



MASTER

COORDINAMENTO DI SERVIZI ED EQUIPE MULTIPROFESSIONALI

RESPONSABILITÀ E CARICHI DI LAVORO

UN APPROFONDIMENTO SULLA FONDAZIONE SAN GOTTARDO

Elaborato finale di:

Marco Vanzini

2023/2024

Sommario

1	Introduzione.....	3
2	Contestualizzazione normativa e territoriale	3
2.1	Contesto normativo	3
2.2	Il contratto collettivo di lavoro.....	4
2.3	Contesto del servizio	5
2.4	Sistema di gestione qualità della Fondazione San Gottardo	5
3	Contestualizzazione teorica	7
3.1	Responsabilità e strumenti.....	7
3.2	I carichi di lavoro	7
3.3	L'osservazione.....	8
4	Metodologia di ricerca.....	9
5	Osservazione dei dati.....	10
5.1	Determinazione dei contributi globali.....	10
5.2	Presa a carico educativa	11
5.3	Risorse e strumenti	11
6	Riflessioni e conclusioni.....	12
7	Bibliografia.....	14
8	Allegati	15

RESPONSABILITÀ E CARICHI DI LAVORO

Un Approfondimento sulla Fondazione San Gottardo

1 Introduzione

Avvalendosi dei contenuti teorici appresi durante i moduli del Master in coordinamento di servizi ed équipe multiprofessionali, nonché di una bibliografia scientifica attinente al lavoro sociale, l'autore dell'elaborato finale vorrà esplorare la realtà di Fondazione San Gottardo, istituzione sociale del Canton Ticino, al fine di individuare le seguenti specificità:

- Composizione dell'équipe e relativi mansionari
- Distribuzione dei carichi di lavoro
- Dispositivi di prevenzione dei rischi correlati presenti
- Specificità dei contratti di lavoro e del sistema di gestione qualità in atto

Per rendere questa indagine possibile, verrà inoltre effettuata una osservazione della legislazione vigente in Canton Ticino nel settore della disabilità, nonché la presa in visione del Contratto collettivo di lavoro sociale quale la Fondazione San Gottardo è firmataria.

2 Contestualizzazione normativa e territoriale

2.1 Contesto normativo

In questo lavoro di ricerca si intende innanzitutto analizzare il contesto territoriale e legislativo, verrà quindi descritto il contesto fisico e istituzionale in cui si colloca la Fondazione San Gottardo e fornito il quadro normativo al quale si riferiscono i servizi da essa erogati.

L'idea è quella di partire a monte, identificando cosa sia il settore sociale. Esso viene definito come l'insieme delle azioni, formali o informali, che una società destina a fronteggiare gravi problemi o disfunzionamenti nella vita delle persone. Queste azioni variano dalle cure informali, agli interventi dei professionisti (Folgheraiter, 2022). Nel cantone Ticino il sistema sociale formale - ovvero la parte del Welfare State sostenuta finanziariamente - è coordinato dal Dipartimento della sanità e della socialità – abbreviato con l'acronimo DSS – ed esso si impegna nell'assicurare sostegno e consulenza diretta a persone e famiglie garantendo aiuto e integrazione sociale. Il DSS comprende tre divisioni:

- L'istituto delle assicurazioni sociali (IAS)
- La divisione della salute pubblica (DSP)

- La divisione dell'azione sociale e delle famiglie (DASF)
(DSS, 2023)

La Fondazione San Gottardo accoglie adulti con disabilità cognitive e problemi psichici. Di conseguenza, l'Ufficio degli invalidi è l'ente di riferimento, mentre la Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi (LISPI) è la base normativa principale.

Il Cantone Ticino, attraverso la Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi (LISPI) e le direttive dell'Ufficio degli invalidi, stabilisce la concessione di sussidi economici per garantire il finanziamento dei servizi necessari. (Allegato 6) In Svizzera, attualmente sono in vigore diversi modelli di finanziamento delle prestazioni nei settori assistenziali:

- Contratto di prestazione dipendente dai bisogni di presa in carico: Questo modello prevede un finanziamento prospettico (ex-ante) di tipo forfettario, basato sui dati raccolti da strumenti di valutazione del fabbisogno di assistenza come IBB, IBB+, GBM, ROES, OLMIS, e altri.
- Contratto di prestazione non dipendente dai bisogni di presa in carico: Qui il finanziamento prospettico (ex-ante) è sempre di tipo forfettario, ma l'importo è determinato da criteri non direttamente correlati al fabbisogno di assistenza.
- Copertura del deficit: Questo modello prevede un finanziamento retrospettivo (ex-post), dove viene riconosciuto e coperto il deficit generato da un istituto, indipendentemente dal budget preventivo.

(Geronimini et. al., 2021)

2.2 Il contratto collettivo di lavoro

Il Contratto collettivo di lavoro delle istituzioni sociali è documento che si propone di delineare le principali disposizioni nell'armonizzazione delle condizioni lavorative all'interno del settore sociale, socio-sanitario e psico-educativo, ponendosi come obiettivo quello di garantire un ambiente di lavoro equo e costruttivo per tutti gli interessati.

Tale contratto collettivo è stato ideato con l'obiettivo di migliorare e standardizzare le condizioni di lavoro per le istituzioni sociali e i loro dipendenti. Tra gli scopi principali, il contratto mira a promuovere l'adozione di condizioni di lavoro omogenee e in linea con le necessità delle istituzioni sociali e del loro personale. Cerca inoltre di favorire una collaborazione efficace tra i corpi direttivi e i dipendenti, essenziale per il successo della missione dell'istituzione e il conseguimento degli obiettivi di qualità nei servizi forniti agli utenti. Un altro aspetto fondamentale è quello di assicurare un clima di pace lavorativa. Le istituzioni sociali firmatarie includono fondazioni, associazioni e altre

entità non profit attive nei settori sociali, riconosciute secondo le normative cantonali e/o federali, e che operano in base a contratti di prestazione o ricevono contributi fissi da enti pubblici. Il CCL è applicabile a tutti i dipendenti che lavorano professionalmente nelle istituzioni sociali.

Le norme contrattuali stabilite devono essere osservate anche da eventuali subappaltatori nei settori socio-sanitario e socio-educativo. In situazioni eccezionali e debitamente giustificate, le parti possono concordare disposizioni contrattuali alternative. (VPOD, 2018)

2.3 Contesto del servizio

La Fondazione San Gottardo (FSG) prende a carico persone adulte con disabilità e con disagio psichico. Essa, tra i suoi servizi, vede:

- Appartamenti protetti
- Casa con occupazione (Casa Don Orione)
- Casa senza occupazione (Cà Mia)
- Centri diurni occupazionali (Via Bess, Montarina)
- Laboratorio protetto (Orto Il Gelso)

Nell'ambito di questa indagine – come si sottolineerà nel capitolo riguardante la metodologia di ricerca – viene preso in considerazione esclusivamente il contesto di Cà Mia.

Cà Mia è una struttura che accoglie diciassette persone con diverse patologie e vari livelli di autonomia. Non vi è la possibilità di accogliere persone con gravi problemi motori a causa della presenza di barriere architettoniche. Cà Mia è una casa senza occupazione, questo prevede che le persone che vi risiedano, posseggano una attività lavorativa o occupazionale durante i giorni feriali. L'intervento educativo include l'assistenza nella cura personale, nella gestione della convivenza e della casa, nella preparazione dei pasti, nell'organizzazione del tempo libero, e nella comunicazione con le reti sociali. (FSG, 2024)

2.4 Sistema di gestione qualità della Fondazione San Gottardo

La fondazione San Gottardo, come istituzione sociale riconosciuta dal Dipartimento di sanità e socialità, è regolamentata dalle direttive disposte ed emanate dall'Ufficio degli invalidi.

Per quanto concerne i criteri di qualità, la Direttiva numero 3 - emanata a settembre 2016 - ha l'obiettivo di determinare le Condizioni qualitative per istituti per invalidi riconosciuti e requisiti di conformità dei sistemi di gestione della qualità nel Canton Ticino. (Allegato 2)

Il sistema di gestione qualità di Fondazione San Gottardo è certificato ISO 9001:2015. (FSG, 2024)

All'interno del sistema di gestione qualità della FSG, sono inseriti i Mansionari specifici relativi ai ruoli, nei quali sono riportate le mansioni e le relative finalità del lavoro.

Come si evince dagli allegati, all'interno della Fondazione San Gottardo, vi è la distinzione tra Educatore ed Educatore di riferimento, la cui differenziazione si riscontra principalmente nelle responsabilità legate alla progettazione e alla comunicazione con la rete della persona. (Allegato 4)

Inoltre, all'interno del SGQ della FSG, è presente il Regolamento del personale, il quale offre le linee guida legate al comportamento, alla cura degli spazi, all'utilizzo degli strumenti informatici, nonché i riferimenti per i congedi e per le vacanze. (Allegato 5)

Dall'osservazione del Sistema di gestione qualità della San Gottardo, emergono inoltre delle possibilità per i dipendenti di supervisione e formazione continua, riconducibili ad una volontà di garantire qualità del lavoro, dell'ambiente, nonché del benessere agli operatori.

3 Contestualizzazione teorica

Il lavoro sociale odierno è concepito non solo come una gestione specialistica del disagio, ma piuttosto come un'attivazione di processi sociali che mirano a costruire convergenze di visioni, ipotesi di trattamento e risorse. Questa visione dinamica del rapporto tra servizi e società riflette un cambiamento dalle funzioni tradizionalmente riparative e redistributive verso iniziative di connessione, informazione, comunicazione e collaborazione. Gli operatori dei servizi sociali, in questo contesto, sono chiamati a costruire spazi di dialogo e co-costruzione conoscitiva, riconoscendo la parzialità delle proprie prospettive e la complessità dei problemi affrontati, allo scopo di gestire e mitigare il disagio sociale in modo più efficace e inclusivo. (Olivetti Manoukian, 2004)

L'urgenza di nuove comprensioni e connessioni emerge chiaramente nel contesto del lavoro sociale moderno. In un ambiente che richiede una sempre maggiore attenzione alla complessità dei problemi sociali, non è sufficiente limitarsi a metodi riparativi o puramente tecnici, né è adeguato continuare a trattare i disagi sociali con strumenti obsoleti. (Olivetti Manoukian, 2010)

3.1 Responsabilità e strumenti

L'operatore sociale è una figura professionale caratterizzata dal vincolo delle responsabilità assunte sia verso la propria identità personale, sia verso la propria identità professionale, sia nei confronti delle persone con cui lavora.

Uno degli aspetti chiave della responsabilità dell'educatore professionale è la sua capacità di agire in modo etico e responsabile, garantendo che il proprio intervento sia sempre orientato al bene della persona assistita. Questo include il saper riconoscere e rispettare i limiti del proprio ruolo e delle proprie competenze, collaborando con altri professionisti quando necessario. La responsabilità si estende anche alla capacità dell'educatore di promuovere l'autonomia della persona con cui lavora. Questo richiede un approccio che valorizzi le potenzialità dell'individuo, piuttosto che focalizzarsi solo sulle sue difficoltà o limitazioni.

L'educatore professionale ha la responsabilità di mantenere aggiornate le proprie competenze attraverso la formazione continua. Questo è fondamentale non solo per rispondere efficacemente alle esigenze sempre diverse delle persone assistite, ma anche per adattarsi alle evoluzioni del contesto socioculturale e normativo in cui opera. (Fortin, 2006)

3.2 I carichi di lavoro

Nell'osservazione delle organizzazioni sociali, per "carico di lavoro" ci si riferisce alla quantità di lavoro richiesta per singola persona o unità organizzativa, in un dato contesto operativo e durante un periodo specifico, necessaria per produrre risultati — come prodotti o servizi — che soddisfino le necessità degli utenti beneficiari.

La distribuzione efficace dei carichi lavoro è una condizione necessaria per garantire la soddisfazione delle esigenze del servizio, nonché delle persone che esso prende a carico.

La valutazione dei carichi di lavoro implica la produzione di dati significativi che fungono da indicatori per comprendere meglio il funzionamento del servizio. Questi dati rappresentano strumenti fondamentali per i coordinatori, poiché forniscono informazioni sul numero di casi attivi e sull'effettiva distribuzione del lavoro all'interno dell'équipe. Tali informazioni aiutano a individuare errori e effetti sistematici, permettendo di impostare revisioni critiche e sviluppare strategie adeguate alle criticità riscontrate. Si sottolinea l'importanza di non trascurare la raccolta di questi dati e di richiedere collaborazione e serietà nell'attività di raccolta. (Cabiati, 2023)

Gli indicatori sono, in termine di osservazione, concetti più semplici e facilmente applicabili, i quali fungono da legame tra gli obiettivi generali e una loro rappresentazione più tangibile (Corbetta, 2014), declinata in obiettivi specifici. Sostanzialmente si intendono come delle caratteristiche, o variabili, osservabili e calcolabili che permettono di fornire informazioni significative di un certo fenomeno o comportamento. (Leone & Prezza, 2003, p. 141)

Nell'osservazione dei servizi e degli effetti che essi producono attraverso il loro operato, risulta importante distinguere gli indicatori di Output e di Outcome. Gli indicatori di output misurano le azioni che sono state effettuate e l'efficienza operativa degli interventi. Rispondono alla domanda: "Che azioni sono state fatte?". Gli indicatori di outcome vanno oltre la mera esecuzione delle azioni, rispondendo alla domanda: "Le azioni sono fatte bene?" Inoltre, questi indicatori valutano i prodotti effettivi realizzati dalle azioni, focalizzandosi su come e con quale efficacia e qualità è stato operato. (De Ambrogio in Redazione di Impresa Sociale, nd)

3.3 L'osservazione

Nel lavoro sociale ci sono delle aree di indagine che, al loro stato naturale, sono difficilmente rilevabili. Al fine di renderle verificabili, è fondamentale fornirne una definizione operativa, ovvero esprimere questi concetti in termini osservabili attraverso l'uso di indicatori.

All'interno del lavoro sociale, nonché per la redazione di ricerche, esistono diverse forme di osservazione:

Tecniche narrative:

- Osservazione aneddotica: l'osservatore prende nota degli eventi quotidiani significativi in relazione a comportamenti o fenomeni (Maida et al., 2009, p.11)

Tecniche sistematiche:

- Griglie di osservazione: strumento agile che ha come obiettivo quello di apportare note significative (Maida et al., 2009, p. 141-144)

Tecnica documentaria:

- Osservazione documentaria: ovvero la revisione dei documenti e dei dispositivi di osservazione. (Tipaldo, 2007). Nelle scienze sociali, i documenti sono contenitori di informazioni registrate su supporti cartacei o digitali, nei quali viene oggettivata l'esperienza dell'educatore (Cardano, in Tipaldo, 2007).

Tuttavia, l'osservazione, per quanto specifica, metodica e consapevole, non è mai obiettiva e neutra, poiché sempre soggetta all'interpretazione, motivo per cui, la raccolta di informazioni è sempre filtrata attraverso i sistemi di premesse dell'osservatore, con il risultato che la lettura delle situazioni ne risulti parziale, distorta e soggetta quindi a criticità. (Maida et al., 2009).

4 Metodologia di ricerca

La presente ricerca si pone come obiettivo quello di esplorare la realtà di Cà Mia, servizio della Fondazione San Gottardo, e osservare attraverso l'analisi dei documenti raccolti, quali siano le specificità organizzative di questo contesto, quali siano invece le direttive a cui sottostà ed, infine, evidenziare quali siano le condizioni di lavoro degli operatori, in relazione alle responsabilità e ai carichi di lavoro a cui sono sottoposti.

Per raggiungere tale obiettivo, il metodo scelto è quello di svolgere una indagine qualitativa su quale sia il quadro normativo del Cantone Ticino, quali siano le risorse a disposizione della Fondazione San Gottardo e, infine, quali siano i metodi di applicazione.

Per rendere questo possibile, l'autore si pone come obiettivo quello di focalizzare l'indagine ad un campo di osservazione volutamente ristretto; in particolar modo, verrà quindi preso in esame un servizio della Fondazione San Gottardo, ovvero Cà Mia, e le relative specificità.

Attraverso l'osservazione documentaria, sarà possibile prendere visione dei documenti appartenenti al sistema di gestione qualità della Fondazione San Gottardo e, in maniera più specifica del contesto analizzato. In seguito, nel capitolo 5 sull'osservazione dei dati, la volontà è quella di confrontare le disposizioni normative e l'organizzazione del contesto preso in osservazione con le teorie di riferimento riportate nei Capitoli 2 e 3.

La scelta di questa metodologia è riconducibile alla volontà di “esplorare il contesto, mantenendo attenzione sia etica, che politica, cercando esiti che aiutino ad una comprensione più ampia e dettagliata delle dinamiche e delle situazioni; nonché la volontà, se possibile, di rilevare specificità, potenzialità e, eventualmente, criticità verso le quali trovare una possibile soluzione.” (Carey, p.12, 2013)

5 Osservazione dei dati

Il presente capitolo si concentrerà sull'analisi degli elementi raccolti attraverso le modalità di indagine riportate nel capitolo della metodologia di ricerca.

Attraverso l'analisi delle diverse fonti teoriche e documentarie – riportate negli allegati – l'intenzione sarà quella di fornire una risposta il più possibile approfondita dell'obiettivo di ricerca, mettendo in luce le specificità, eventuali potenzialità emerse e individuando le possibili aree di criticità riscontrate e, nel caso, le relative soluzioni adottate.

5.1 Determinazione dei contributi globali

Come si evince dalla Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi, nel Cantone Ticino, la determinazione del sussidio agli enti, come riportato all'Art.15, è subordinata al riconoscimento di una effettiva necessità del territorio. (Allegato 6).

In particolare, ai servizi vengono attribuite delle quote calcolate sulla presenza dell'utenza e al tipo di fabbisogno.

Dalla Direttiva sul contributo globale agli istituti per invalidi adulti (Direttiva n.5) si evidenziano le quote per gli utenti del contesto di Cà Mia. Gli utenti notturni (intesi come persone che risiedono all'interno del servizio nei giorni feriali dalle 00.00 alle 9.00 e dalle 16.00 alle 23.59, durante i fine settimana e nei giorni festivi) vengono calcolati con una quota di 0.55.

Il calcolo che ne deriva è il seguente:

- Numero di utenti: 17
- Quota per persona relativa al contesto: 0.55

Il risultato, derivato dalla moltiplicazione dei due fattori, determina la percentuale di presa a carico del contesto, la quale, quindi, va a determinare la copertura educativa e assistenziale.

Per concludere, il prodotto del calcolo è 9.35, il quale, moltiplicato a sua volta per un numero indicativo di ore di un operatore impiegato al 100% (160h mensili, full time), risulta con 1496 ore di presa a carico mensile.

Come si evince dai documenti riportati in allegato, i finanziamenti per le strutture che accolgono persone con disabilità avvengono con la determinazione dei bisogni attraverso la compilazione di un questionario (Allegato 7), il quale riporta delle domande alle quali non vi è possibilità di argomentazione.

5.2 Presa a carico educativa

A fronte di quanto emerso nel paragrafo precedente, riferendosi al contesto preso in osservazione, Cà Mia è una casa senza occupazione che accoglie diciassette persone. All'interno del contesto normativo del Canton Ticino, Cà Mia, attraverso gli appartamenti di cui dispone, rientra nelle classificazioni:

- B1 (Casa senza occupazione con casistica mentale/fisica) contesto nel quale le indicazioni di strutturazione della équipe sono: 5% infermieri, 20% OSA/OSS/Ass. Cura, 45% Educatori Diplomati, 30% altro personale educativo.
- B2 (Casa senza occupazione con casistica mista), contesto nel quale le indicazioni di strutturazione della équipe sono: 5% infermieri, 0% OSA/OSS/Ass. Cura, 57% Educatori Diplomati, 38% altro personale educativo.

(Allegato 1)

In particolare, il contesto di Cà Mia è organizzato come segue:

- 17 utenti: 16 persone 0.55, 1 persona misura straordinaria 1.80
- 14 operatori diurni: 4 operatori occupazione 80%, 3 operatori occupazione 70%, 4 operatori occupazione 60%, 3 operatori occupazione 50%

Il criterio con il quale vengono assegnati gli educatori di riferimento ai rispettivi utenti cerca, nel limite del possibile, di tenere in considerazione le volontà reciproche delle parti chiamate in causa (riconducibili, per esempio, ad affinità), tiene inoltre in considerazione le necessità dell'utenza e delle competenze del singolo operatore, ma deve altresì sottostare ai vincoli organizzativi del contesto.

Inoltre, risulta necessario sottolineare che gli operatori con occupazione all'80% sono referenti di due utenti, mentre tutti gli altri operatori sono di riferimento di una sola persona.

5.3 Risorse e strumenti

Dalla teoria riportata nei capitoli precedenti, emerge come gli educatori, sia intesi come singoli individui, sia – in senso più ampio – come sistemi e gruppi di lavoro, abbiano la necessità di disporre di spazi di dialogo finalizzati alla co-costruzione di significati e azioni condivise.

A fronte di quanto osservato, nel contesto Cà Mia di Fondazione San Gottardo, per le équipe diurne sono garantite tre ore destinate alle riunioni settimanali, le quali sono finalizzate a momenti di aggiornamento reciproco, comunicazione di informazioni, nonché predispongono un ambiente di discussione e decisione. Le ore impiegate da ciascun operatore per le riunioni vengono pianificate dall'istituzione e regolarmente retribuite, poiché riconosciute nel monte ore mensile. La partecipazione alle riunioni rientra nei mansionari di ogni singola figura professionale inserita nelle équipe. (Allegato 4)

6 Riflessioni e conclusioni

Come si evince nel capitolo 5.1, una criticità riscontrabile è quella riconducibile alla categorizzazione dell'utenza, poiché attraverso il questionario OLMIS (Allegato 7), non vi è la possibilità di evidenziare le specificità della persona, in particolar modo se queste non rientrano all'interno dei criteri riportati sul questionario stesso.

In questo senso, il sistema di finanziamento svizzero è sviluppato sulle categorie di persone e non sulla specificità e sulle eventuali necessità della persona stessa. (Allegato 8)

Inoltre, come si evidenzia nel Capitolo 3.2, la definizione di Carichi di lavoro riguarda la quantità di lavoro richiesta per singola persona o unità organizzativa, in un dato contesto operativo e durante un periodo specifico. Rapportando questa definizione ad uno degli strumenti di finanziamento del Cantone Ticino nei confronti degli enti, ovvero l'OLMIS (lo strumento riscontrabile nel sistema di gestione qualità della Fondazione San Gottardo), questo viene compilato a cadenza annuale. Tale metodologia, quindi, non permette rivalutazioni tempestive in relazione alle condizioni attuali della persona. A fronte di ciò, nei casi in cui le condizioni di una persona o più persone dovessero subire sostanziali modifiche, con conseguenti necessità di evoluzioni nella presa a carico – a maggior ragione se questa dovesse essere potenziata – il servizio sociale di accoglienza non disporrebbe di strumenti adeguati ad una riorganizzazione finalizzata alla risoluzione della situazione.

Osservando più nel dettaglio lo strumento OLMIS, si evince come questo sia un questionario composto da quattro aree, ciascuna delle quali composta a sua volta da una serie di indicatori. La redazione di tali questionari viene delegata agli educatori di riferimento i quali, successivamente, valuteranno le modalità di compilazione.

In ogni caso, le valutazioni delle aree riportate sull'OLMIS, rimangono suscettibili di soggettività, sia nella redazione che nella conseguente interpretazione da parte dell'istituzione normativa.

Affrontando invece una riflessione inerente alla distribuzione delle responsabilità all'interno del contesto di Cà Mia, si riscontra che l'assegnazione degli utenti ai rispettivi educatori di riferimento tiene in considerazione numerosi parametri. Tuttavia, nessuno di questi parametri è riconducibile a una preventiva azione di analisi del peso dei casi. Per i servizi sociali è di fondamentale importanza la valorizzazione della raccolta di dati e l'utilizzo di criteri espliciti, misurabili e coerenti con i principi di equità e sostenibilità per distribuire adeguatamente i carichi di lavoro. (Cabiati, 2023)

Nell'osservazione dei documenti di Fondazione San Gottardo, non emergono sistemi strutturati che includano il monitoraggio costante dei carichi di lavoro, con l'obiettivo di identificare eventuali sovraccarichi e prevedere interventi mirati.

Un altro spazio di riflessione riguarda la metodologia di ripartizione dei carichi di lavoro, con la conseguente ripartizione delle responsabilità. Da quello che emerge nei dati raccolti, il servizio Cà Mia di Fondazione San Gottardo adotta un sistema di assegnazione del ruolo di riferimento nei confronti dell'utenza attraverso una valutazione che comprende sia aspetti personali, che strutturali. A fronte di ciò, emerge come preponderante il tema riguardante l'impiego lavorativo, poiché gli operatori assunti con una percentuale di 80% (ovvero la massima riscontrata all'interno del servizio) risultano investiti di un duplice riferimento nei confronti dell'utenza, a differenza degli altri colleghi. A livello formale ed esplicito, non si riscontrano strumenti di misurazione del peso dei casi, inteso come la complessità della presa in carico in relazione alle persone. Il processo di "pesare" i casi non è solo una misurazione oggettiva, ma include dimensioni soggettive che dipendono dall'operatore e dalle variabili di misurazione specifiche. (Cabiati, 2023)

In ultimo, basandoci su quanto esposto, appare chiaro che la metodologia di ricerca impiegata per questo studio non permette di ottenere dati generalizzabili. Le caratteristiche peculiari e le circostanze specifiche del contesto in cui è stato condotto, ovvero il servizio di Cà Mia, infatti, rendono i risultati strettamente legati e vincolati a tale ambiente unico. Tuttavia, le osservazioni e le riflessioni derivanti da questa indagine offrono spunti di interesse che potrebbero essere considerati e, eventualmente, estesi ad altre aree e servizi all'interno della stessa Fondazione, suggerendo così vie di indagine e di intervento più ampie.

Marco Vanzini

7 Bibliografia

- ❖ Cabiati, E. (2023). *Carichi di lavoro e stato di salute dell'équipe: come monitorare e intervenire*. VII modulo del Master in Coordinamento di servizi ed équipe multiprofessionali, Erickson.
- ❖ Carey, M. (2013). *La mia tesi in servizio sociale*. Erickson.
- ❖ Contratto collettivo di lavoro per il personale occupato nelle Istituzioni sociali del Cantone Ticino. Recuperato da <https://vpod-ticino.ch/downloads/cct/ccl/ccl-is-2018.pdf>
- ❖ Corbetta, P. (2014). *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*. Il Mulino, 283-316.
- ❖ Divisione dell'azione sociale e delle famiglie. (2016). Direttiva 1, autorizzazione d'esercizio agli istituti per invalidi. Procedure per l'ottenimento e il mantenimento dell'autorizzazione di esercizio.
- ❖ Divisione dell'azione sociale e delle famiglie. (2022). *Direttiva sul contributo globale agli istituti per invalidi adulti*. Recuperato da https://m4.ti.ch/fileadmin/DSS/DASF/UI_E_CPS/DASF_UI_Direttiva_5_adulti.pdf
- ❖ Folgheraiter, F. (2022). *Parole Sociali, dizionario minimo di social work*. Erickson.
- ❖ Fondazione San Gottardo (2024, Maggio 05). *La Fondazione*. Recuperato da: <https://www.fsangottardo.ch/la-fondazione>
- ❖ Fortin, D. (2006). *L'educatore professionale oggi. Lavoro Sociale*, 6(2), 231-252. Erickson
- ❖ Geronimi, E., Mainardi, M., Avilés, G., Ferrari, D., Cavedon, E., Kirchhofer, R., Wüthrich, B., Laun, U., Mühlenberg-Schmitz, D., & Zöbeli, D. (2021). *Sistemi di finanziamento negli istituti per adulti con disabilità in Svizzera e in Ticino: opinioni dal fronte*. Recuperato da: <https://www.ffhs.ch/fileadmin/dam/upload/forschung/sistemi-di-finanziamento.pdf>
- ❖ Leone, L.,Prezza, M. (2016). *Costruire e valutare i progetti nel sociale. Manuale operativo per chi lavora su progetti in campo sanitario, sociale, educativo e culturale*. Franco Angeli
- ❖ Maida, S., Molteni, L., & Nuzzo, A. (2009). *Educazione e osservazione*. Carocci Faber.
- ❖ Olivetti Manoukian, F. (2004). *Progettualità del lavoro sociale*. Animazione Sociale, (Gennaio).
- ❖ Olivetti Manoukian, F. (2010). *Quale formazione per lavorare nel sociale?* Animazione Sociale, (Gennaio).
- ❖ Redazione di Impresa Sociale. (nd). *Il tema della valutazione*. In Dossier Valutazione e dintorni. Rivista Impresa Sociale. <https://www.rivistaimpresasociale.it/dossier/valutazione-e-dintorni>
- ❖ Tipaldo, G. (2007). *L'analisi del contenuto nella ricerca sociale: Spunti per una riflessione multidisciplinare*. Stampatori

8 Allegati

Allegato 1: Direttiva della Divisione dell'azione sociale e delle famiglie sul contributo globale agli istituti per invalidi adulti (Direttiva n. 5)

Capitoli concernenti i temi trattati nella ricerca di tesi

Introduzione

La presente Direttiva indica i parametri utilizzati per la determinazione e la valutazione dei sussidi concessi per l'esercizio, l'acquisto di arredamento, attrezzature e simili a case con occupazione, case senza occupazione, centri diurni, laboratori e appartamenti protetti. Il sussidio può essere erogato unicamente agli istituti riconosciuti, sotto forma di contributo globale, ed è calcolato mediante contratto di prestazione annuale.

Basi legali

- Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi del 14 marzo 1979 (di seguito LISPI) • Regolamento della legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi del 19 giugno 2012 (di seguito RLISPI)
- Legge federale sulle istituzioni che promuovono l'integrazione degli invalidi del 6 ottobre 2006 (LIPIn)
- Legge sui sussidi cantonali del 22 giugno 1994 Case con occupazione, case senza occupazione, centri diurni, laboratori, appartamenti protetti e sostegni abitativi

3.1 Definizione delle strutture

Il catalogo delle prestazioni pubblicato il 15 settembre 2005 dal Dipartimento della sanità e della socialità contiene una definizione dettagliata del tipo di strutture e delle prestazioni offerte al loro interno.

3.2 Definizione di contributo globale

Il finanziamento delle spese d'esercizio, l'acquisto di altre attrezzature e arredamento per l'abitazione, l'occupazione e la ricreazione presso case, centri diurni e laboratori riconosciuti è assicurato da tutte le entrate d'esercizio e dal contributo globale dello Stato.

Il contributo globale è strutturato in due parti:

- La parte standard: calcolata sulla base di parametri fissi, può essere differenziata per gruppi di strutture paragonabili per dimensione e per livelli qualitativi o tipologia d'offerta delle prestazioni erogate.
- La parte individualizzata: considera i costi e i ricavi non standardizzabili e tiene conto di particolari situazioni di singoli Istituti

3.3 Gruppi di riferimento per la definizione del contributo globale (parte standard)

3.3.1 Raggruppamento

I gruppi utilizzati quali riferimento per i parametri standard di finanziamento sono i seguenti.

Gruppo di riferimento	Tipologia struttura
A1	Case con occupazione medicalizzate
A2	Case con occupazione con reparto medicalizzato
A2+EDU	Case con occupazione con casistica mista e maggior fabbisogno educativo
A3	Case con occupazione con casistica psichica
A3 +	Case con occupazione con casistica psichica complessa
A4	Case con occupazione con casistica mista
A5	Case con occupazione con casistica mentale/fisica
B1	Case senza occupazione con casistica mentale/fisica
B2	Case senza occupazione con casistica mista
C	Centri diurni
D-	Sostegno abitativo
D	Appartamenti protetti
D+	Appartamenti protetti con accompagnamento intensivo
E	Inserimenti lavorativi esterni
L-maggior PEAC	Laboratori con necessità di maggior presa a carico
L-gastro	Laboratori attivi nel settore gastronomia/ristorazione
L-agricoli	Laboratori attivi nel settore agricolo
L-multidisciplinari	Laboratori multidisciplinari (conto terzi, lavori artigianali, ecc.)

Parametri di calcolo

Le strutture che dispongono del riconoscimento possono negoziare un contributo globale.

I parametri utilizzati per il calcolo del contributo sono riferiti alle prestazioni erogate e ai costi d'esercizio. In particolare:

- le giornate di occupazione di utenti beneficiari di una rendita AI presso case, appartamenti protetti, sostegni abitativi e i centri diurni;
- le ore di presa a carico lavorativa di utenti beneficiari di rendita AI;
- il coefficiente di gravità degli utenti;
- i dati economico-quantitativi delle singole strutture (per la definizione della parte individualizzata);
- gli standard di presa a carico (in seguito PEAC) e i parametri di riferimento dei vari gruppi.

Il contributo globale è stabilito a preventivo e adeguato al termine dell'esercizio, sulla base delle disposizioni previste nel contratto di prestazione.

4.2.1 Case, centri diurni, appartamenti protetti e sostegni abitativi

Nella determinazione del contributo globale di case, centri diurni, appartamenti protetti e sostegni abitativi sono ritenute le giornate di occupazione. Le giornate di occupazione di un singolo utente sono proporzionalmente ridotte nella misura in cui un certificato attesta una frequenza minore rispetto all'offerta della struttura.

Le giornate di occupazione prese in considerazione devono trovare corrispondenza nel pagamento della retta. Esse sono composte dalla somma delle giornate di presenza effettive più le giornate di assenza.

Ogni giornata di occupazione è ponderata in base al tipo di presenza presso la struttura.

La giornata di un utente con presenza notturna e diurna (casa con occupazione) è considerata intera. La giornata di un utente con esclusiva presenza diurna è considerata nella misura del 45 per cento, mentre la presenza notturna al 55 per cento. In sintesi:

- utente diurno e notturno = 1,00;
- utente diurno = 0,45;
- utente notturno = 0,55.

4.5.5 Conformazione del personale di presa a carico

Il contributo standard per la presa a carico delle singole categorie di strutture prevede delle équipes multidisciplinari in grado di garantire la qualità delle prestazioni erogate.

	A1	A2	A2 +EDU	A3	A3 +	A4	A5	B1	B2	C	D- / D / D+
Infermieri	50 %	30 %	10 %	35 %	35 %	5 %	5 %	5 %	5 %	5 %	0 %
OSA/OSS/ Ass. cura*	15 % / 35 %	10 %	20 %	25 %	17 %	20 %	20 %	20 %	0 %	0 %	0 %
Educatori diplomati	0 %	36 %	50 %	24 %	33 %	45 %	45 %	45 %	57 %	76 %	100%
Altro personale educativo	0 %	24 %	20 %	16 %	15 %	30 %	30 %	30 %	38 %	19 %	0 %

* gli assistenti di cura sono previsti solo per il gruppo A1

Gruppo di riferimento	Tipologia struttura	Istituti
A1	Case con occupazione medicalizzate	Residenza Paradiso, Clinica Varini, Casa Nava (OTAF), Residenza alle Betulle Cevio
A2	Case con occupazione con reparto medicalizzato	Provvida Madre, Casa Giroggio (OTAF), Madonna di Ré 1
A2+EDU	Case con occupazione con casistica mista e maggior fabbisogno educativo	Casa Ursula (Provvida Madre), Miralago, Casa Clerici (Provvida Madre), Casa Mistral (Sirio), La Motta
A3	Case con occupazione con casistica psichica	Centro Residenziale - Ingrado, Casa Alveare/Usignolo, Casa della Giovane
A3 +	Case con occupazione con casistica psichica complessa	Casa Faro, Casa Sirio (Sirio), Casa Nikaypa (Sirio)
A4	Case con occupazione con casistica mista	S.P. Canisio, Don Orione (FSG), Fonte 3, Madonna di Ré 1, Madonna di Ré 2, E Noi?, Casa Nicolao
A5	Case con occupazione con casistica mentale/fisica	Casa Bianca (OTAF), Fonte 8, UAE Provvida Madre (UAE1+UAE2)
B1	Case senza occupazione con casistica mentale/fisica	Casa Ninfea (OTAF), Casa Iris (OTAF), Ca'Mia (FSG)
B2	Case senza occupazione con casistica mista	Cà Mia (FSG), Casa Gaia (OTAF), La Gente (FD), Casa Anni (FD), Al Sasso (FD), Camminata (FD), Fonte 6, Scuola di vita autonoma (Pro Infirmis), Foyer Il Ciliegio (Canisio)
C	Centri diurni	Fonte 1, CD OTAF, CD Pro Infirmis, CD Fondazione San Gottardo, CD Madonna di Re
D-	Sostegno abitativo	Sostegno abitativo Fondazione Diamante (FD)

Allegato 2 Direttiva numero 3 – DSS/UI:2016 Istituti per invalidi – garanzia di qualità Condizioni qualitative per istituti per invalidi riconosciuti e requisiti di conformità dei sistemi di gestione della qualità nel Canton Ticino

Capitoli concernenti i temi trattati nella ricerca di tesi

1. INTRODUZIONE

1.1. Generalità: La Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi (Lispi) e il relativo Regolamento (RLispi) prevedono che lo Stato promuove e coordina la realizzazione di strutture, l'organizzazione di servizi, le risorse disponibili sul territorio e l'applicazione dei provvedimenti necessari all'integrazione sociale e professionale degli invalidi, con iniziative proprie e con la concessione di sussidi agli enti pubblici e privati riconosciuti che assumono iniziative o che svolgono un'attività nel quadro di questa legge (art. 2 Lispi). Per ottenere il riconoscimento (art. 3d Lispi e art. 16 cpv. 1 lett. h RLispi), gli Istituti devono disporre di un sistema di gestione per la qualità (SGQ) certificato secondo la presente Direttiva da un organismo esterno indipendente riconosciuto. La Direttiva numero 3 – DSS/UI:2016 è utilizzata dagli enti di certificazione per valutare che gli Istituti dispongano di un'organizzazione che assicuri la qualità delle prestazioni erogate, della gestione degli utenti e del personale, nel rispetto dei principi di razionalità ed economicità.

1.2 Riferimenti di legge Basi legali: Lispi, RLispi, Legge federale sulle istituzioni che promuovono l'integrazione degli invalidi (LIPIn). Oltre a quanto stabilito dalla presente Direttiva, gli Istituti sono evidentemente tenuti al rispetto di tutte le leggi in vigore (si pensi in particolare agli aspetti della sicurezza alimentare regolamentati dalla legislazione sulle derrate alimentari, alle norme edilizie, alle disposizioni legali sulla protezione degli adulti, alle norme sulla protezione dei dati, ecc.).

1.3 Campo di applicazione: La presente Direttiva precisa quali requisiti debbano essere ottemperati dagli Istituti per poter essere riconosciuti ai sensi dell'art. 3d della Lispi e dell'art. 16 del RLispi. I requisiti devono essere rispettati da tutti gli Istituti riconosciuti, indipendentemente dal fatto che dispongano anche di un SGQ certificato secondo un'ulteriore norma di riferimento (per es. ISO 9001). La Direttiva non obbliga ad adottare un SGQ particolare. Sono considerati Istituti per invalidi (Istituti) le case, i centri diurni, i laboratori, gli appartamenti protetti, le scuole speciali private, altre strutture ad uso sociale e collettivo destinate ad accogliere persone con disabilità secondo la definizione di Invalido dell'art. 3 Lispi.

1.5 Approccio per processi: La presente Direttiva promuove l'adozione di un approccio per processi nella definizione, attuazione e miglioramento del SGQ, al fine di soddisfare le esigenze normative, i bisogni dell'utente nei confronti dei servizi offerti dall'Istituto, nonché la qualità di tutte le prestazioni erogate. Tale approccio definisce gli insiemi di attività tra loro collegate, in modo da consentire la trasformazione di esigenze (elementi in ingresso) in prestazioni di servizio (elementi in uscita). Per ogni insieme di attività, definito come processo, sono attribuite risorse e responsabilità.

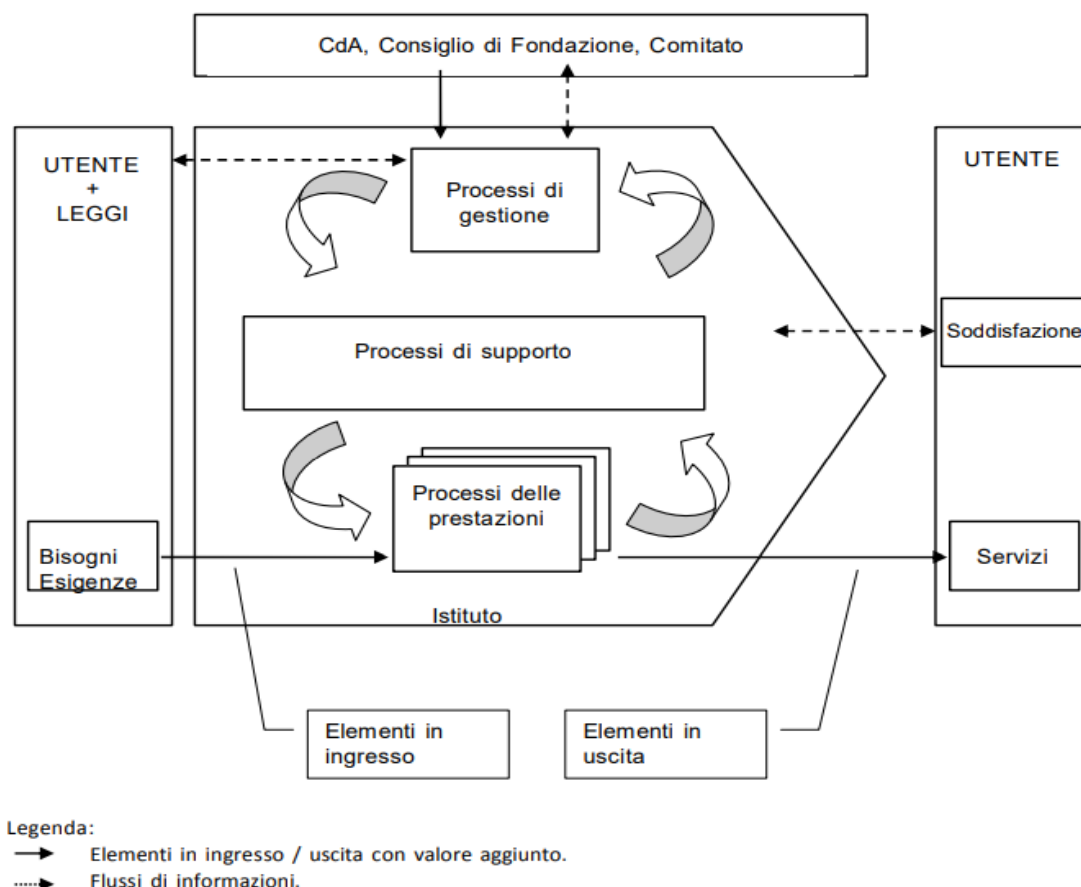


Figura 1 – Esempio di modello di SGQ.

1.6 Glossario

Qualità Capacità dell'organizzazione di rispondere efficacemente alle esigenze degli utenti, sviluppando le prestazioni previste dalla legge attraverso l'applicazione sistematica della metodologia PDCA (vedi sezione 1.5).

Audit Processo sistematico, indipendente e documentato finalizzato ad ottenere riscontri sul modo di procedere prestabilito. È necessario prevedere audit di certificazione, che vanno affidati ad un ente esterno, e audit interni, che devono essere organizzati ed eseguiti dall'Istituto stesso o da terzi, previa autorizzazione della Direzione dell'Istituto. I risultati degli audit devono essere valutati con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri prestabiliti dal SGQ siano stati soddisfatti.

Certificazione Procedura di verifica attraverso la quale un ente di certificazione valuta se il SGQ applicato presso l'Istituto rispetta tutte le esigenze stabilite nella presente Direttiva. In caso affermativo, l'Istituto riceve un certificato della validità di tre anni.

Azione di miglioramento Provvedimento finalizzato all'eliminazione della causa di una situazione indesiderata rilevata (mancata soddisfazione di un requisito del SGQ o delle condizioni definite nella presente Direttiva) o una potenziale situazione indesiderata.

Sviluppo della qualità Adattamenti a seguito di cambiamenti o nuove esigenze allo scopo di aumentare il livello di qualità.

Requisiti e temi Elementi del SGQ che l'Istituto deve interpretare secondo la propria realtà, descrivere e applicare nella pratica secondo le indicazioni.

Gestione della qualità Applicazione sistematica del concetto PDCA a tutti i processi e a tutti i livelli dell'organizzazione, dalla conduzione dell'Istituto all'erogazione quotidiana delle prestazioni.

PDCA Plan – Do – Check – Act (pianificare – fare – verificare – agire)

SGQ Sistema di gestione per la qualità

Allegato 3: Supervisione, Fondazione San Gottardo SGQ



B2.8 SUPERVISIONE

La supervisione, per la Fondazione San Gottardo, è parte integrante dell'accompagnamento degli educatori nella loro pratica professionale.

Affermando che "la persona è al centro" del nostro impegno, non pensiamo solo a coloro che accogliamo, ma anche ai collaboratori che si adoperano, professionalmente, per creare contesti di vita ottimali.

Non solo quindi centralità dell'"utente" ma anche dell'operatore e del gruppo di lavoro di cui fa parte (équipe). La centralità dell'operatore, il suo equilibrio e il suo benessere, devono essere promossi grazie alla formazione continua e la supervisione d'équipe. Il supporto professionale, la creazione di spazi e momenti di dialogo, i momenti di confronto e comunicazione all'interno dell'équipe sono un importante strumento per promuovere un ideale contesto lavorativo e per favorire di conseguenza il miglioramento della qualità dei servizi.

La supervisione è quindi un indispensabile momento privilegiato per migliorare la qualità di vita e il benessere dell'operatore, rafforzare l'"identità" istituzionale e consolidare la condivisione degli obiettivi operativi all'interno dell'équipe. Grazie alla supervisione il collaboratore può sentirsi aiutato nelle difficoltà, riconosciuto nelle proprie capacità e impegno, sostenuto nell'operato all'interno del gruppo di appartenenza. Questi momenti di lavoro diventano occasione per rafforzare la solidarietà, la partecipazione, l'autonomia e la creatività.

Per questi motivi, la supervisione d'équipe, è considerata parte integrante della politica istituzionale della FSG.

Supervisione d'équipe

Ogni équipe educativa è sostenuta e beneficia di una supervisione che è parte integrante dell'impegno lavorativo. La Fondazione San Gottardo pianifica e organizza vari momenti di supervisione interna durante l'anno. Il personale ha l'obbligo di partecipare alle supervisioni interne previste per la propria équipe o settore di appartenenza, e le ore sono riconosciute.

Di norma si prevedono 3/4 incontri annui per équipe con frequenza di regola trimestrale. In qualsiasi momento, a seguito di cambi organizzativi, crisi, conflitto, o particolari necessità, possono essere richieste e programmate supervisioni mirate e più frequenti in accordo con la Direzione.

Supervisioni individuali

A seguito di eventi o situazioni particolari legati all'ambito lavorativo, il collaboratore può richiedere alla Direzione di essere sostenuto con una supervisione individuale. La Direzione valuterà ogni singola richiesta. La supervisione individuale può anche essere proposta dalla Direzione nel caso la si ritenga opportuna.

Per i responsabili, su richiesta, l'accompagnamento con una supervisione individuale è assicurata.

Aspetti amministrativi

I Responsabili di Settore inviano all'amministrazione ad inizio anno la pianificazione delle supervisioni. Dopo ogni incontro forniscono all'amministrazione la lista dei partecipanti.

Allegato 3: Supervisione, Fondazione San Gottardo SGQ



B2.7 FORMAZIONE CONTINUA

La Fondazione San Gottardo pone particolare importanza alla formazione continua (aggiornamento e perfezionamento professionale) e ne promuove la partecipazione ai propri collaboratori (art. 19 e 25 CCL).

Formazione interna

La Fondazione San Gottardo pianifica e organizza vari momenti di formazione interna durante l'anno, su diversi aspetti. Il personale ha l'obbligo di partecipare alle formazioni interne previste per il proprio settore di appartenenza e del tipo di formazione proposta.

Formazione organizzata da enti esterni

I collaboratori hanno diritto a 5 giorni di congedo per formazione ogni anno oppure a 20 giorni sull'arco di 4 anni.

La richiesta di autorizzazione (*S-B2.10*) per una formazione esterna va compilata dal collaboratore e consegnata al proprio Responsabile di settore. La partecipazione ai corsi esterni viene concordata compatibilmente con l'organizzazione dei servizi e in funzione dell'interesse per l'istituzione. Vengono effettuate inoltre regolari verifiche della partecipazione alla formazione per incentivare un'equa distribuzione delle opportunità.

Con la richiesta il collaboratore deve allegare il programma della formazione e, se ne è già in possesso, la fattura e la ricevuta del pagamento.

Il Responsabile di settore, in accordo con la Direzione e il Responsabile amministrativo definiscono:

- **Il tipo di formazione:** obbligatoria, facoltativa proposta da FSG, richiesta dal collaboratore con ritorno alla FSG, richiesta dal collaboratore con benefici personali non inerenti alla professione o non inerente la professione.
- **Il pagamento della tassa di iscrizione:** se il costo della formazione viene assunto dalla FSG, dal collaboratore, o se viene pagata al 50% dalla FSG e al 50% dal collaboratore. Le modalità di pagamento vengono concordate con l'amministrazione.
- **Il tempo riconosciuto:** se al collaboratore viene riconosciuto il tempo totale della formazione, il tempo secondo le ore lavorative come da contratto, il 50%, oppure se non viene riconosciuto.

La Direzione, il Responsabile amministrativo e il Responsabile di settore approvano o meno la richiesta e la firmano. Successivamente comunicano al collaboratore l'esito della richiesta in modo che possa procedere con l'iscrizione e consegnano il formulario con i suoi allegati all'amministrazione in doppia copia: una per la gestione delle formazioni e dei relativi rimborsi, la seconda per il dossier personale del collaboratore.

Al termine della formazione il collaboratore deve consegnare all'amministrazione una copia dell'attestato di frequenza.

Condivisone della conoscenza

I partecipanti ai corsi di aggiornamento esterni sono invitati a condividere con i colleghi nella realtà quotidiana l'esperienza e gli apprendimenti maturati. In particolar modo se la formazione è definita come obbligatoria, facoltativa proposta dalla FSG o richiesta dal collaboratore con ritorno alla FSG il collaboratore è tenuto ad esporre una breve relazione della formazione alla quale ha partecipato alla sua équipe o al suo settore.

Sussidi alla formazione

La Commissione Paritetica Conciliativa delle Istituzioni Sociali del Canton Ticino sussidia la tassa d'iscrizione a corsi o seminari di aggiornamento e perfezionamento professionale ai sensi degli art. 19 e 25 CCL in ragione del 50% ritenuto un massimo di CHF 800.00 per persona all'anno.¹

L'amministrazione si occupa di inviare regolarmente alla CPC le richieste di rimborso complete dei seguenti documenti:
Lettera con:

- Nome e cognome del partecipante
- Titolo della formazione
- Organizzatore
- Costo
- Copia della fattura
- Copia della ricevuta del pagamento

Indirizzo:

Commissione Paritetica Conciliativa delle Istituzioni sociali del Canton Ticino

Via G. Lanz Casella postale 1648 6850 Mendrisio

L'amministrazione si occupa inoltre di verificare che i rimborsi da parte delle CPC vengano inviati alla FSG e se del caso, di restituire al collaboratore la propria quota tramite il versamento dello stipendio del mese successivo.

Osservazioni

La formazione non dà diritto a un aumento salariale.

Corsi di lunga durata o di costo elevato vincolano proporzionalmente il collaboratore all'Istituzione.

Allegato 4: Mansionari, Fondazione San Gottardo SGQ



B2.6g MANSIONARIO

Il mansionario è parte integrante del contratto di lavoro e descrive le mansioni indispensabili alla funzione assunta.

Il collaboratore si impegna a:

- rispettare la pianificazione e l'organizzazione del lavoro come indicato dal responsabile,
- rispettare il Regolamento della Fondazione San Gottardo.

Funzione assegnata: EDUCATORE

Mansioni

1. È responsabile dell'accompagnamento e della cura degli utenti, nello spirito dell'impostazione istituzionale data dal Consiglio di Fondazione e dalla Direzione dell'Istituzione e secondo le indicazioni contenute nei Piani di Sviluppo Individuali (PSI) di ciascun utente.
2. Collabora con i colleghi nella progettazione di attività e altre iniziative ai fini di garantire una ottimale qualità di vita dentro e fuori la struttura, in funzione delle caratteristiche della stessa (Casa con e senza occupazione, Appartamenti protetti, Laboratorio protetto, Centro Diurno).
3. Cura i rapporti e la comunicazione con le famiglie/i parenti, i tutori e altre istanze esterne per quanto concerne la gestione corrente.
4. Gestisce gli aspetti amministrativi correnti che riguardano gli utenti e le attività previste nei progetti; redige le tabelle previste per la cura e l'osservazione degli utenti; rispetta le procedure previste nei vari ambiti e codificate nel Manuale Qualità (MAQ) dell'istituzione.
5. Partecipa alle riunioni organizzative e di formazione (interna ed esterna).

Mansioni specifiche: educatore di riferimento

Finalità

1. L'educatore di riferimento (ER) garantisce la continuità e la coerenza dell'intervento con ogni singolo utente e cura i rapporti correnti con le istanze esterne all'istituzione.
2. Approfondisce la conoscenza specifica della persona e le sue problematiche, nell'ambito di una condivisione degli obiettivi di intervento e delle informazioni operative con il resto dell'équipe e, se del caso, con i colleghi delle altre strutture e/o istituzioni che accolgono l'utente.
3. Questa figura non è concepita come unico referente per l'utente, bensì come garante della sinergia delle varie iniziative e offerte da parte di tutti gli operatori nei confronti degli utenti, singoli e gruppo. Base del lavoro è il confronto costante e la verifica regolare delle situazioni. È fondamentale la massima trasparenza nella comunicazione e nella collaborazione.

Compiti

1. Redige il Piano di Sviluppo Individuale e le verifiche annuali, in collaborazione con gli altri educatori di riferimento (Fondazione San Gottardo e/o altre istituzioni) e raccogliendo le informazioni utili dai colleghi ai vari livelli (OSA, vegliatori, ev. altre figure significative).
2. Progetta e coordina gli interventi; gli aspetti pratici (controllo regolare del vestiario e delle altre necessità dell'utente, gestione dei soldi, gestione documenti personali, pianificazione delle vacanze, ecc. a seconda della struttura di riferimento) sono integrati agli obiettivi di partecipazione dell'utente, coerentemente con la definizione degli obiettivi del PSI e in collaborazione con gli altri ER.
3. Verifica regolarmente le condizioni di salute dell'utente in collaborazione con i colleghi e gli specialisti preposti.
4. Partecipa alle riunioni di sintesi interne (elaborazione PSI, formazione, colloqui mirati) e di verifica con le istanze esterne (famiglie/parenti, tutori, altre strutture complementari, medici e altri specialisti).
5. Compatibilmente con i turni di servizio, e secondo quanto previsto da ogni struttura, accompagna l'utente presso i vari specialisti (in ordine di priorità: psichiatra, medico generico, altri specialisti), seguendo le procedure previste dal Sistema di Gestione della Qualità (SGQ).

Mansioni settoriali

Settore residenziale

Si occupa della gestione della casa secondo una distribuzione di compiti concordata con i colleghi e i responsabili e utilizza questo supporto, coinvolgendo gli utenti nelle varie mansioni, secondo tempi e modi compatibili con gli obiettivi dei PSI.

Deve essere garantita l'igiene di base in collaborazione con gli addetti delle pulizie.

La gestione dell'economia domestica negli Appartamenti protetti è parte integrante dell'accompagnamento educativo.

Centro Diurno

Accompagna l'utente attraverso la strutturazione dell'attività di presa a carico, promuovendo attività stimolanti e diversificate che favoriscano lo sviluppo personale, l'integrazione sociale e la partecipazione ad iniziative culturali.

Laboratorio protetto

Accompagna l'utente nelle varie attività lavorative, con particolare riferimento al proprio settore di competenza, facendo capo alla pianificazione annuale.

Si impegna a promuovere e a stimolare l'autonomia lavorativa e l'integrazione dell'utente, così come a mantenere e sviluppare le competenze generali e specifiche, in un ambiente di lavoro sicuro.



www.fsangottardo.ch

B2.6t MANSIONARIO

Il mansionario è parte integrante del contratto di lavoro e sintetizza i principali compiti da svolgere relativi alla funzione assegnata.

Il collaboratore si impegna a:

- pianificare e organizzare la propria attività in conformità alle linee guida indicate dal responsabile,
- rispettare il Regolamento della Fondazione San Gottardo.

Funzione assegnata:

EDUCATORE NON DIPLOMATO CON AFC

Mansioni

1. Collabora nell'accompagnamento e nella cura degli utenti, in sintonia con i valori e i principi istituzionali definiti dal Consiglio di Fondazione e dalla Direzione, in seno all'equipe elabora e applica le indicazioni contenute nei Piani di Sviluppo Individuali (PSI) nel rispetto delle proprie competenze.
2. Collabora con i colleghi nella progettazione di attività e altre iniziative ai fini di garantire una ottimale qualità di vita dentro e fuori la struttura, in corrispondenza delle caratteristiche della stessa (Casa con e senza occupazione, Centro Diurno).
3. Favorisce i buoni rapporti e la comunicazione con le famiglie/i parenti, i tutori e altre istanze esterne per quanto concerne la gestione corrente in riferimento alle proprie competenze.
4. Si occupa degli aspetti amministrativi correnti che riguardano gli utenti e le attività previste nei progetti; redige le tabelle utilizzate per la cura e l'osservazione degli utenti; rispetta le procedure definite nei vari ambiti e codificate nel Manuale di Qualità (MAQ).
5. Partecipa alle riunioni di settore, alle supervisioni di equipe, così come alle formazioni proposte. (interne e/o esterne).

Mansioni specifiche

Svolge la propria attività a favore degli utenti, nell'ambito delle cure igieniche e sanitarie di base, così come nell'assistenza e nell'accompagnamento alla vita quotidiana, promuove occupazioni di tipo socio-educativa. Collabora nell'ambito dell'economia domestica nel rispetto delle proprie competenze e delle condizioni quadro come da regolamento.

In particolare:

- Applica le strategie concordate in equipe per mantenere e migliorare il benessere psicofisico delle persone assistite
- Assiste la persona nella cura del corpo e nelle attività quotidiane
- Organizza ed effettua le attività quotidiane di economia domestica

- Collabora alla manutenzione dell'infrastruttura e degli apparecchi in uso nel settore di riferimento.
- Lavora nel rispetto delle misure di sicurezza e nelle situazioni di emergenza applica le procedure codificate.
- Pianifica e pone in atto le attività assistenziali.



B2.6r MANSIONARIO

Il mansionario è parte integrante del contratto di lavoro e descrive le mansioni indispensabili alla funzione assunta. Il collaboratore si impegna a:

- rispettare la pianificazione e l'organizzazione del lavoro come indicato dal responsabile,
- rispettare il Regolamento della Fondazione San Gottardo.

Mansioni specifiche: referente d'équipe

1. Affianca il RS per facilitare il buon funzionamento dell'operatività, della comunicazione all'interno dell'équipe e dei vari settori della fondazione.
2. Il referente opera per favorire la coerenza educativa all'interno dell'équipe. Ha un'attenzione particolare sulle necessità e sui vari compiti da svolgere.
3. Gestisce la riunione di équipe. Prima di ogni riunione vede il responsabile di settore per preparare i contenuti della riunione (redazione dell'ordine del giorno, passaggio di comunicazione, ...)
4. Sostiene il RS nella promozione dei progetti e delle attività e nell'applicazione dei principi, del regolamento, e del Sistema Gestione della Qualità della Fondazione San Gottardo.
5. In caso di assenza prolungata del RS, su indicazione e mandato della Direzione, può essere incaricato di assumere compiti di maggiore responsabilità.

Principi del ruolo

1. Il referente deve avere uno sguardo ad ampio spettro sulla politica istituzionale, sui progetti del suo settore, sull'utenza, sull'équipe e sulla rete primaria e secondaria.
2. Il referente utilizza un approccio aperto e non giudicante, che permette a ciascun elemento dell'équipe di esprimere il proprio punto di vista. Opera in funzione dell'accoglienza e del coinvolgimento attivo di tutti gli operatori dell'équipe.
3. Il referente ha la responsabilità di garantire e permettere l'esercizio

Allegato 5: Regolamento interno, Fondazione San Gottardo SGQ



B2.1 REGOLAMENTO INTERNO DEL PERSONALE

1. Premessa

Il Regolamento interno ha lo scopo di permettere al personale della Fondazione San Gottardo di disporre di una piattaforma comune che approfondisce regole già presenti nel CCL e ne dettaglia alcune altre.

2. Organizzazione della FSG e condizioni di lavoro

Le norme del presente Regolamento fanno stato per le condizioni di lavoro, per i diritti e per i doveri del collaboratore verso il datore di lavoro. Il collaboratore dichiara di averne preso conoscenza.

3. Collaboratori

Ogni collaboratore si impegna ad operare con la Direzione per il bene degli utenti accolti dalla FSG. È assunto dalla FSG tramite un regolare contratto di lavoro.

In caso di assunzione, tutti i collaboratori devono aver consegnato alla FSG una copia dei seguenti documenti: documento di identità, formulario dati personali (S-B2.6), questionario sullo stato di salute (SB2.22), eventuale permesso di lavoro, tessera AVS, estratto specifico per privati del casellario giudiziale (da richiedere tramite il servizio Risorse Umane), certificato di stato civile o certificato di famiglia, curriculum vitae, diplomi e/o certificati di studio (se esteri consegnare anche il relativo riconoscimento), certificati di lavoro, eventuale contratti di attività accessorie.

Gli operatori del settore educativo, sanitario e terapeutico devono essere disponibili a collaborare con i Responsabili di Settore, a lavorare in équipe e ad assumere con responsabilità i compiti dettati dal mansionario. Per il personale educativo che lavora a turni fa stato il calcolo sulla base del monte ore annuale.

I collaboratori del settore amministrativo e del settore alberghiero (cucina, pulizie, lavanderia, acquisti, trasporti) sono alle dirette dipendenze del Responsabile del settore amministrazione e servizi, che definisce le relative funzioni nel rispetto dei mansionari.

La Direzione deve essere informata in caso di attività o rendite accessorie dei collaboratori. Tali attività accessorie o rendite non devono essere in conflitto con il ruolo assunto dal collaboratore all'interno della Fondazione (art. 17 CCL).

3.1. Comportamento

Ogni collaboratore è tenuto ad avere un atteggiamento adeguato al ruolo professionale che svolge. La Fondazione fa comunque affidamento sulla responsabilità, sulla professionalità e sul buon senso dei propri collaboratori.

Atteggiamenti che non rispecchiano la deontologia professionale non sono accettati.

Non è permesso svolgere attività di tipo personale private nei tempi di lavoro, in particolar modo mentre si accompagnano gli utenti.

3.2. Abbigliamento

Nel corso dello svolgimento della propria attività professionale è richiesto un abbigliamento adeguato al luogo di lavoro. Sono da evitare capi di vestiario succinti.

3.3. Cura dell'arredo, attrezzature e oggetti

Ogni collaboratore è responsabile dell'arredamento e degli oggetti presenti nelle diverse strutture e nei veicoli della FSG. In caso di danni è tenuto a un risarcimento proporzionato alla responsabilità ed al costo a nuovo dell'oggetto danneggiato. La Direzione valuta il caso con attenzione e definisce l'ammontare del risarcimento.

3.4. Chiavi e badge

Ogni collaboratore è responsabile delle chiavi e del badge che gli vengono consegnati. La perdita delle chiavi, in particolare i passe-partout, causa un danno importante alla FSG, che dovrà essere risarcito di conseguenza. Alla consegna delle chiavi viene richiesto un deposito. Per i badge si veda il regolamento del sistema di rilevamento presenze (B2.2). Il collaboratore si impegna a restituire le chiavi ed il badge al termine del rapporto di lavoro.

3.5. Utilizzo telefono e internet

Durante il tempo di lavoro è vietato l'utilizzo, per questioni private, di telefoni cellulari, smartphone, internet, social network o dei telefoni fissi della FSG, fatta eccezione per situazioni d'urgenza.

3.6. Promozione della salute

Non è ammesso il consumo di alcool e di sostanze stupefacenti. Tutto il personale della FSG è tenuto ad avere un livello di alcool nel sangue pari a zero. Controlli da parte della Direzione possono essere fatti in ogni momento. Il fumo è limitato alle aree definite e alle pause riconosciute. Il fumo non è ammesso all'interno degli edifici, né all'interno dei veicoli. I mozziconi di sigaretta sono da gettare negli appositi contenitori. Il fumo è vietato al personale minorenni.

3.7. Segreto professionale (art. 13 del CCL)

Si richiama il dovere di discrezione su tutte le informazioni inerenti gli utenti e il lavoro. La violazione del segreto professionale è punibile conformemente all' art. 321 del Codice penale svizzero: sono riservate le norme di diritto federale e cantonale.

4. Vacanze, congedi, altre assenze

4.1. Modalità di conteggio

Per le giornate di vacanza e congedi sono riconosciute le ore secondo la media giornaliera del tempo di lavoro. Per malattia e infortunio vedi punto 4.5.

4.2. Vacanze (CCL art. 49, cpv. 5)

I turni delle vacanze sono stabiliti da un piano generale che deve essere approvato dai Responsabili di Settore.

Il piano delle vacanze tiene conto delle esigenze di servizio e, se la struttura non prevede periodi fissi di chiusura, nella misura del possibile, dei desideri del personale. Esso va comunicato ai responsabili di settore entro la fine di dicembre di ogni anno. Di regola le vacanze annuali devono essere effettuate entro la fine di aprile dell'anno successivo. Eventuali deroghe, per singoli casi, possono essere decise unicamente dalla Direzione.

Le vacanze del personale nel proprio settore, salvo eccezioni (operatori/vegliatori) non devono essere sovrapposte.

Per il settore educativo l'organizzazione deve rispettare le finalità della presa a carico degli utenti e per ogni gruppo di lavoro sono stabiliti criteri adeguati.

Le vacanze non vengono supplite, ma rientrano nel conteggio del monte ore.

4.3. Congedi e altre assenze

Per i congedi pagati fa stato l'art 51 del CCL. Si ricorda che il CCL fa riferimento al fatto che le visite mediche devono essere organizzate durante il tempo libero e solo in casi eccezionali durante il tempo di lavoro.

Le visite mediche non pianificabili sono riconosciute (art. 51 CCL). Le visite mediche pianificabili non sono riconosciute come congedo pagato: il tempo impiegato deve essere recuperato o sottratto dalle vacanze.

Assenze, congedi straordinari o cambiamenti di vacanze devono essere sottoposti al responsabile di settore in tempo utile (sei settimane) per l'allestimento dell'orario di lavoro.

Eventuali congedi maternità non pagati devono essere richiesti entro 3 mesi dallo scadere del congedo pagato.

Assenze non programmate per tempo devono essere sottoposte per iscritto al responsabile di settore che darà il suo preavviso, positivo o negativo, compatibilmente con l'organizzazione del lavoro ed i turni dell'orario.

La partecipazione con utenti a funerali di parenti degli stessi o dei collaboratori o l'accompagnamento ad altri eventi privati (compleanni ecc.) viene riconosciuta come tempo di lavoro solo al personale in servizio per l'occasione.

4.4. Partecipazione a soggiorni di colonia con utenti

Ai collaboratori che partecipano con gli utenti a soggiorni di colonia viene riconosciuto un turno lavorativo giornaliero di 12 ore. Queste ore entrano nel monte-ore ed il recupero di quelle in esubero verrà concordato con il responsabile, ma non sarà comunque fatto automaticamente subito dopo i soggiorni di vacanza.

4.5. Malattia

Si richiama con particolare attenzione l'articolo 52 del CCL.

Il processo di notifica dell'assenza, dell'invio di certificati medici e della comunicazione durante l'assenza sono descritti nel documento **B2.1a Procedura in caso di assenza per malattia/infortunio**.

In breve:

In caso di malattia o infortunio il collaboratore deve notificare telefonicamente la propria assenza al Responsabile di Settore, o in caso di assenza, al suo sostituto.

Il mancato rispetto della procedura porterà ad un non riconoscimento delle ore di malattia e quindi ad una perdita effettiva di ore.

Se l'assenza si protrae va presentato un certificato medico, che deve essere inviato al servizio Risorse Umane entro il 4° giorno consecutivo di assenza. L'invio va effettuato tramite e-mail a risorseumane@*****.it indicando nell'oggetto "Certificato medico". Certificati post datati o pervenuti in ritardo non vengono presi in considerazione.

Dopo 3 assenze senza certificato medico il dipendente dovrà produrre un certificato per qualsiasi ulteriore assenza che si verifichi nel corso dell'anno.

In caso di malattia durante le vacanze occorre annunciare immediatamente il caso alle RU e al proprio Responsabile. Il certificato medico dovrà essere inviato tempestivamente. (Vedi CCL art. 52.3).

Una malattia/infortunio inferiore ai 3 giorni durante le vacanze non viene presa in considerazione (CCL art. 52.3). In caso di malattia subito **prima** o subito **dopo** le vacanze va presentato un certificato medico.

In caso di assenza per malattia o infortunio si applica il principio di neutralità (né perdita, né guadagno di ore) per cui viene garantito il monte ore di base pianificato in relazione al numero di giorni di assenza.

4.6. Infortunio

Tutto il personale è assicurato per gli infortuni.

In caso di infortunio, sia durante il tempo di lavoro, sia durante il tempo libero va immediatamente avvisato telefonicamente il proprio responsabile (vedi punto 4.5 o procedura B2.1a). Compilare e inviare al servizio RU il prima possibile il formulario *S-B2.23 Formulario dati infortunio*.

Infortuni che provocano assenza dal lavoro fino ad un massimo di 3 giorni, compreso il giorno di infortunio, sono considerati "bagatella". Se però in seguito all' infortunio avuto dovessero manifestarsi problemi che portano ad una assenza ulteriore sul lavoro bisogna avvisare immediatamente il servizio RU che modifica l'annuncio presso l'assicurazione. Tutti i dati concernenti i cambiamenti riguardanti l'infortunio vanno comunicati subito alle Risorse Umane.

Il dipendente che subisce un infortunio durante le vacanze deve annunciare immediatamente il caso al proprio Responsabile e contattare le RU. Non sono presi in considerazione infortuni che consentono di muoversi liberamente o con lievi limitazioni (art. 52 par. 3 CCL).

5. Formazione continua

Gli aspetti relativi alla formazione continua sono definiti nel documento *B2.7 Formazione continua*.

6. Personale in formazione

Il personale della FSG presta particolare attenzione alle persone in formazione presenti nelle diverse strutture (tirocini, stage di vario tipo). Sono organizzati annualmente momenti collettivi di incontro e di confronto per introdurre il personale in formazione alla conoscenza della FSG.

6.1 Offerta delle strutture

La Fondazione San Gottardo si impegna a:

- Offrire un'adeguata esperienza professionale agli studenti in formazione.
- Valorizzare e stimolare le idee e le iniziative portate dal personale in formazione.
- Offrire incontri con il Responsabile Pratico, stabiliti all'inizio della formazione.

- Offrire la possibilità di partecipazione alle riunioni settimanali di équipe secondo mansionario.
- Offrire la possibilità di partecipazione alle riunioni di formazione interna secondo mansionario.
- Dare visione di progetti educativi sia con il responsabile pratico, sia autonomamente.
- Valutare l'inserimento nei gruppi di utenti a dipendenza delle esigenze delle varie strutture.
- Rispondere alle esigenze delle scuole, offrendo una formazione pratica oltre a quella teorica.

6.2 Regolamento e aspettative specifiche per il personale in formazione

Oltre al rispetto del regolamento della scuola, al collaboratore in formazione si richiede:

- Rispetto del presente regolamento interno (B2.1).
- Rispetto della puntualità sul lavoro e a scuola.
- Rispetto degli utenti, degli operatori e delle strutture.
- Nessuna assenza ingiustificata sul lavoro o a scuola.
- Raggiungimento della sufficienza nel profitto scolastico.
- Inserimento attivo nell'équipe e nel gruppo di utenti.
- Svolgimento adeguato delle mansioni assegnate.
- Proposte di nuove attività e sviluppo di quelle già esistenti.
- **Obbligo al segreto professionale su tutte le informazioni riguardanti gli utenti e la Fondazione, è fatto divieto di fornire informazioni a persone esterne alle FSG, anche ai propri famigliari.**
- Obbligo di consegna di tutte le informazioni ricevute dalla scuola al responsabile pratico, in particolare le date in cui è richiesta la presenza a scuola.
- Controllo del tempo di lavoro. Se si è in possesso del badge tramite timbratura, altrimenti compilando quotidianamente il *Rapporto mensile orario-presenze personale (S-B2.12)*, da consegnare al proprio responsabile pratico alla fine di ogni mese.
- Consegna dei lavori di stage al proprio responsabile pratico affinché ne prenda visione.
- Le pause durante il tempo di lavoro non sono contemplate dal CCL. Ogni responsabile pratico può tuttavia considerare l'introduzione di momenti di pausa.
- In caso di assenze non giustificate viene applicato l'art. 18 del CCL. ☐ Per le vacanze valgono le direttive delle scuole e delle strutture.
- L'utilizzo di computer o altri apparecchi elettronici è possibile solo se autorizzato dal responsabile pratico o dall'operatore di riferimento e per il tempo limitato allo svolgimento del compito.

La Fondazione San Gottardo si riserva il diritto di interrompere il percorso formativo nel caso di non rispetto del regolamento e delle aspettative.

7. Volontariato

Volontari sono le persone che dedicano, con regolarità, una parte del loro tempo libero per un servizio non pagato. La loro attività all'interno delle strutture deve essere discussa con i Responsabili di settore. Il rapporto di collaborazione è regolato da un minimo di garanzie reciproche (assicurazione infortuni, RC, ev. rimborsi spese).

8. Veicoli FSG

8.1. Utilizzo

L'uso dei mezzi di trasporto per motivi professionali deve rispettare i seguenti criteri:

- uscite per passeggiate e per acquisti devono essere pianificate e ottimizzate;
- i km di percorrenza e il nome del conducente devono essere annotati nell'apposito formulario (S-B3.16);
- prima di partire verificare che tutte le persone a bordo le cinture di sicurezza allacciate, tutti i veicoli permettono a tutti i passeggeri di essere allacciati;
- chiunque utilizzi i veicoli della FSG deve essere in possesso di una licenza di condurre valida e conforme alla legge Svizzera;
- la guida di un veicolo che porta il logo della FSG trasmette l'immagine della stessa. Chi conduce un veicolo della FSG deve tenere un comportamento adeguato all'immagine della Fondazione e alle norme di legge. Sono vietati: la guida spericolata, telefonare senza dispositivi mani libere, bere, mangiare, fumare, ecc.
- i veicoli devono essere riconsegnati senza cartacce o rifiuti al loro interno;
- le attrezzature all'interno dei veicoli devono essere trattate con la massima cura. In caso di danneggiamento o di mancanza la Direzione può richiedere un risarcimento.
- alla riconsegna dei veicoli occorre controllare che tutti i finestrini siano chiusi e che le portiere siano chiuse;
- dopo ogni utilizzo deve essere compilato il formulario Rapporto controllo km e benzina veicoli (S-B3.16/ 17).

8.2. Contravvenzioni, incidenti e danni ai mezzi

In caso di contravvenzione (velocità, posteggi ecc.) le spese sono assunte dalla persona che guida il veicolo.

In caso di qualsiasi danno la persona che ha in consegna il veicolo della FSG lo deve segnalare all'amministrazione.

- Per danni minimi (senza intervento dell'assicurazione), la partecipazione al danno causato è il 30% del danno, a partire dalla seconda volta.
- Per danni importanti (con intervento dell'assicurazione), la partecipazione alla franchigia è del 50%.
- In caso di recidiva la situazione sarà valutata dalla Direzione.

8.3. Utilizzo dei mezzi di trasporto privati

Di norma, per trasferte di servizio, il personale fa capo ai mezzi di trasporto FSG. In casi eccezionali e previa autorizzazione è possibile utilizzare la propria autovettura. Le spese vengono rimborsate

tramite il formulario S-B2.7.

9. Pasti

Il personale che non usufruisce del pasto terapeutico ha la possibilità di usufruire del pasto a CHF 10.00.

Il personale del settore educativo che beneficia del pasto terapeutico che necessita di esigenze alimentari particolari per motivi medici o religiosi, o che intende rinunciare al pasto, deve compilare il formulario *S-B2.25 Dichiarazione pasti collaboratori* e inviarlo al proprio Responsabile di settore e al servizio RU, il quale si occuperà di inviarlo alla cucina. In caso di esigenze mediche (allergie, intolleranze) deve essere allegato un certificato medico.

10. Sistema di Gestione della Qualità

Il SGQ è uno strumento fondamentale che deve essere conosciuto e fatto proprio dai collaboratori.

Osservazione generale: Il non rispetto del presente regolamento implica l'applicazione dell'articolo 18 del CCL. Il presente Regolamento entra in vigore dal 1° luglio 2012.

Revisionato il 02.10.2014.

Revisionato il 30.10.2015.

Revisionato il 01.02.2017.

Revisionato il 29.05.2017.

Revisionato il 14.06.2018.

Revisionato il 08.07.2019.

Revisionato il 23.02.2021.

Revisionato il 17.03.2023.

Allegato 6: Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi, Gran Consiglio della Repubblica e Cantone Ticino

Articoli concernenti il lavoro di ricerca

Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi (del 14 marzo 1979)

IL GRAN CONSIGLIO
DELLA REPUBBLICA E CANTONE TICINO

richiamate:

-la Legge federale sulle istituzioni che promuovono l'integrazione degli invalidi del 6 ottobre 2006;
-la Legge federale sull'eliminazione di svantaggi nei confronti dei disabili del 13 dicembre 2002;
-la Legge sulla pedagogia speciale del 15 dicembre 2011;^[1]
visto il messaggio del 25 gennaio 1979 n. 2357 del Consiglio di Stato,

decreta:

Capitolo I **Principi generali**

Campo di applicazione

Art. 1¹ Lo Stato assicura l'integrazione sociale e professionale degli invalidi ed attua a tal uopo i provvedimenti previsti da questa legge.

²I provvedimenti fondati su questa legge sono complementari rispetto a quelli garantiti dalla legge federale sull'assicurazione per l'invalidità (in seguito: LAI).^[2]

³Questa legge è applicabile in quanto non siano garantiti provvedimenti fondati sulla Legge sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni, sulla Legge concernente il promovimento, il coordinamento e il sussidiamento delle attività sociali a favore delle persone anziane, sulla Legge sull'assistenza e la cura a domicilio e sulla Legge sulla pedagogia speciale.^[3]

Scopo

Art. 2¹ Lo Stato promuove e coordina la realizzazione di strutture, l'organizzazione di servizi, le risorse disponibili sul territorio e l'applicazione dei provvedimenti necessari all'integrazione sociale e professionale degli invalidi:

- a) con iniziative proprie;
- b) con la concessione di sussidi agli enti pubblici e privati riconosciuti che assumono iniziative o che svolgono un'attività nel quadro di questa legge.

Pianificazione cantonale

Art. 2a¹ Al fine di garantire un'adeguata risposta ai differenti bisogni e un'equa distribuzione dell'offerta, il Consiglio di Stato rileva i bisogni esistenti e fissa l'ordine di priorità degli interventi da sostenere.

²Il Dipartimento elabora la pianificazione cantonale, sentiti gli enti e le associazioni interessate, e la sottopone almeno ogni 4 anni al Consiglio di Stato per l'approvazione. La pianificazione approvata viene trasmessa per informazione al Gran Consiglio.

Riconoscimento degli istituti per invalidi e degli enti di integrazione ai fini del sussidiamento

Art. 3d¹ Il Dipartimento competente può riconoscere gli istituti per invalidi gestiti da enti pubblici o privati, che sono in possesso dell'autorizzazione d'esercizio, che rispondono ad un bisogno ai sensi dell'art. 2a e che adempiono ai requisiti imposti dalla Legge federale sulle istituzioni che promuovono l'integrazione degli invalidi.

²Il Dipartimento può inoltre riconoscere enti per i servizi di integrazione organizzati ai sensi dell'art. 3b, che rispondono a differenti bisogni del territorio, garantiscono prestazioni di qualità e operano nel rispetto dei principi di economicità, secondo criteri di adeguatezza ritenuti dal Dipartimento.

³Il Consiglio di Stato può prevedere ulteriori requisiti e determina la procedura e la documentazione necessaria per la domanda di riconoscimento.

⁴Il Consiglio di Stato può revocare il riconoscimento di un istituto o di un ente di integrazione qualora venissero a mancare i presupposti stabiliti dalla legge.

⁵Contro le decisioni del Dipartimento è dato ricorso al Consiglio di Stato.

⁶Contro le decisioni del Consiglio di Stato è dato ricorso al Tribunale cantonale amministrativo.

Provvedimenti particolari

Art. 8¹ Sono considerati provvedimenti particolari d'integrazione sociale e professionale degli invalidi:

- a) l'assunzione dei costi supplementari derivanti dalla creazione di possibilità di occupazione presso aziende, uffici, economie domestiche individuali o collettive ecc.;
- b) l'assunzione dei costi supplementari derivanti da soluzioni d'abitazione, di sostegno e di ricreazione;
- c) la partecipazione finanziaria agli oneri derivanti da collocamenti di invalidi in istituti riconosciuti da altri cantoni.

Sussidi:

a) per la costruzione, ricostruzione, ampliamento, ammodernamento, l'acquisto di immobili e di attrezzature di base

Art. 12¹ Per i provvedimenti di cui all'art. 7, lett. a) e b) può essere concesso un sussidio sino ad un massimo del 70% della spesa riconosciuta finanziabile.

2...

³Nella commisurazione dei sussidi si deve tener conto della capacità finanziaria del beneficiario, di eventuali sussidi concessi da altri enti e delle esigenze della pianificazione cantonale.

b) determinazione del contributo globale

Art. 13a¹ Nel calcolare il contributo globale il Consiglio di Stato tiene in particolare conto delle seguenti entrate:

- a) rette e tariffe praticate nei confronti degli ospiti secondo l'art. 18;
- b) le prestazioni assicurative particolari (oltre alle rendite) previste dalle leggi sull'AVS, sull'AI e sulle PC;
- c) altre partecipazioni derivanti da accordi con assicurazioni malattia o infortunio;
- d) i redditi del patrimonio dell'istituto per invalidi come pure una quota parte delle elargizioni o donazioni di enti pubblici o privati.

²Per quanto riguarda le spese computate il Consiglio di Stato può riconoscere, tenuto conto della capacità finanziaria del beneficiario, gli interessi e gli ammortamenti ipotecari effettivamente versati a terzi, nei limiti stabiliti dal Regolamento.

Art. 15...^[31]

e) per i provvedimenti particolari

Art. 15a¹ Per i provvedimenti di cui all'art. 8 lett. a) e b), può essere concesso un contributo fisso, stabilito a preventivo, sino ad un massimo del 75% delle spese riconosciute.

²Per i provvedimenti di cui all'art. 8 lett. c) il sussidio viene concesso tenuto conto del costo del collocamento unitamente alla partecipazione del beneficiario.

Diritto ai sussidi

Art. 15b¹ L'erogazione dei sussidi di cui agli art. 12, 13 e 14a è subordinata al riconoscimento giusta l'art. 3d.

²Per gli istituti di nuova creazione i sussidi di cui all'art. 12 sono subordinati ad una decisione di riconoscimento preliminare da parte del Dipartimento competente.

³L'erogazione dei sussidi di cui all'art. 15a, è subordinata ad una verifica della copertura del fabbisogno sul territorio.

⁴Nell'assunzione del personale, gli istituti per invalidi e gli enti di integrazione riconosciuti ai sensi dell'art. 3d, a parità di requisiti e qualifiche e salvaguardando gli obiettivi aziendali, danno la precedenza alle persone residenti, purché idonee a occupare il posto di lavoro offerto. Essi tengono in debita considerazione candidature di chi si trova in disoccupazione o al beneficio dell'assistenza.

⁵La sottoscrizione di un contratto di prestazione, nella misura in cui i rapporti di impiego non sono disciplinati da normative di diritto pubblico, è subordinata alla verifica del rispetto delle condizioni di lavoro usuali del settore da comprovare tramite l'attestazione di adesione a un contratto collettivo di lavoro (CCL) o, nel caso in cui l'istituto non ne avesse sottoscritto uno, la certificazione emanata

dalla commissione paritetica del settore che, come da mandato conferito dal Consiglio di Stato, attesti la conformità dei contratti individuali.^[35]

Istanze di sussidio^[36]

Art. 16¹...

2...¹

3Il regolamento d'applicazione della legge stabilisce i modi di presentazione delle istanze di sussidio e la documentazione necessaria.

4...¹

Verifiche economiche, quantitative e qualitative dei provvedimenti sussidiati^[41]

Art. 17¹Le informazioni di tipo economico, quantitativo e qualitativo relative ai provvedimenti erogati in base a questa Legge devono essere sottoposti all'approvazione del Dipartimento competente.

2Il Dipartimento può ordinare le opportune verifiche, ispezioni e revisioni e dare le istruzioni necessarie.

Approvazione di tariffe e rette

Art. 18Gli istituti ed i servizi beneficiari di sussidi a' termini degli articoli precedenti soggiacciono all'obbligo dell'approvazione preventiva di tariffe e rette da parte del Dipartimento.

Restituzione dei sussidi^[43]

Art. 19¹Il Consiglio di Stato, entro 20 anni dalla concessione, ordina la restituzione dei sussidi, dedotto il 5% per ogni anno d'esercizio:

- a) quando il sussidio sia stato usato per uno scopo diverso da quello per cui fu concesso;
- b) quando il beneficiario non si attenga alle disposizioni di questa legge e delle relative norme d'applicazione ed alle condizioni specifiche stabilite in funzione della loro esecuzione;
- c) quando le strutture o le attrezzature sussidiate siano destinate ad altro scopo o alienate;
- d) quando il sussidio sia stato ottenuto con motivazione infondata, inventiera o con documentazione falsa.

2

3È riservata l'azione penale.

Allegato 7: OLMIS Casa

Numero dell'assicurato (AI / AVS):		OLMIS Casa			
------------------------------------	--	------------	--	--	--

np	Non pertinente: Questo item non è pertinente per la persona; la relativa attività non rientra negli obiettivi previsti dal suo programma individuale di supporto. Di conseguenza, in questo la persona non riceve il relativo supporto. Tale quotazione, tuttavia, non è applicabile a tutti gli item dell'ambito <i>competenze emozionali e sociali</i> né a quelli dell'ambito delle <i>competenze fisiche e funzionali</i> e neppure agli item 3.2 e 3.4. dell'ambito delle <i>competenze cognitive e comunicative</i> . Questi ambiti vengono considerati come vitali.				
0	Nessun sostegno: la persona consegue il principio di normalizzazione in modo autonomo; non necessita di istruzioni e di verifica da parte del personale accompagnante.				
1	Incitamento iniziale e/o controllo finale: per conseguire il principio di normalizzazione, la persona necessita di un richiamo o di un incoraggiamento per iniziare l'attività o mobilitare le sue competenze e/o un controllo per raggiungerlo. L'organizzazione preventiva dell'ambiente o l'adattamento della situazione rientrano in questo tipo di sostegno.				
2	Indicazione e supervisione dello svolgimento del compito: oltre all'incitamento o al controllo, per raggiungere il principio di normalizzazione, la persona necessita di informazioni, consigli o dimostrazione per realizzare l'attività o mobilitare le proprie competenze.				
3	Guida verbale e/o parziale supporto fisico: per conseguire il principio di normalizzazione, la persona ha bisogno del sostegno verbale e/o di parziale sostegno fisico dell'accompagnatore. Per poter eseguire l'attività o impegnare le sue capacità, la persona necessita di regolari istruzioni o di sostegno nell'esecuzione del gesto.				
4	Sostegno costante e/o supplenza: per conseguire il principio di normalizzazione, la persona necessita totalmente di aiuto e/o di controllo sostenuto, vedi della realizzazione dell'attività da parte del personale accompagnante.				

No.	Definizione dell'item	Definizione del principio di normalizzazione	Punti	Pond.	Totale
Ambito delle competenze pratiche e di esecuzione					
1,1	<i>Capacità pratiche:</i> si riferisce all'abilità manuale rispetto all'utilizzo adeguato di strumenti o dispositivi tecnici.	La persona esegue tutti gli atti di vita quotidiani senza difficoltà motorie.		1	0
1,2	<i>Rapidità:</i> si riferisce alla capacità di saper stare nei tempi e nei ritmi.	La rapidità esecutiva di questa persona consente un ritmo costante rispetto alle attività ordinarie.		1	0
1,3	<i>Organizzazione:</i> si riferisce alla gestione delle tappe esecutive dell'attività.	La persona programma ed esegue tutte le attività previste per la giornata ed è pure in grado di far fronte al contesto in cui tali attività hanno luogo.		2	0
1,4	<i>Continuità:</i> si riferisce all'impegno profuso nell'esecuzione di un'attività (portare a termine qualche cosa).	La persona esegue la propria attività nel rispetto delle singole tappe e ricomincia il lavoro con perseveranza e senza distrarsi se esso è stato interrotto.		2	0
1,5	<i>Responsabilità:</i> si riferisce all'interesse dimostrato per la qualità del risultato delle attività svolte.	La persona può restare da sola in tutta sicurezza e dedicarsi, nel contempo, a delle attività; riconosce i propri errori e li corregge autonomamente o si rivolge ad una persona in grado di aiutarla.		1	0
Totale ambito delle competenze pratiche e di esecuzione					0
Ambito delle competenze emozionali e sociali					
2,1	<i>Autocontrollo:</i> si riferisce alla capacità di saper gestire le proprie emozioni nelle situazioni quotidiane.	La persona si adatta in modo critico per la buona coesione del gruppo ed è capace di adeguare il proprio comportamento alle esigenze del contesto.		3	0
2,2	<i>Relazioni:</i> si riferisce alla capacità di stabilire e intrattenere relazioni adeguate e curare la sua rete sociale.	La persona entra facilmente in relazione e viene accettata dai suoi pari. Si implica in modo adeguato nei conflitti interpersonali.		3	0
2,3	<i>Adattamento:</i> si riferisce alla capacità di affrontare novità e cambiamenti.	La persona è in grado di valutare i diversi elementi di una nuova situazione e adotta poi la soluzione più adeguata; è in grado di far fronte agli imprevisti e adegua il proprio comportamento e i suoi atti in funzione del conseguimento di obiettivi.		3	0
2,4	<i>Diritti e doveri:</i> si riferisce alla capacità di attenersi alle regole e di difendere i propri diritti.	La persona esprime la propria opinione, rispettando i diritti degli altri.		1	0
2,5	<i>Salvaguardia della integrità:</i> si riferisce alla capacità di salvaguardare la propria integrità psico-fisica.	La persona è in grado di valutare autonomamente pericoli e rischi per la propria integrità (eccesso alimentare, di bibite, fumo, alcool, medicinali).		2	0
Totale ambito delle competenze emozionali e sociali					0

Ambito delle competenze cognitive e comunicative					
3,1	<i>Capacità scolastiche:</i> si riferisce alle abilità di utilizzare nel quotidiano le proprie competenze in materia di lettura, scrittura e calcolo.	La persona sa leggere, scrivere, calcolare e sa decifrare delle cartine, liste, istruzioni di utilizzo e ricette.		1	0
3,2	<i>Comprensione:</i> si riferisce alla capacità di comprendere un messaggio.	La persona comprende delle istruzioni condizionali e/o successive anche se sono nuove.		1	0
3,3	<i>Memorizzazione:</i> si riferisce alla capacità di ricordarsi un'informazione e utilizzarla.	La persona memorizza e può applicare più di tre istruzioni aggiuntive e/o condizionali.		1	0
3,4	<i>Espressione:</i> si riferisce alla capacità di usare un codice di comunicazione.	La persona è in grado di esprimere i propri bisogni ed emozioni attraverso uno o più strumenti verbali e/o non verbali adeguati.		2	0
3,5	<i>Orientamento:</i> si riferisce alla capacità di situarsi nel tempo e nello spazio.			2	0
Totale ambito delle competenze cognitive e comunicative					0
Ambito delle competenze fisiche e funzionali					
4,1	<i>Postura e mobilità:</i> si riferisce alle capacità motorie necessarie alla buona postura e allo spostamento.	La persona adegua la sua postura ad ogni posizione che la situazione richiede, senza compensazione né conseguenze sul confort e l'efficienza.		1	0
4,2	<i>Alimentazione:</i> all'insieme delle abilità necessarie a garantire al proprio organismo un apporto nutritivo adeguato.	La persona provvede autonomamente alle attività necessarie al suo equilibrio alimentare (dall'acquisto al consumo degli alimenti).		1	0
4,3	<i>Percezione:</i> si riferisce alla capacità di utilizzare i propri sensi.			1	0
4,4	<i>Igiene:</i> si riferisce alle capacità necessarie a curare il proprio corpo e aspetto.	La persona provvede alla propria igiene personale (igiene fisica e nell'abbigliamento).		3	0
4,5	<i>Cura:</i> si riferisce alla capacità di provvedere alla cura della propria salute.	La persona gestisce la propria cura, ad esempio attraverso la gestione dei medicinali, gli appuntamenti e altre cure mediche.		3	0
Totale ambito delle competenze fisiche e funzionali					0
Totale OLMIS Casa (punti di tutti i 20 item ponderati)					0
OLMIS Casa score finale (totale OLMIS C X Totale ponderato giorni/1000)					0,00

Allegato 8: Intervista a Ursula Dandrea, Caposervizio di coordinamento Ufficio degli invalidi, DASF

Marco: Da che cosa nasce la revisione della Direttiva n.5?

Ursula: Allora, gli appartamenti protetti con accompagnamento intensivo ed il sostegno abitativo nella Direttiva sono stati inseriti formalmente a giugno del 2022, in aggiornamento alla precedente versione della direttiva. Poi, abbiamo pubblicato una versione aggiornata adesso in gennaio 2023. Allora, è nata in tutto un po' su quello che è la commissione dei diritti umani dell'ONU, Che anche rispetto a questo abbiamo un attimo diciamo messo l'accento su quello che la discriminazione e l'autonomia. In riferimento a questo, anche diversi enti – tra i quali anche la Fondazione San Gottardo - hanno fatto notare questa necessità di sviluppare qualcosa in funzione di una maggiore autonomia e autodeterminazione per le persone disabili. E qui anche noi, perché ricevevamo spesso delle richieste da parte di persone che però non volevano entrare in un foyer, ma che necessitavano un contesto protetto.

Marco: La revisione alla direttiva n.5 del DASF nasce quindi dal basso?

Ursula: Sì, diciamo che come ufficio lo si notava perché le richieste diventavano sempre un po' più in questa direzione. Quindi, all'interno c'era questa riflessione, ma era rimasta un po' una riflessione. E invece proprio chiedeva di poter essere finanziati perché la questione diventava sempre più importante. Quindi, era spinta sì, da alcuni enti LISPI, che già avevano una offerta di appartamenti protetti come al San Gottardo, la PRO INFIRMIS e poi anche la Fondazione Sirio. E però ci dicevano che in alcune situazioni non erano abbastanza 55min di presa a carico al giorno. E allo stesso tempo le persone non vogliono andare nei foyer, come le case senza occupazione, che sono coperte da dopo l'attività fino al giorno dopo. Quindi, la Fondazione San Gottardo, la Pro Infirmis e la Fondazione Sirio, questi tre enti, ci hanno mandato una richiesta esplicita di trovare nuove risorse per far fronte a queste nuove necessità, quindi per poter sviluppare progetti di presa a carico che garantiscano una maggiore libertà di scelta, e agevolare maggiormente l'autodeterminazione – conclamata a livello teorico ma non ancora appieno esplicitata. Quindi, a livello di Ufficio degli invalidi, siamo andati a sviluppare queste nuove realtà, categorizzandole come D+ (appartamento protetto con accompagnamento intensivo) e D- (sostegno abitativo). La prima è una offerta che va a porsi nel mezzo tra i classici appartamenti protetti ed i foyer, con una presa a carico che è di circa due ore al giorno. Mentre il D- è un sostegno abitativo che corrisponde ad una copertura educativa di 16 ore al mese, finalizzata alle persone con già grandi autonomie e che necessitano solo una supervisione.

Marco: Ma per quanto riguarda quindi i D+, ci sono dei criteri che devono avere le persone per poterci accedere? Ci sono dei termini di competenze che le persone devono possedere per poter accedere a un percorso del genere?

Ursula: Non ci sono dei documenti che indicano dei criteri specifici; si fa una valutazione di cui si occupano gli enti, in collaborazione con il servizio di coordinamento dell'ufficio degli invalidi. Quindi, ogni ente ha il suo tipo di presa a carico. Tutti i servizi presenti sono finanziati in ugual maniera, ma ogni foyer ha una utenza diversa, per esempio in base all'età, alle specifiche necessità, e così via. Quindi, da parte nostra, quando riceviamo una segnalazione, il nostro indirizzamento va in base alle specifiche caratteristiche. Questo avviene se la scelta è orientata verso un appartamento condiviso. Diverso è il discorso, invece, se si è orientati verso una soluzione abitativa individuale, che offre ancora una maggiore possibilità di Autonomia autodeterminazione. Ed è appunto questo uno dei punti di forza degli appartamenti, che permettono di slegarsi dal tipo di disabilità e permettere a prescindere un percorso di emancipazione e di evoluzione alla persona. E questo è un po' il problema che ancora abbiamo, ma non solo a livello ticinese, ma anche Svizzero, che non abbiamo un apparato sviluppato sul finanziamento specifico ma ancora sulle categorie.

Marco: Osservando gli obiettivi della convenzione ONU sui diritti per le persone con disabilità, si vede citata la de-istituzionalizzazione e la prevenzione da istituzionalizzazione, vede che la revisione della direttiva vada in questa direzione?

Ursula: Sì, siamo in direzione di un cambio di paradigma, verso questa libertà di scelta che comprende, come dici bene, il fatto di non essere più istituzionalizzato e che va verso una maggiore libertà di scelta e di partecipazione anche dalla persona di poter lavorare su quelle che sono le sue necessità.

(Estratto da: Vanzini, M. (2023). *AutonoMia*. SUPSI)

DALLO STRUMENTO ALLA PRATICA

Portare carichi e responsabilità dentro il confronto

Dalla lettura del fenomeno al lavoro quotidiano: il corso propone strumenti per preparare conversazioni difficili, chiarire confini e affrontare tensioni organizzative.

Scopri il corso “Relazioni difficili al lavoro”

impegnosociale.com · apri la scheda prodotto

SOCIALMENTE IMPEGNATI

Iscriviti alla newsletter per ricevere nuovi strumenti, letture e aggiornamenti. L'iscrizione è sempre facoltativa.

impegnosociale.com/newsletter