reciproca, di affrontare con una maggiore efficienza i momenti di difficoltà.

Sulla scia del 2015, nel 2016 abbiamo accolto persone con un maggior grado di difficoltà, soprattutto legate all'assenza di un'occupazione e di un minimo ritmo giornaliero. L'accoglienza di persone che non hanno una problematica primaria legata al consumo di sostanze, ma che presentano un dichiarato consumo sporadico (soprattutto THC) che va ad affiancarsi se non ad incrementare il disagio psichico presente, pur avendo favorito l'aumento dell'occupazione della struttura, ha creato situazioni di difficoltà e disagio sia all'utente interessato, sia al gruppo, così come alle figure educative costrette ad intervenire su comportamenti

inadeguati messi in atto da una persona non adeguatamente lucida, richiedendo di fatto una presa in carico maggiore.

Per quanto riguarda la composizione dell'équipe educativa, vi sono stati vari cambiamenti: da gennaio ad agosto compresi la presenza educativa risultava essere del 400% (5 operatori all'80%); da settembre a dicembre compresi tale percentuale è aumentata di un'unità al 70% per un totale di 470. Approfittando dell'unità in più, in considerazione della richiesta di presa a carico dell'utenza che non collima con il mandato istituzionale di "struttura senza occupazione", l'équipe ha deciso di ampliare l'orario di apertura del foyer, coprendo le 24 ore al giorno aggiungendo un turno diurno. Questo ha anche permesso di aumentare leggermente la fascia oraria di doppia copertura, per rispondere alle esigenze di una casistica sempre più problematica.

Alcuni membri dell'équipe sono cambianti o sono stati presenti per periodi limitati e questo ha causato momenti di riassetto e riorganizzazione del lavoro fra colleghi, la necessità di formare i nuovi assunti all'approccio d'intervento che fosse in linea con i principi istituzionali della Fondazione, oltre a rappresentare un cambiamento significativo, e non necessariamente positivo, per i nostri utenti.

Possiamo dire che il 2016 è servito a consolidare e a valutare sul lungo termine i cambiamenti apportati negli anni passati.

A livello d'équipe, invece, vi è stato un'importante cambiamento volto ad ampliare la multidisciplinarietà delle formazioni conseguite dagli operatori che la compongono. Nel mese di settembre 2016 è stata assunta una nuova operatrice, formata come infermiera con esperienza in salute mentale.

A differenza degli anni precedenti, quindi, la presenza educativa maggiore e continuativa ha permesso di accogliere un'utenza che richiede maggiore sostegno senza trovarsi costretti a ricorrere a ricoveri o, come accaduto in passato, alla chiusura temporanea o definitiva di progetti in corso d'opera.

Purtroppo nel 2016 il team del foyer ed i suoi ospiti sono stati confrontati con il decesso di un utente. A seguito di questo avvenimento l'équipe si è unita assieme al gruppo dei ragazzi ed attivata per darsi supporto l'un l'altro, affiancati dalla presenza del Direttore Maurizio Battiston. In seguito, con il supporto di un'altra équipe che opera sul territorio si è svolto un momento di "briefing" coinvolgendo tutti gli operatori del foyer e gli utenti, il giorno stesso dell'avvenimento. Dopo due settimane dall'evento è stato organizzato un momento ufficiale di "de-briefing" condotto da due psicologi specializzati. Tale intervento di "de-briefing" è stato proposto anche agli utenti, i quali hanno deciso però di non sfruttare tale possibilità. Per la prima volta nel nostro foyer abbiamo attivato la scheda guida "*procedura in caso di incidente grave*" definita a livello di Fondazione, la quale si è rivelata utile se non indispensabile ( per mantenere la lucidità in un momento di forte stress emotivo). Tutto ciò, unito alla condivisione con le varie reti significative, ha permesso agli operatori e all'utenza di elaborare l'evento "traumatico" e di alleviare e temperare le conseguenze emotive generate da questo tipo di esperienza.

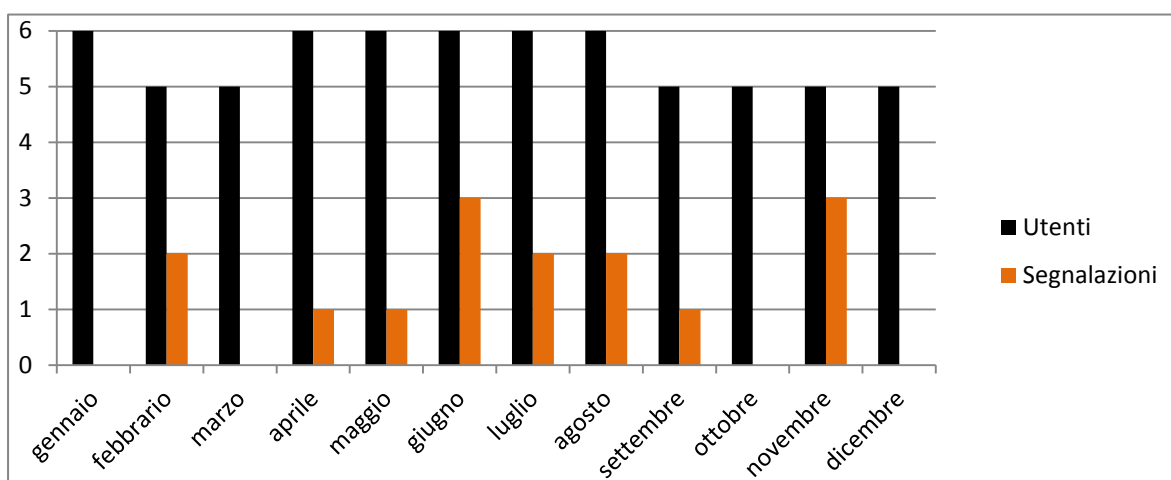
Nel 2016 8 persone hanno usufruito dell'offerta del foyer Nikaypa, con una permanenza media di 36,25 settimane. Va però specificato che un progetto è durato solo 5 settimane, visto che la persona ha scelto di spostarsi in un'altra struttura fuori cantone, alterando significativamente il dato. 4 ospiti hanno portato avanti il percorso avviato prima del 2016, uno di loro è passato in appartamento autonomo nel periodo autunnale mentre gli altri 3 proseguiranno anche nel 2017 e sono quindi stati presenti per 52 settimane.

Nel 2016 sono state segnalate al foyer Nikaypa 15 persone, 4 sono entrate nel corso dell'anno ma 2 di queste erano segnalazioni del 2015.

Delle restanti 13 segnalazioni dell'anno 2016:

- 4 non si è entrati in materia perché in accordo con la rete e l'ufficio di coordinamento non vi erano i presupposti (segnalazione non pertinente).
- 2 sono diventate segnalazioni per il servizio SSA.
- 2 la rete significativa riteneva necessario l'inserimento in una struttura più contenitiva.
- 1 ha scelto di non svolgere un progetto di autonomia ritenendosi pronto per un appartamento malgrado la sua rete significativa non condividesse.

- 2 sono state inserite in altre strutture sul territorio.
- 2 presegnalazioni non sono state portate avanti dagli interessati, i quali non si sono rivolti in seguito all'ufficio di coordinamento.



In particolare per quanto riguarda le segnalazioni possiamo dire che la maggior parte non si concretizzano in ammissioni, tuttavia bisogna sottolineare come l'utenza stessa a cui si rivolge il foyer Nikaypa è soggetta a cambiamenti imprevedibili, a volte ci viene segnalata una persona e la richiesta sembra coincidere con l'offerta, ma nel frattempo avviene un ricovero oppure in alcuni casi la persona cambia idea improvvisamente, optando per altre prospettive.

Osserviamo una maggior presenza del sesso maschile sia per le segnalazioni (2/3) sia per l'utenza (3/4).

Principalmente si tratta di giovani adulti di età compresa fra i 18 ed i 25 anni.

In totale sono uscite dal foyer 3 persone.

1 è venuta a mancare, tuttavia possiamo affermare che nei mesi trascorsi in foyer ha avuto modo di sperimentarsi con un gruppo di pari, coltivando delle relazioni significative con alcuni di loro (e con l'équipe educativa) svolgendo attività sociali e professionali.

1 persona ha deciso di concludere dopo poche settimane il suo percorso, il contesto e la situazione non erano ritenute dalla stessa utili per il suo benessere e le sue difficoltà.

1 persona è passata in appartamento autonomo dopo circa 11 mesi di percorso, in parte erano stati raggiunti gli obiettivi specifici e generali, tuttavia sia parte della rete sia l'équipe vedevano l'utilità di proseguire per un ulteriore periodo di consolidamento della situazione di benessere raggiunto.

Per quanto riguarda i progetti individuali, proseguiremo con le attuali modalità educative volte a favorire delle "palestre" di sperimentazione che diano modo all'ospite di confrontarsi con le proprie risorse e le proprie difficoltà. Nel 2017 proseguiremo il lavoro svolto con 1 ospite che potrebbe raggiungere il terzo anno di collocamento ed altri 2 che entreranno nel loro secondo anno: oltre agli indiscutibili vantaggi legati ad una continuità relazionale citati in precedenza (possiamo affermare che in termini generali vi è un aumento della media dell'occupazione e della durata dei percorsi), dovremo confrontarci con possibili stati di benessere legati inscindibilmente al contesto foyer, non tanto per una questione di dipendenza istituzionale, quanto all'impossibilità di sperimentare e fronteggiare la solitudine all'interno della struttura. Sarà pertanto necessario lavorare con l'utenza in un'ottica di distacco graduale e condiviso, in caso della concretizzazione dei loro obiettivi generali di autonomia abitativa. A questo proposito, al fine di incrementare l'efficacia del reinserimento soprattutto a lungo termine, si ritiene indispensabile aprire una riflessione sulla possibilità di creare un seguito in appartamento durante i mesi seguenti la dimissione dal foyer, sulla falsa riga dell'offerta del SSA che però risulta limitata dai posti disponibili (2) che richiedono un'occupazione costante, e dall'area geografica circoscritta al bellinzonese.

Il mantenimento, se non l'aumento della percentuale degli operatori/trici permetterebbe di tenere aperto il foyer 24h/24 e ciò sarebbe un grosso vantaggio visto che in vari momenti dell'anno i nostri ospiti

interrompono o fanno dei periodi di assenza prolungata dall'attività lavorativa-occupazionale. In più ciò ci permetterebbe di lavorare con maggior efficacia in tutte quelle situazioni di "forte difficoltà", di emergenza o nella fase iniziale in cui la persona è confrontata con un nuovo contesto e nuovi ritmi, come ampiamente esplicitato nei capitoli precedenti. Per l'occupazione lavorativa degli utenti che hanno svolto un progetto nel 2016 abbiamo rilevato in media 4 persone che quotidianamente non hanno un lavoro/non vanno a lavorare durante tutto l'arco dell'anno, senza considerare le presenze nei giorni festivi.

Discorso analogo andrebbe fatto per quanto concerne lo statuto di casa senza occupazione che non rispecchia le effettive esigenze degli utenti segnalati e inseriti al foyer Nikaypa. E' nostra opinione (dati alla mano) che la casistica che si rivolge alla Fondazione Sirio sia caratterizzata da una forte componente di discontinuità e incertezza che mal si amalgama con una strutturazione che richiede tempi di inserimento/dimissioni coincidenti. Se si ribilanciassero gli equilibri tra qualità e quantità del lavoro, riteniamo si potrebbero raggiungere risultati utili e duraturi per tutte le parti coinvolte, in primis il benessere delle persone che chiedono il nostro aiuto.

### 3.4 Servizio supervisione appartamenti

Sulla scia del 2015 anche nel 2016 il servizio di supervisione appartamenti (SSA) si è rivolto ad un'utenza residente nell'area geografica del Bellinzonese. Durante l'arco dell'anno si è cercato di mantenere e consolidare l'assetto organizzativo costruito negli anni precedenti.

Il servizio si indirizza a tutte le persone che beneficiano di una prestazione AI o hanno una domanda in corso, che possiedono competenze pratiche e relazionali tali da non necessitare una presa in carico in una struttura abitativa, ma che richiedono un sostegno per incrementare o conservare le autonomie già presenti. Non vi sono limiti di tempistica stabiliti, ma il supporto è vincolato all'efficacia dell'intervento<sup>1</sup>.

Vi sono stati alcuni fondamentali cambiamenti riguardanti l'occupazione, influenzati da diversi fattori significativi:

- Nel 2016 il servizio ha ricevuto il riconoscimento per 2 utenti, passando di fatto da 3 (nel 2015) a 2 persone aventi diritto ad un seguito educativo di SSA.
- A differenza del 2015, nel 2016 abbiamo avuto una segnalazione da parte del Servizio d'informazione e coordinamento per le ammissioni nelle Istituzioni LISPI, che ha avuto un effettivo seguito positivo. La seconda segnalazione ricevuta nel corso del 2016 è pervenuta da un istituto del territorio che conosceva già in precedenza la nostra offerta.
- Da settembre 2016, la presenza educativa del Nikaypa ha subito un aumento, permettendo all'équipe di poter garantire maggiore presenza e costanza agli utenti beneficiari del servizio.

Nel 2016 sono state 2 le persone che hanno concluso un percorso di supervisione in appartamento.

Più precisamente, 1 ammissione avvenuta nel 2015 si è protratta fino a maggio 2016, mese in cui si è conclusa; mentre un altro progetto iniziato a giugno 2016 si è concluso a settembre 2016.

Oltre a questi, 1 dei progetti in corso già nel 2015 è proseguito anche durante tutto il 2016.

Vi è stato infine 1 altro progetto iniziato a settembre 2016 e proseguito fino ed oltre il termine dell'anno.

L'occupazione per tutto l'arco dell'anno è stata quindi di due persone, ovvero del 100%.

L'età media dell'utenza agganciata si aggira attorno ai 30 anni, per quel che concerne il sesso abbiamo avuto modo di seguire 2 uomini e 2 donne.

Durante un'analisi e un confronto in équipe emergono i seguenti aspetti critici:

- Sul territorio sono ancora pochi i servizi che si occupano di disagio psichico con una formula e modalità volta verso la persona che vive una condizione abitativa integrata in un contesto di normalità. In un'ottica di inclusione sociale, crediamo che servizi come il nostro dovrebbero essere maggiormente valorizzati.<sup>2</sup> Tuttavia, considerando la riduzione delle persone che il Servizio può seguire, si può dire che nel 2016 il SSA abbia raggiunto i suoi obiettivi.
- L'équipe considera la possibilità di proporre il SSA anche alle persone che concludono un progetto al Foyer Nikaypa, in qualità di fase conclusiva del percorso. Questo per dare un seguito al sostegno offerto in precedenza.

---

<sup>1</sup> Vedi rendiconto 2015

<sup>2</sup> Vedi rendiconto 2015

## 4 AMMINISTRAZIONE

Lo staff dell'Amministrazione ha potuto contare, con entrata in servizio in data 1 giugno 2016, sulla collaborazione di un contabile formato. Grazie a tale nuova assunzione, ora tutti i lavori contabili che in precedenza venivano svolti in outsourcing (Collaborazione con la FTIA, Federazione ticinese integrazione handicap) vengono sviluppati ed elaborati al nostro interno.

Durante il 2016 sono iniziati i lavori di preparazione per procedere all'accorpamento delle attività dell'associazione ASRILENA, per consentire la partenza all'1.1.2017 delle strutture del Centro San Gottardo sotto l'egida della Fondazione Sirio. Per poter agevolare tale processo, la signora E. Stagnitta, segretaria del Centro San Gottardo, ha cominciato a frequentare la sede di Bellinzona già dal mese di settembre 2016, in modo da familiarizzare con il modus operandi della Fondazione Sirio e consentire un passaggio di informazioni.

Durante il 2016 è stata implementato il servizio intranet per i dipendenti che possono accedere direttamente ad informazioni sull'area riservata del sito intranet. Il sito [www.fondazioneSirio.ch](http://www.fondazioneSirio.ch) serve a fornire un primo orientamento sull'organizzazione e sulle attività erogate dalla nostra Fondazione.

Durante l'anno 2016 si è anche rivalutato il sistema informatico constatando la necessità di una riorganizzazione completa del sistema, che dovrà essere implementato nel 2017, al fine di garantire prestazioni più performanti sia dal punto di vista della sicurezza dei dati e degli apparecchi hardware.

In data 20 ottobre 2016 è stata sostenuta l'annuale visita ispettiva da parte della società SQS che ha confermato la validità del certificato ISO 2001:2008, ottenuto nell'anno 2015, confermando un giudizio positivo sul percorso intrapreso dalla Fondazione.

## 5 INDICATORI DI QUALITÀ (Tableau de bord)

La Fondazione Sirio ha cominciato nell'anno 2016 a dotarsi di un sistema di indicatori.

A livello di risorse umane sono stati analizzati i dati relativi alle assenze per malattia ed infortunio, oltre alla valutazione del grado di soddisfazione dei dipendenti.

Soddisfazione del personale: la soddisfazione è stata analizzata sulla base del modulo di valutazione, discusso annualmente con il personale impiegato a tempo indeterminato, che prevede un'autovalutazione che misuri il grado di soddisfazione professionale, l'integrazione nell'équipe, il rapporto con i superiori, il rapporto con gli utenti, la soddisfazione del proprio ruolo all'interno dell'équipe. Si è stabilito che un grado di soddisfazione superiore all'80% possa essere considerato positivo.

Dai 30 moduli di valutazione analizzati è emerso un risultato soddisfacente (giudizio tra buono e ottimo) a livello di "integrazione nell'équipe", "rapporto con i superiori" e "rapporto con gli utenti", mentre per quanto riguarda la "soddisfazione personale" (67%) e la "soddisfazione del proprio ruolo all'interno dell'équipe" (74%) alcuni dipendenti hanno espresso un giudizio tra il sufficiente e l'insufficiente.

Assenze per malattia: il conteggio delle giornate di assenza per malattia è stato condotto distinguendo tra le assenze con e senza certificato, al fine di evidenziare un eventuale assenteismo.

L'analisi di questi dati, rettificati per i casi di malattia grave e maternità, abbinati al grado di soddisfazione ha fornito utili informazioni alla Direzione sul clima vissuto all'interno delle diverse unità operative, e ha consentito di mettere in atto correttivi nelle diverse équipe, portando in alcuni casi anche alla rescissione del contratto.

L'analisi è stata condotta anche a livello di assenza per infortunio, suddiviso tra professionale e non professionale, al fine di un'analisi dei potenziali rischi derivanti dall'attività professionale (da considerare al ripetersi dello stesso infortunio). Nel 2016 si è verificato solo un caso di infortunio professionale.

A livello di presa in carico si sono analizzati i seguenti indicatori: valutazione del grado di soddisfazione dell'utente e aggiornamento del piano di sviluppo individuale per tutti i tipi di attività, oltre al tasso di occupazione, da sempre tenuto sotto controllo a cadenza regolare (mensile).

A livello generale si è riscontrato un graduale miglioramento rispetto agli anni precedenti, anche in seguito alle misure concordate con l'ente sussidiante al fine di rispondere in modo adeguato alla richiesta di prestazioni. La struttura che desta attualmente maggiore preoccupazione è il laboratorio Bar centro sociale, il cui funzionamento è oggetto di un progetto di riorganizzazione, come accennato al paragrafo 3

Per le strutture abitative si è inoltre misurato la partecipazione alle riunioni della casa, la permanenza media, il numero di ricoveri e il tempo di attesa dal momento della segnalazione alla risposta. L'analisi combinata di questi indicatori ha fornito utili informazioni ai singoli coordinatori di struttura e alla Direzione in merito al modus operandi e ai correttivi da mettere in atto nell'ottica di un miglioramento continuo.



Per quanto riguarda la soddisfazione degli utenti, come già riscontrato negli anni precedenti, risulta sempre difficoltoso ottenere un alto tasso di risposta. In particolare dei numerosi questionari consegnati, ne ritorna solo una parte e il giudizio espresso può essere influenzato dallo stato emotivo dell'utente al momento di compilazione.

Per il 2016 in particolare, sono ritornati 16 su 19 per le strutture abitative, 26 su 44 per le strutture lavorative, 8 su 33 per il Servizio di consulenza e 20 su 185 per Why not. Per tutti i settori di è registrato un tasso di soddisfazione tra il buono e l'ottimo superiore all'80%.

Per le strutture lavorative si è misurato il tasso di partecipazione ad attività esterne, nell'ottica di verificare un senso di appartenenza al gruppo, beneficiando di momenti informali da trascorrere con i colleghi. Si è inoltre tenuto conto del numero di infortuni professionali per verificare il tasso di rischio e l'adeguatezza delle attività proposte nei laboratori.

Al fine di misurare l'adeguatezza del proprio operato sono stati analizzati anche i reclami e suggerimenti ricevuti sia da clienti esterni che interni, pervenuti sia utilizzando l'apposito modulo per reclami che tramite altre forme (e-mail o altro). Durante il 2016 sono pervenuti 12 reclami in forma scritta, ai quali è stato dato seguito provvedendo a risolvere o chiarire quanto segnalato nel più breve tempo possibile.

Lo strumento del formulario "aiutateci a migliorare" è risultato di facile utilizzo da parte di tutta l'utenza ed è stato positivamente accolto all'interno di tutta l'organizzazione.

## 6 CONCLUSIONI

Semplificando in una sola frase possiamo dire "ci si era preparati ad un anno di consolidamento e ci siamo confrontati con una nuova espansione". Le opportunità vanno, una volta valutate, colte al volo e in questo caso sia il Consiglio di Fondazione sia la Direzione si sono trovati concordi nel definire il progetto accorpamento delle strutture ASRILENA strategico a completamento dell'offerta per l'utenza di cui ci occupiamo.

Progetto che già nella fase di preparazione protrattasi per buona parte del 2016 si è rivelato impegnativo. Per quanto riguarda la parte legata al Contratto di prestazione notiamo un lento ma costante miglioramento dell'occupazione e degli aspetti finanziari, non siamo ancora nelle cifre nere ma poco ci manca e questo rimane uno dei nostri obiettivi.

## 7 PROSPETTIVE 2017/2018

Punti critici su cui lavorare nei prossimi anni rimangono:

- la ridefinizione del progetto di Casa Sirio, dopo anni interlocutori nel 2016 grazie alla disponibilità del Ufficio invalidi, si è iniziato a parlare di un nuovo progetto che potesse rispondere ai bisogni emersi in modo preponderante dal territorio;
- ridefinizione del progetto Laboratorio Bar centro sociale, per poter rispondere, dati i cambiamenti degli ultimi anni, alle esigenze degli utenti e per poter offrire nel contempo un servizio alle esigenze della clinica di Mendrisio;
- per le strutture Alveare e Usignolo lavorare su più piani da quello amministrativo a quello pedagogico-riabilitativo introducendo principi e strumenti di lavoro attualmente in essere nelle altre strutture della Fondazione;
- sempre per le strutture sopracitate introdurle al sistema Qualità della Fondazione;
- una diversa ripartizione delle competenze nel settore amministrativo nell'ottica dello sviluppo delle attività della Fondazione dato dall'accorpamento delle strutture della ex ASRILENA nel locarnese;
- l'acquisizione di maggiori competenze nel valorizzare e gestire gli aspetti della vendita di prodotti e servizi dei laboratori.

Per quanto sopra, e per il prosieguo della gestione, si rinnova l'impegno della Direzione per l'intera realizzazione degli obiettivi e per il corretto sviluppo di quelli già raggiunti, nel rispetto delle linee di programmazione e di indirizzo concordate con il Consiglio di Fondazione.

Bellinzona, il 28 aprile 2017

Il Direttore

Maurizio Battiston