

# RAPPORTO DI ATTIVITÀ 2022

## ISTITUTO MIRALAGO



## Sommario

|  |    |
|--|----|
| Preambolo.....                           | 1  |
| Direzione e organizzazione .....         | 1  |
| Andamento.....                           | 1  |
| Fondazione.....                          | 1  |
| Obiettivi 2022 .....                     | 1  |
| Organigramma e organizzazione .....      | 2  |
| Organico attuale.....                    | 4  |
| Comunicazione .....                      | 5  |
| Risorse.....                             | 6  |
| Finanze .....                            | 6  |
| Rendiconto Conto Ospiti.....             | 6  |
| Personale .....                          | 6  |
| Struttura.....                           | 10 |
| Presa a carico .....                     | 11 |
| Utenza .....                             | 11 |
| Settore abitativo ed occupazionale ..... | 13 |
| Settore occupazionale.....               | 13 |
| Settore sanitario-terapeutico .....      | 13 |
| Qualità .....                            | 15 |
| Sviluppo SGQ.....                        | 15 |
| Proposte di miglioramento.....           | 17 |
| Conclusioni .....                        | 18 |

## Preambolo

Il presente rapporto illustra l'attività istituzionale svolta durante l'anno 2022, anno durante il quale la vita istituzionale è stata guidata dall'apertura del terzo stabile (progetto "Piazzetta Miralago") che va a completare l'offerta dell'Istituto Miralago.

L'apertura del terzo stabile ha permesso una riorganizzazione degli spazi e della vita quotidiana di tutti gli utenti dell'Istituto. La priorità è stata quindi messa su una nuova ripartizione delle unità abitative e l'organizzazione di un gruppo supplementare in spazi completamente nuovi.

Fortunatamente il Covid-19 è "rimasto alle nostre spalle" lasciando comunque un ricordo marcato sugli utenti e sui loro famigliari ma anche sul personale.

## Direzione e organizzazione

### Andamento

Il grande lavoro da parte della Direzione e del Consiglio di Direzione (CDD) è stato quello di ridefinire le unità abitative (gruppi di utenti e personale di presa a carico) rispettando le esigenze e i desideri degli utenti e, nel limite del possibile, dei collaboratori.

La Direzione ha continuato la formazione specifica nell'ambito della conduzione e a settembre 2023 potrà sostenere l'esame per l'ottenimento dell'Attestato Professionale Federale di Specialista nella direzione di un team. Questa formazione ha sicuramente influenzato lo stile di gestione della struttura, senza dimenticare l'obiettivo e la missione principale legata all'utenza del Miralago.

### Fondazione

Anche quest'anno la collaborazione con la Fondazione è stata intensa e, come sempre, molto positiva. La Fondazione ha seguito da molto vicino l'avanzamento del progetto Piazzetta Miralago. Il Consiglio di Fondazione si è riunito come di consueto e la Direzione ha mantenuto contatti regolari e molto frequenti con il Presidente. Durante l'anno 2022 la composizione del Consiglio di Fondazione non ha subito cambiamenti.

La Fondazione ha condiviso e soprattutto sostenuto le riflessioni rispetto alle nuove esigenze degli utenti. Originariamente il nuovo stabile Piazzetta era stato pensato per una popolazione esclusivamente polyhandicap; l'indirizzo ha dovuto essere adattato, a seguito del decesso di alcuni utenti, che vi si dovevano trasferire, a causa della mancanza di un'utenza con polyhandicap sul territorio ticinese in cerca di un posto in internato e soprattutto l'incremento significativo di fragilità e complessità dovuto all'invecchiamento di alcuni utenti già presenti in Istituto. Gli spazi sono stati quindi adeguati ad un utilizzo da parte di persone in situazione di disabilità grave ma anche piuttosto mobili e con problemi di comportamento. Questo ha comportato diverse aggiunte e modifiche architettoniche degli spazi che la Fondazione ha accolto con molto piacere.

### Obiettivi 2022

Come già anticipato, l'obiettivo principale del 2022 è stata la riorganizzazione istituzionale legata all'apertura di un nuovo edificio.

Di seguito trovate uno specchietto riassuntivo dei progetti in corso e realizzati durante il 2022.

| PROGETTO  | DATA INIZIO | STATO DI AVANZAMENTO                       |
|---|-------------|--|
| <b>FONDAZIONE</b>   |             |  |
| RIFLESSIONE VISIONE ISTITUTO                                    | 2020        | riflessione continua ma raggiunta nel 2022 |
| AMPLIAMENTO STABILE   | 2017        | 100%                                       |
| SISTEMA DI RAFFRESCAMENTO STABILE OCCUPAZIONALE                 | 2021        | 100%                                       |
| <b>DIREZIONE / QUALITA'</b>                                     |             |  |
| ANALISI RISCHIO/ PESTEL   | 2018        | in continua evoluzione                     |
| RILEVAMENTO SODDISFAZIONE RAPPRESENTANTI LEGALI                 | 2021        | in pausa                                   |
| <b>RIDEFINIZIONE COMPOSIZIONE GRUPPI UTENTI E FUNZIONAMENTO</b> | 2021        | 100%                                       |
| COINVOLGIMENTO / UTILIZZO MGQ                                   | 2019        | in evoluzione (70 %)                       |
| DIVULGAZIONE CONCETTO ANALISI RISCHI NEL PERSONALE              | 2021        | in evoluzione (20%)                        |
| <b>AGGIORNAMENTO CONTRATTI DI OCCUPAZIONE ED ALLEGATI</b>       | 2022        | 100%                                       |
| <b>DEFINIZIONE FABBISOGNO UTENZA - misure individualizzate</b>  | 2021        | 100% da fare su tutta l'utenza             |
| <b>AMMINISTRAZIONE / GEST PERSONALE</b>                         |             |  |
| FLUSSI DI COMUNICAZIONE INTERNA                                 | 2020        | in continua evoluzione                     |
| <b>GUIDA INTRODUTTIVA PER IL PERSONALE NEO ASSUNTO</b>          | 2021        | 100%                                       |
| VALUTAZIONE SODDISFAZIONE COLLABORATORI                         | 2021        | in pausa                                   |
| REVISIONE MANAGEMENT DELLA SALUTE, GESTIONE DELLE ASSENZE       | 2022        | 40%  |
| SICUREZZA INFORMATICA   | 2021        | 70%  |
| <b>SERVIZI GENERALI</b>   |             |  |
| PROVA EVACUAZIONE STABILI                                       | 2018        | fissata per il 2023                        |
| <b>PRESA A CARICO</b>   |             |  |
| <b>BIOGRAFIA UTENTI</b>   | 2021        | 100%                                       |
| CARTELLA INFORMATIZZATA - preparazione del personale            | 2019        | inizio previsto nel 2023                   |
| ATTIVITA' FISICA  | 2020        | da mantenere                               |
| COMUNICAZIONE AUMENTATIVA ALTERNATIVA (CAA)                     | 2020        | da mantenere                               |
| TEACCH (metodologia specifica per DSA)                          | 2019        | in evoluzione (60%)                        |
| CADUTE  | 2017        | in evoluzione continua                     |
| COLLABORAZIONE CON CPC PER PROGETTO "HOME TRAITMENT"            | 2022        | 30%  |
| RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA                                | 2020        | in evoluzione continua                     |
| <b>CONCETTO ISTITUZIONALE SESSUALITÀ</b>                        | 2020        | 100%                                       |
| CORSI STIMOLAZIONE BASALE                                       | 2022        | da mantenere                               |
| CORSI CINESTETICA   | 2022        | in evoluzione continua                     |
| <b>CURE E TERAPIE</b>   |             |  |
| CURE PALLIATIVE   | 2020        | in continua evoluzione                     |
| BLS-DAE   | 2017        | in evoluzione continua                     |
| FARMACI: errori farmaci   | 2018        | in evoluzione continua                     |
| VOLONTA PRESUNTE  | 2016        | in evoluzione 90%                          |
| CORSI GESTIONE CRISI EPILETTICHE                                | 2019        | in evoluzione continua                     |

## Organigramma e organizzazione

Durante il 2022 l'impostazione dell'organigramma non ha subito cambiamenti dando continuità a quanto stabilito nel 2021 e cercando di rafforzare i ruoli dei quadri superiori (Coordinatori di settore). Le coordinatrici del settore abitativo occupazionale si sono iscritte (su invito della Direzione) al corso cantonale per l'ottenimento del Certificato di Leadership. A fine dell'anno il Coordinatore del Settore dei Servizi Generali e Responsabile della Sicurezza e Protezione Incendi ha annunciato il suo pre-pensionamento; è quindi stato necessario preparare in maniera accurata l'avvicendamento in questa funzione.

Ci preme segnalare che l'onere di lavoro richiesto al settore amministrativo è in continua ascesa in ragione delle molteplici richieste cantonali come l'adesione alla Legge sulle Commesse Pubbliche, l'inserimento di

molteplici dati nelle tabelle dei consuntivi, le procedure d'equipollenza e prossimamente l'arrivo della Legge sulla Protezione dei Dati. Purtroppo, le dotazioni del personale in amministrazione non aumentano proporzionalmente al lavoro richiesto.

L'inaugurazione del nuovo stabile, con la conseguente modifica e ampliamento delle aree di posteggio interne, ha promosso la definizione di un nuovo concetto di mobilità del personale per quanto attiene gli spostamenti casa-lavoro. La nuova visione mira a promuovere l'utilizzo del trasporto pubblico, attraverso l'attuazione di una politica di mobilità sostenibile per i tragitti casa-lavoro del personale. La nuova Direttiva, entrata in vigore ad aprile 2023, ha portato alla regolamentazione precisa delle aree di posteggio interne ed esterne di proprietà della Fondazione Rinaldi-Istituto, definendo diritti e modalità di utilizzo delle suddette superfici e diritti e modalità di accesso al contributo economico a favore dell'utilizzo dei mezzi pubblici (grazie alla stipulazione di un contratto di collaborazione con la Comunità Tariffale Arcobaleno).

Come ogni cambiamento, pur garantendo in questo caso la massima cura e trasparenza nella gestione del progetto, lo stesso ha destato una certa preoccupazione nel personale.

A livello organizzativo il Miralago ha subito un cambiamento molto importante. Lo stabile Piazzetta accoglie 10 camere supplementari dedicate agli utenti affetti da disabilità severa e con bisogni sanitari specifici. Sin dagli anni 70 il Miralago era composto da cinque appartamenti (gruppo A; B, C, D, F) ai quali si era aggiunto un monolocale (gruppo E). Gli utenti vivevano insieme da anni e alcuni di loro si "sopportavano" nella stessa camera. L'occasione del nuovo stabile ha permesso d'immaginare una nuova ripartizione dell'utenza e del personale secondo i bisogni attuali dell'utenza e anche i desideri da parte dei collaboratori. Un cambiamento storico che tocca tutti i settori dell'Istituto.

Per operare un cambiamento di queste proporzioni e poter contare sull'adesione di tutti gli attori, con le coordinatrici del settore abitativo ed educativo abbiamo fatto una proposta di ripartizione degli utenti e l'abbiamo sottoposta a tutti i collaboratori dell'Istituto che hanno potuto esprimere il loro parere e fare delle proposte alternative. Alcuni utenti sono stati coinvolti poiché in grado di assumere delle scelte e posizionarsi. Per l'ubicazione del personale abbiamo creato un questionario dove inserire due scelte "preferite" e una scelta "no" sull'ubicazione futura e le motivazioni. Sulla base dei questionari e dei feedback del personale abbiamo deciso la ripartizione definitiva del personale e degli utenti e annunciata al personale.

Il risultato di questo lungo percorso (praticamente un anno) è che si percepisce un benessere generale, un'accettazione del cambiamento e motivazione. La maggior parte dei collaboratori ha potuto essere ubicata nei gruppi di prima/seconda scelta e vista l'adesione da parte del personale, gli utenti hanno potuto inserirsi e accettare facilmente il cambiamento.

Qui di seguito uno riassunto dei nuovi gruppi abitativi e un descrittivo delle caratteristiche.

| NOME GRUPPO  | UBICAZIONE                       | NUMERO UTENTI |
|--|----------------------------------|---------------|
| <b>MATISSE</b><br>Utenti con polyhandicap, disabilità severa e importanti problemi di motricità . Bisogni sanitari accresciuti, cure palliative- gestione fine vita. Utenti che necessitano di ritmi piuttosto lenti ed individualizzati. Presa a carico basata sui principi della Stimolazione basale e il mantenimento delle   | Nuovo stabile<br>Piazzetta       | <b>9</b>      |
| <b>DA VINCI</b><br>Utenti che hanno necessità di accompagnamento fisico. Gruppo pensato per un utente complesso. Utenti di indole calma ed accogliente.  | stabile abitativo<br>Ex gruppo A | <b>7</b>      |
| <b>FRIDA</b><br>Utenti di età media che vivono da molto tempo al Miralago ma che possiedono buone autonomie, malgrado l'avanzamento dell'età. Si inserisce un'utente che vive sola in un monolocale per condividere alcuni momenti della vita quotidiana. Si lavora molto sui principi dei ruoli nel gruppo visto l'importante bisogno di socializzare ed autodeterminazione.  | stabile abitativo<br>Ex gruppo B | <b>7</b>      |
| <b>KLIMT</b><br>Utenti piuttosto giovani con buone capacità fisiche, bisogno di attività fisiche. Presa a carico strutturata (TEACCH e CAA) poiché presenza di disturbi dello spettro autistico e problemi di comportamento. Si lavora sull'autonomia al quotidiano e l'inserimento di nuove competenze. Gruppo che potrebbe fortemente beneficiare di una dislocazione dalla sede centrale (appartamenti a Brissago). | stabile abitativo<br>Ex gruppo C | <b>7</b>      |
| <b>DALI</b><br>Utenti con problematiche psichiatriche e importanti bisogni di ipostimolazione. Alcuni utenti beneficiano di accompagnamento individualizzato e programmi molto specifici. Si lavora in collaborazione con lo psichiatra di riferimento e si sta cercando di creare un progetto specifico con OSC/CPC Mendrisio.  | stabile abitativo<br>Ex gruppo D | <b>6</b>      |
| <b>MIRO</b><br>Utenti che hanno raggiunto un'età di pensionamento. Accoglie un'utente con una demenza. Gruppo pensato e formato per la problematica legata alla demenza. Utenti che vivono in Istituto (a parte un'utente). Bisogno di ritmo stabile e molte routine.  | stabile abitativo<br>Ex gruppo F | <b>7</b>      |

## Organico attuale

Il Miralago al 31 dicembre 2022 conta 107 collaboratori (equivalenti a 72.48 UTP, dati C2022) e 43 utenti.

|  |            |
|--|------------|
| <b>COLLABORATORI</b>   | <b>107</b> |
| IN ORGANICO  | 101        |
| IN FORMAZIONE  | 6          |
| <b>DIREZIONE E AMMINISTRAZIONE</b>                                 | <b>4</b>   |
| <b>DIREZIONE MEDICA, CURE, TERAPIE E VEGLIA NOTTURNA</b>           | <b>15</b>  |
| <b>EDUCATIVO-ABITATIVO</b>   | <b>48</b>  |
| <b>EDUCATIVO-OCCUPAZIONALE</b>                                     | <b>20</b>  |
| <b>SERVIZI GENERALI (CUCINA, MANUTENZIONI, TRASPORTI E IGIENE)</b> | <b>14</b>  |

## Comunicazione

Durante l'anno 2022 l'attenzione è continuata a focalizzarsi sui flussi di comunicazione: chi detiene determinate informazioni e chi le trasmette (in funzione del ruolo). Si riconfermano ancora delle difficoltà nella trasmissione delle informazioni verso e dal personale. La creazione d'indirizzi e-mail nominativi ha colmato solo in parte questa fragilità. Segnaliamo gli sforzi che si stanno facendo per limitare l'utilizzo di dispositivi privati da parte dei collaboratori poiché i famigliari hanno installato delle abitudini, non facili da "recuperare".

La Direzione e l'amministrazione hanno portato particolare attenzione al tema della Cyber security e all'introduzione della nuova legge sulla protezione dei dati prevista per settembre 2023. Con la collaborazione dell'assicurazione abbiamo potuto fare un bilancio rispetto alla Cyber security al Miralago. Abbiamo apportato alcuni immediati cambiamenti, altri invece, richiedono tempo.

Durante l'anno 2022 abbiamo finalmente iniziato operativamente l'inserimento dei dati nella cartella informatizzata. Tutto il personale è stato coinvolto e da dicembre pronto per iniziare con la cartella informatizzata nel 2023. L'inserimento della cartella informatizzata ha richiesto delle modifiche strutturali importanti (accesso wi-fi in tutti gli stabili, aumento della forza del Wi-Fi, cablaggi ed aggiornamenti nelle unità abitative). Inoltre, per il 2023 prevediamo un importante acquisto di nuovi dispositivi e strumenti informatici (tablet e pc portatili).

Visto i cambiamenti organizzativi molto importanti la Direzione ha incontrato la maggior parte dei famigliari e rappresentanti legali per spiegare il proseguo. Con la maggior parte dei famigliari e rappresentanti legali si è fatto un bilancio annuale durante il quale sono state evocati i cambiamenti e ci si è confrontati sulle scelte.

Il sito web <https://www.ist-miralago.ch/> ha continuato ad essere visitato. Nel corso dell'anno, il Consiglio di Direzione ha proposto l'apertura di un concorso interno per la funzione di redattore della Home page e delle News del sito internet, tuttavia l'assenza di candidati e alcuni problemi tecnici hanno condotto alla decisione che sarà la Direzione ad incaricarsene, mantenendo "vivo" il sito con nuovi articoli e aggiornamenti. Una riflessione è in corso per quanto concerne la visibilità dell'Istituto attraverso le reti sociali.

La Spoletta (rivista divulgativa realizzata da un gruppo di utenti con il sostegno educativo) si è modificata portando alla nascita del "MIRAcconti" giornale stampato e distribuito due-tre volte l'anno. Si sta lavorando per ottimizzarne la visibilità e la distribuzione.

Il lavoro di rete con le strutture sanitarie, gli studi medici e i laboratori è fondamentale per il benessere dell'utente. Segnaliamo un accordo di collaborazione sancito con la dottoressa Soloni nell'ambito della consulenza e della formazione per le cure palliative. La collaborazione, iniziata nel 2020 con la pandemia, è proficua. Inoltre, è iniziato un nuovo progetto legato al servizio della formazione della clinica cantonale psichiatrica, volto ad aumentare le competenze del personale nella gestione di situazioni complesse.

Da segnalare che vi sono diverse collaborazioni con professionisti e strutture esperti in determinati ambiti: cinestetica, stimolazione basale, disturbi dello spettro autistico e al tema della sessualità.

In aprile 2022 l'Istituto ha partecipato alla Giornata cantonale delle cure palliative e ha potuto presentare il lavoro che si sta effettuando nell'ambito della disabilità. Alleghiamo il poster creato specificamente sulla visione della cultura delle cure palliative al Miralago (*Allegato 1*).

L'Istituto Miralago collabora in maniera molto intensa con le strutture del territorio; il confronto con le strutture limitrofe ma anche le strutture LISPI è molto arricchente e sicuramente fonte d'ispirazione e miglioramento continuo. Rileviamo la costante disponibilità da parte dell'Ufficio Invalidi.

## Risorse

### Finanze

Il risultato d'esercizio 2022 presenta un deficit di CHF 6'009'018.30.

Il contratto di prestazione stipulato in base ai dati di preventivo 2022, prima degli adeguamenti, prevede un contributo globale di CHF 6'200'042.06 (escluso contr. straordinario a Fondo 3).

Ne consegue un'eccedenza d'esercizio provvisoria (prima degli adeguamenti) di CHF 191'023.76.

### Rendiconto Conto Ospiti

L'Istituto gestisce un conto risparmio a favore degli utenti sul quale affluiscono donazioni varie. Il denaro è utilizzato per coprire spese particolari, individuali o a favore della comunità, non coperte da terzi.

Nel presente rapporto ci si limita ad indicare i saldi iniziali e finali e la somma dei movimenti del conto; esso è gestito in accordo con la Fondazione e visionato dall'ente di revisione.

- **Saldo iniziale: CHF 143'381.64**
- Entrate: CHF 14'834.80
- Uscite: CHF 42'874.73
- **Saldo finale: CHF 115'341.71**

Quest'anno tramite il "Conto Ospiti" è stato finanziato, in particolare, l'acquisto di biciclette e Tandem per lo svolgimento di attività ricreative con gli utenti.

### Personale

La Direzione si avvale di tre indicatori che permettono di valutare l'andamento e la qualità nella gestione del personale:

- turnover;
- assenteismo;
- formazione del personale (alla quale si aggiungono anche le supervisioni d'équipe).

Segnaliamo, per inciso, l'importante lavoro di informazione e consulenza al personale educativo interessato alle procedure di riconoscimento dei titoli di studio ottenuti all'estero, in corso da settembre 2022.

### TURNOVER

Si conferma il costante aumento del personale: + 13 collaboratori in 4 anni (aumento del 14% dal 2019).

Il tasso di turnover complessivo è il più basso degli ultimi 4 anni. Nel 2022 abbiamo gestito 42 casi di entrata e di uscita dal servizio.

| 2019   | 2020   | 2021   | 2022          |
|--------|--------|--------|---------------|
| 29.76% | 62,15% | 41.15% | <b>22,43%</b> |

Un'ipotesi che potrebbe rispondere a questo fenomeno è la pianificata e massiccia riorganizzazione strutturale messa in atto da settembre che, gestita in anticipo coinvolgendo tutto il personale attivo nella

presa a carico dell'utenza, ha congelato temporaneamente la fisiologica e/o patologica movimentazione di personale. Auspichiamo che la nuova costituzione dei gruppi abbia portato nuove energie e nuova motivazione.

Speriamo anche che la creazione di una guida introduttiva per il nuovo personale e l'investimento di risorse negli inserimenti alla funzione possano portare i loro frutti.

Segnaliamo difficoltà nel reclutamento di personale in formazione che, al 31.12.2022, era di 6 unità. Per l'anno 2023 abbiamo pianificato una nuova strategia, promuovendo l'assunzione di apprendisti (AFC OSA HA) a discapito dei posti di stage (probatorio), mantenendo le collaborazioni con le scuole socio-sanitarie cantonali (SSPSS e SUPSI, indirizzo lavoro sociale, ergoterapia e fisioterapia).

## ASSENTEISMO

Per la nostra analisi consideriamo i seguenti intervalli:

< 5% conforme (buono-eccellente)

5-10% non conforme (campanello di allarme)

>10% grave

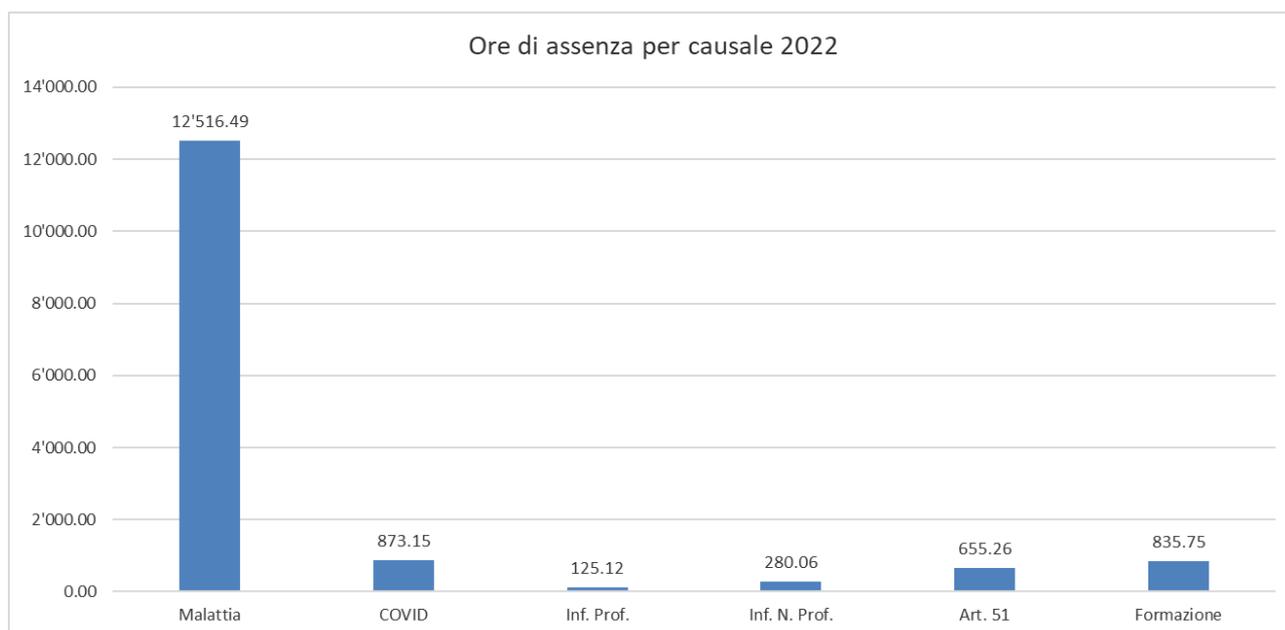
Per il 2022 i risultati globalmente non sono positivi, sebbene a livello settoriale si confermano ottime performance (personale delle cure, terapie, amministrazione e servizio tecnico).

| <b>Totali</b>            | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2021</b> | <b>2022</b>  |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Globale lordo            | 5.84%       | 7.61%       | 10.57%      | 9.12%       | <b>9.92%</b> |
| Globale netto formazione | 5.26%       | 6.75%       | 10.35%      | 8.64%       | <b>9.37%</b> |

| <b>Settore</b>                 | <b>Tasso in % del monte ore</b>   |               |
|--------------------------------|---|---------------|
| <b>Educatori-abitativo</b>     |  | <b>7.36%</b>  |
| <b>Vegliatori</b>              |  | <b>20.32%</b> |
| <b>Educatori-occupazionale</b> |  | <b>10.35%</b> |
| <b>Cure</b>                    |  | <b>0.00%</b>  |
| <b>Terapie</b>                 |  | <b>1.42%</b>  |
| <b>Amministrazione</b>         |  | <b>0.26%</b>  |
| <b>Domestico</b>               |  | <b>19.88%</b> |
| <b>Servizio tecnico</b>        |  | <b>4.12%</b>  |

Le assenze sono essenzialmente causate dalla malattia. Esse infatti impattano nella misura del 90% (il COVID incide "solo" per il 6%) e, al netto dei congedi per formazione continua (5%), sono la causa del **95%** delle assenze dal lavoro.

| Settore                 | Malattia         | COVID         | Inf. Prof.    | Inf. N. Prof. | Art. 51       | Formazione    | TOTALE           |
|-------------------------|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| Educatori-abitativo     | 4'463.10         | 291.02        | 125.12        | 145.73        | 339.61        | 538.93        | 5'903.51         |
| Vegliatori              | 2'149.27         | 110.00        | 0.00          | 0.00          | 0.00          | 42.85         | 2'302.12         |
| Educatori-occupazionale | 2'429.53         | 407.73        | 0.00          | 134.33        | 75.59         | 102.84        | 3'150.02         |
| Cure                    | 0.00             | 0.00          | 0.00          | 0.00          | 0.00          | 24.98         | 24.98            |
| Terapie                 | 47.01            | 0.00          | 0.00          | 0.00          | 0.00          | 26.87         | 73.88            |
| Amministrazione         | 8.00             | 0.00          | 0.00          | 0.00          | 9.38          | 17.00         | 34.38            |
| Domestico               | 3'289.18         | 56.00         | 0.00          | 0.00          | 70.91         | 10.88         | 3'426.97         |
| Servizio tecnico        | 130.40           | 8.40          | 0.00          | 0.00          | 159.77        | 71.40         | 369.97           |
| <b>TOTALE (ORE)</b>     | <b>12'516.49</b> | <b>873.15</b> | <b>125.12</b> | <b>280.06</b> | <b>655.26</b> | <b>835.75</b> | <b>15'285.83</b> |
| <b>TOTALE (%)</b>       | <b>82%</b>       | <b>6%</b>     | <b>1%</b>     | <b>2%</b>     | <b>4%</b>     | <b>5%</b>     | <b>100%</b>      |



L'analisi di dettaglio, sui singoli casi, porta alle seguenti considerazioni:

- si rende necessario valutare l'efficacia del concetto di management della salute e delle assenze in vigore, ipotizzando un aggiornamento dello stesso e l'implementazione di misure quali formazione specifica ai quadri, misure di prevenzione e collaborazione con specialisti esterni (care e case management). Abbiamo già incontrato alcuni specialisti.
- Parecchie assenze riconducibili a disagio psico-sociale impattano purtroppo collaboratori in età piuttosto giovane. Un adeguato sostegno potrebbe, forse, ridurre i giorni di assenza.
- Si rileva una percentuale di assenza alta e sovente una fragilità tra i collaboratori entrati in servizio negli ultimi anni (meno di tre anni) e assunti tramite l'Ufficio Regionale di Collocamento (disoccupazione): occorre lavorare sulla motivazione e responsabilità di questo personale.

#### FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per quanto concerne la supervisione, sono state organizzate 2 supervisioni individuali (coordinatrice di settore e Direzione), 50 incontri di supervisione dei team (unità abitative, unità occupazionali e team sanitario-terapeutico).

Per quanto concerne le **formazioni interne** sono stati toccati i seguenti temi:

- cartella sanitaria informatizzata;
- concetto sulle cure palliative e approccio educativo alle cure palliative;

- gestione delle crisi epilettiche di grande male;
- rianimazione BLS-DAE;
- corso base di Stimolazione Basale secondo l'approccio del Prof. Froehlich;
- corso base cinestetica;
- formazione generica Sicurezza incendio;
- gestione Office 365 come amministratore.

Per quanto concerne le formazioni di **media-lunga durata** con ottenimento di un **titolo/ riconoscimento**:

- corso di preparazione all'esame federale di Specialista in finanza e contabilità;
- Master Neuroriabilitazione di alta specialità - Metodologie neurocognitive e neuromotorie;
- CAS Behinderung und Sexualität;
- Master Comunicazione Aumentativa Alternativa;
- corso di formazione di base per Responsabili pratici (RP);
- diploma cantonale di Gestore Qualità;
- formatore di apprendisti in azienda;
- corso di comunicazione e relazione basata sui principi del counselling: come aiutare sé stessi e gli altri;
- incaricato della sicurezza in protezione antincendio SwissSafety Center;
- specialista nella direzione di un team;
- misure compensazione lauree italiane: basi legali e giuridiche lavoro sociale in CH, politiche e sicurezza sociale in CH, lavoro di rete e servizi territoriali.

E da ultimo i corsi di formazione continua individuale intrapresi dai collaboratori:

- aggiornamento sulle assicurazioni sociali;
- modifiche alla Legge federale sul lavoro e alle sue Ordinanze (OLL 1 e OLL 2);
- sicurezza informatica;
- il nuovo modello contabile degli istituti per invalidi ticinesi;
- leadership e comunicazione - Corso breve;
- il dossier del personale: pronti per la nuova LPD?;
- assicurazioni sociali e andicap;
- la responsabilità del lavoratore e il suo obbligo di risarcimento;
- sicurezza informatica;
- il nuovo modello contabile degli istituti per invalidi ticinesi;
- il caleidoscopio delle Cure palliative;
- sarcopenia e obesità - una sfida particolare in nutrizione clinica;
- corso di accreditamento uso scala FIM;
- convegno internazionale sui Disturbi del Neurosviluppo;
- la gestione trasformativa del conflitto e l'approccio umoristico nella relazione interprofessionale;
- preferisco l'aspirapolvere - approfondimento sul tema autismo e sessualità;
- sensibilizzazione alle cure palliative;
- judo Corso Tecnico FSJ n° 5790;
- ABA: Training sulla sessualità;
- implementazione nuova ordinanza OSA 2021 Fase 1 e 2;
- ePak ed ora è tutto più semplice;
- la QualiCarte a sostegno della formazione professionale - parte 2.

## Struttura

### Progetto architettonico di ampliamento "Piazzetta Miralago"

Il progetto di ampliamento (edificazione di una nuova ala abitativa e riorganizzazione degli spazi esterni) denominato "Piazzetta Miralago" si è concluso, con l'inaugurazione ufficiale, il 27 agosto 2022. Alleghiamo (*Allegato 2*) un testo di presentazione della struttura.

### Acquisti, manutenzioni e riparazioni ordinarie e straordinarie

Come ogni anno il Miralago si è dedicato al mantenimento della struttura procedendo a manutenzioni ordinarie e straordinarie.

Elenchiamo di seguito, suddividendoli per origine del finanziamento da parte dell'ente mandatario, i principali acquisti e le maggiori manutenzioni e riparazioni (ordinarie e straordinarie) effettuate nel corso del 2022.

Tramite il fondo per acquisti e manutenzioni (Fondo 3) sono state finanziate le seguenti opere:

- installazione di un nuovo blocco cottura per la cucina;
- installazione di una cella frigorifera a scomparti nello stabile abitativo;
- acquisto di tende divisorie per le camere dello stabile abitativo (10);
- sostituzione dei corpi illuminanti presenti nello stabile occupazionale;
- tinteggio e stuccature degli appartamenti nello stabile abitativo;
- estensione della rete WI-FI istituzionale e potenziamento dei dispositivi mobili forniti al personale di presa a carico per l'implementazione della cartella sanitaria informatizzata;
- sviluppo di un nuovo sistema di allarmistica per la rilevazione delle crisi epilettiche e degli spostamenti degli utenti nello stabile abitativo (in corso);
- acquisto di una nuova fotocopiatrice multifunzionale per l'amministrazione;
- adattamento del software informatico per l'implementazione del nuovo modello contabile in vigore dal 01.01.2023.

Altri interventi sono stati gestiti attraverso il contributo globale standard, tra i più importanti citiamo:

- l'acquisto di mobili e attrezzature varie per lo stabile Piazzetta;
- la sostituzione del vaso di espansione dell'impianto di riscaldamento dello stabile abitativo;
- l'acquisto di nuovi letti di cura elettrici con materassi antidecubito per posti letto utenti (3);
- l'acquisto di un nuovo sollevatore a soffitto per disabili;
- l'acquisto di un carrello in acciaio inox per la distribuzione dei pasti nelle unità abitative;
- la riparazione di un guasto all'impianto di ventilazione della cucina e degli spogliatoi.

Il complesso sistema di finanziamento fa sì che i contributi cantonali non permettano di coprire interamente i costi per gli interventi di manutenzione e riparazione straordinari che sopraggiungono nel corso dell'anno, per la realizzazione di nuovi progetti o per l'organizzazione di eventi o attività speciali; anche nel 2022 una parte rilevante di essi, tra cui segnaliamo la manutenzione ordinaria dell'areale boschivo a monte degli stabili e l'inaugurazione dello stabile Piazzetta, sono stati presi a carico dalla Fondazione Rinaldi, che da sempre sostiene in maniera attiva e generosa l'attività dell'Istituto.

Ammortamenti: grazie allo specifico contributo riconosciuto nel contratto di prestazione, nel 2022 è stato acquistato un nuovo autoveicolo VW Crafter 35, appositamente attrezzato per disabili. Al 31.12.2022 la flotta dell'Istituto si compone di 6 mezzi, il più recente immatricolato ad aprile 2022, il più datato entrato in circolazione ad ottobre 2014, con una percorrenza, nel 2022, di 148'407 km.

## Opere di risanamento degli immobili

Le opere di risanamento dell'impianto di produzione e distribuzione di acqua calda e del sistema di raffrescamento dello stabile occupazionale si sono concluse nel corso del 2022. I due investimenti sono finanziati attraverso il riconoscimento di un contributo cantonale pari al 70% della spesa sussidiabile.

## Presa a carico

Il progetto che tocca i tre settori è quello della cartella informatizzata. Come già enunciato, la cartella informatizzata sarà operativa all'inizio del primo semestre del 2023. Tutto il personale è stato coinvolto ed ha potuto sperimentarsi e famigliarizzarsi nell'arco del 2022. Il progetto prevede un'implementazione graduale: nella prima parte dell'anno la gestione di tutti i dati e le registrazioni legate alla terapia farmacologica, la registrazione dei principali parametri (parametri vitali, peso, bilanci entrate/uscite e alle annotazioni di tutti i servizi (consegne), nella seconda l'introduzione di tutti i moduli presenti nel Kardex e nella terza la gestione delle comunicazioni legate alle visite specialistiche degli utenti e appuntamenti

L'anno 2022 ha permesso di proporre nuovi strumenti e piste per la presa a carico a tutto il personale (infermieri, vegliatori, terapisti, educatori in unità abitativa ed occupazionale, coordinatori di settore):

- Corso base di Stimolazione Basale secondo l'approccio del Prof. Froehlich;
- Corso base cinestetica;
- Sensibilizzazione alle cure palliative;
- CAA;
- TEACCH.

Nel 2023 si vuole seguire con questa modalità offrendo dei corsi più specifici sul tema della psichiatria e gestione di situazioni di "crisi" dell'utenza.

Con la riorganizzazione degli spazi abbiamo rielaborato ed aggiornato nuovi documenti che toccano i contratti di occupazione dell'utenza:

- Contratto occupazione utente esterno,
- Contratto occupazione utente interno;
- Regolamento contratto di ammissione,
- Accordo di frequenza,
- Liberatoria pubblicazione immagini.

Questi documenti vogliono accompagnare ancora meglio famigliari e i rappresentanti legali e vogliono chiarire regole e compiti di entrambe le parti.

Al momento i riscontri sono stati molti positivi e sembrano chiarire le aspettative reciproche e il funzionamento istituzionale.

## Utenza

L'obiettivo della costruzione di Piazzetta Miralago è stato quello di offrire spazi adeguati alle specificità dell'utenza e delle camere individualizzate. In effetti, ad oggi, ogni utente beneficia di un posto letto e tutti gli utenti, passano almeno una notte al Miralago. Questo poiché vogliamo offrire la possibilità a tutti gli utenti di adattarsi e riconoscere il Miralago come casa. Il doppio invecchiamento (utenza e famigliari) al quale assistiamo da diversi anni ci porta a credere che il seguito degli utenti sarà presso la nostra struttura. Cerchiamo così di sviluppare una conoscenza reciproca e soprattutto ci rendiamo disponibili alle richieste/bisogni da parte dei rappresentanti legali.

L'anno 2022 è sicuramente stato caratterizzato da diversi cambiamenti dei contratti di occupazione e l'aumento della presa a carico in unità abitativa. Purtroppo, i ritardi dei lavori, hanno ritardato il momento dei cambiamenti a settembre, inizialmente previsti per maggio, giugno.

Per l'esercizio 2022 sono stati contrattualizzati 46 posti (pari a 40.05 posti ponderati), corrispondenti a 35 posti diurni e notturni, 10 diurni (0.45) e 1 notturno (0.55). A consuntivo, i posti effettivamente occupati risultano 44, di cui 33 diurni e notturni, 10 diurni e 1 notturno. In particolare, nel corso del 2022 si sono verificate le seguenti mutazioni:

- ammissione di due nuovi utenti, rispettivamente in data 17.01.2022 e 14.03.2022;
- modifica della presa a carico di tre utenti che nel corso dell'anno sono passati da una frequenza diurna ad un contratto in internato;
- decesso di un'utente in internato in data 13.01.2022.

In aggiunta al contributo standard per la presa a carico, nel Contratto di prestazione 2022 sono state confermate e concesse le cinque seguenti misure strutturali particolari:

- misura individualizzata pari a 1.72 unità di personale educativo diplomato destinata alla maggior presa a carico di un'utente (CHF 190'662.00);
- misura individualizzata pari a 0.4 unità di personale educativo diplomato destinata alla maggior presa a carico di un utente (CHF 44'340.00);
- misura individualizzata pari a 0.5 unità di OSA destinata alla maggior presa a carico di un utente (CHF 37'308.00);
- misura individualizzata pari a 0.4 unità di educatore diplomato destinata alla maggior presa a carico di un'utente, concessa unicamente in caso di deficit d'esercizio.
- Misura strutturale volta all'accompagnamento finanziario, per l'anno 2022, in seguito al cambiamento del gruppo di riferimento per la definizione del contributo globale (da A2 a A2+EDU) (CHF 155'000.00).

Alcune delle misure individualizzate sopra esposte sono state adattate nel corso dell'anno a seguito di una modifica nella modalità di presa a carico dell'utente.

Per quanto concerne la formalizzazione delle direttive in caso di emergenza sanitaria (rianimazione) si è quasi conclusa la stesura delle volontà per tutti gli utenti del Miralago. Il lavoro ha coinvolto necessariamente il rappresentante legale, la Direzione, il medico palliativista e la coordinazione del settore terapeutico sanitario. In un caso è stato possibile il coinvolgimento diretto dell'utente, con l'avvallo del rappresentante legale e valutazione medica del grado di discernimento.

Nel corso del 2022 è stato creato un concetto sulla sessualità pensato per utenti che si trovano in situazioni di disabilità medio severa. Due collaboratrici seguono una formazione specifica nell'ambito e hanno creato un "polo di competenza interno". In caso di bisogno possono intervenire nelle situazioni e sostegno dei team dell'utente e anche della famiglia.

Come già noto dall'anno precedente, identifichiamo due gruppi di utenti con caratteristiche diverse: da una parte troviamo utenti che invecchiano con patologie che si aggravano, dall'altra accogliamo i giovani, gli ultimi utenti inseriti al Miralago che presentano patologie molto importanti con gravi problemi di comportamento e doppie diagnosi (disabilità e psichiatria). Questi due gruppi presentano bisogni diversi e per questo è necessario continuare a lavorare sulla creazione di competenze, collaborazioni con esperti di settore e sulla flessibilità organizzativa aderente alle caratteristiche degli utenti dell'Istituto. Assistiamo così a due mondi che si intrecciano, a volte vanno uno contro l'altro perché tanto diversi, ma il più delle volte si sostengono e tengono viva la vita istituzionale.

## Settore abitativo ed occupazionale

Quest'anno abbiamo confermato il nuovo modello del PEI seguendo le linee guida della presa a carico e i principi psicopedagogici alla base delle attività. Questi due documenti descrivono e indicano la strada da intraprendere per garantire la qualità dell'accompagnamento.

Con il cambiamento organizzativo effettuato gli operatori di referenza degli utenti sono cambiati. Per rendere più efficace l'inserimento del personale sono state fondamentali le biografie, soprattutto per gli utenti che non sono in grado di raccontarsi o esprimersi.

La nuova costituzione dei gruppi sembra portare benefici agli utenti e non si sono riscontrati grandi problematiche di adattamento dell'utenza. Interessante osservare l'evolversi degli utenti in un nuovo contesto. Alcuni hanno cessato di agitarsi e certe dinamiche (conflitti di coabitazione) si sono completamente spente. Ancora una volta abbiamo la conferma che gli utenti hanno molte risorse e grandi capacità di adattamento.

Segnaliamo che è necessaria una riflessione sull'organizzazione del lavoro e della turnistica del personale che lavora nelle unità abitative: diversi collaboratori, nonostante la presenza di un contratto collettivo generoso, segnalano stanchezza.

## Settore occupazionale

L'organizzazione del settore occupazionale nell'anno di cambiamento, ha rappresentato la costanza e regolarità permettendo all'utenza di accettare più facilmente il trasloco, i nuovi spazi e i nuovi compagni. Grazie ad un'attenta programmazione e soprattutto continuità, l'utenza ha potuto essere rassicurata durante il giorno da attività note e gradite.

Nelle unità occupazionali, l'offerta di attività si è particolarmente sviluppata inserendo una moltitudine di proposte all'esterno dell'Istituto tra cui un corso di yoga che riscuote un grande successo. Grazie al generoso sostegno della Fondazione abbiamo potuto dotarci di una decina di biciclette adattate (muniti di motori elettrici) per percorrere le vie del Piano di Magadino, attività gradita e salutare per l'utenza. Purtroppo, una problematica amministrativa del luogo di deposito delle biciclette, ci obbliga a trovare soluzioni alternative.

## Settore sanitario-terapeutico

Il team di infermieri è stato potenziato e la responsabile di settore ha lasciato l'operatività come infermiera per potersi dedicare alla gestione e allo sviluppo del settore stesso. Malgrado il miglioramento della situazione pandemica il lavoro infermieristico- sanitario è aumentato, soprattutto dal punto di vista amministrativo e anche per l'arrivo di nuovi utenti e il potenziamento delle notti in Istituto per altri.

Da diversi mesi (tutt'ora in atto) l'Istituto gestisce un utente terminale. L'invecchiamento dell'utenza e l'aggravarsi di alcune patologie, richiedono al team infermieristico presenza e disponibilità. Alcuni utenti si trovano in situazioni sanitarie fragili e vanno monitorati con attenzione.

Alla fine del 2022 si è conclusa la collaborazione con lo psichiatra Dr. Zitolo. La figura dello psichiatra è fondamentale, per questo ci siamo attivati per ricercare sul territorio un altro specialista: da alcuni mesi collaboriamo con il Dr. Semini, medico di ampia esperienza anche nell'ambito della disabilità. Durante tutto l'anno abbiamo potuto contare sulla preziosa collaborazione della Dr.ssa Soloni che ha continuato ad aiutarci a diffondere una cultura delle cure palliative all'interno del Miralago.

Durante tutto l'arco dell'anno abbiamo potuto contare sull'ottima collaborazione e la grande competenza del Dr. Corti che oltre ad assumere la Direzione sanitaria del Miralago, è il medico curante di quasi tutti gli utenti che conosce approfonditamente. Visto l'importanza di questa figura e considerato il possibile pensionamento definitivo del Dr. Corti da tempo stiamo cercando un sostituto. L'Istituto necessita di un professionista con una buona esperienza, capacità di mediazione (rappresentanti legali), interesse per la disabilità congenita, moltissima disponibilità (reperibilità), assunzione dei compiti e delle responsabilità legate alla Direzione sanitaria a fronte di una percentuale lavorativa esigua.

Purtroppo, non abbiamo trovato un medico ma stiamo valutando la possibilità di costruire delle sinergie con un altro Istituto di Brissago simile per tipologia di utenza.

A seguito della conclusione del progetto legato alla definizione delle linee guida sulla gestione degli utenti ospedalizzati presso la Clinica Psichiatrica cantonale di Mendrisio è sorta una riflessione rispetto alla possibilità di evitare le ospedalizzazioni in reparti di psichiatria mantenendo l'utente nel suo ambiente "a casa" e gestendo con un dispositivo tipo "Home Treatment". Nel 2023 è prevista una riflessione più concreta a riguardo coinvolgendo altri enti LISPI e soprattutto, l'Ufficio Invalidi.

Vorremmo sottolineare che la costruzione di "ponti" verso l'esterno dell'Istituto che si concretizzano con collaborazioni, sinergie, confronti, ricerca di competenze specifiche fa parte della visione dell'Istituto. Questo comporta sicuramente un importante dispendio di energie ma anche la crescita e, non da ultimo, la visibilità istituzionale.

Per quanto concerne agli indicatori degli aspetti sanitari l'Istituto monitora le cadute degli utenti e gli errori commessi nella somministrazione dei farmaci.

## CADUTE

| 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 |
|------|------|------|------|------|------|
| 59   | 56   | 73   | 79   | 62   | 32   |

Oltre al numero complessivo, sono analizzati dati legati al "quando", "dove", "con chi", tipo di calzature indossate, dinamica, relazioni con le modifiche farmacologiche e con la somministrazione di farmaci in riserva e conseguenza. Nel 2019 è stata fatta una valutazione individuale di ogni utente sul rischio di caduta, dei fattori di rischio modificabili e non modificabili e delle azioni intraprese e da intraprendere. Questa valutazione è aggiornata annualmente o puntualmente laddove vi sono variazioni significative delle condizioni dell'utente.

Il numero di cadute è purtroppo elevato ma le cause sono da riferire principalmente alla presenza di crisi epilettiche e dalla mancanza di forza e/o equilibrio (per questo continua la sensibilizzazione sull'importanza del movimento). La valutazione sul singolo utente, la presenza di tappeti allarmati e di rilevatori di movimento, gli interventi fisioterapici, lo snellimento delle terapie farmacologiche laddove è possibile, unitamente ad altre azioni intraprese aiutano a contenere il numero ma di fatto ci rendiamo conto che anche questo dato è indicatore di un incremento della fragilità dell'utenza. Un dato positivo è rappresentato dal fatto che non vi è correlazione tra cadute e modifiche farmacologiche o somministrazioni di terapie farmacologiche estemporanee. Purtroppo, a causa di una caduta, durante l'anno due utenti hanno presentato una frattura; si trattava di persone con un basso rischio. In un caso è stato inserito un tappeto allarmato e strategie di gestione della toilette sempre per la notte, mentre nel secondo caso non abbiamo identificato azioni correttive (caduta dalla bicicletta di un utente particolarmente mobile e agile). Fortunatamente gli utenti hanno beneficiato di una completa guarigione. Segnaliamo anche una terza frattura legata ad un infortunio non assistito che ha necessitato di un'ospedalizzazione importante. Anche in

questo caso vi è stata la guarigione ma l'utente, nonostante le azioni già precedentemente messe in atto, continua ad essere ad altissimo rischio.

Continuiamo di fatto a sensibilizzare il personale e a svolgere azioni preventive atte a ridurre il rischio di caduta o a limitarne le conseguenze. In linea con i dati svizzeri relativi alle cause di infortuni nella popolazione anziana, anche in Istituto la caduta rappresenta quello più frequente, ma in questo anno siamo stati confrontati anche al rischio di intossicazione di utenti che presentano una polidipsia psichiatrica (bisogno irrefrenabile di assumere qualsiasi tipo di liquido). Il tema degli infortuni è particolarmente rilevante sotto tutti i punti di vista (salute, sicurezza, legale) per questo continuiamo ad investire energie.

## ERRORI FARMACI

Dato il numero elevato di somministrazioni giornaliere (mediamente 120 giornaliere fisse alle quali si aggiungono le terapie estemporanee) questo dato è regolarmente monitorato e analizzato ("dove", "quando", "dinamica", "conseguenze").

In questi anni sono state messe in atto diverse strategie per diminuire gli errori. La causa principale e attuale è legata all'errore umano (dimenticanza). Pensiamo che l'implementazione della cartella informatizzata, che impone la registrazione e l'identificazione tempestiva dell'operatore, potrà contenere questo dato. Siamo consapevoli che non è rassicurante. Fortunatamente grazie alla trasparenza delle segnalazioni, non vi sono state conseguenze pericolose sull'utenza.

| ANNO   | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 |
|--------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| ERRORI | 40   | 19   | 32   | 22   | 20   | 20   | 12   | 15   | 14   |

## Qualità

### Sviluppo SGQ

Il manuale di gestione qualità è regolarmente aggiornato. Si è conclusa con successo la formazione di gestore della qualità dell'Agente Qualità dell'Istituto. Resta ancora pendente la giornata di lavoro cantonale sull'analisi dei rischi e PESTEL annullata causa pandemia nel 2020. Ecco l'elenco dei documenti MgQ:

| INTRODUZIONE | CODIFICA | NOME  | STATO      |
|--------------|----------|---|------------|
| Dicembre     | A 21.010 | Salario sociale                                       | Nuovo      |
| Dicembre     | A 21.008 | Articoli toilette, modalità di calcolo e fatturazione | Nuovo      |
| Dicembre     | A 21.008 | Liberatoria pubblicazioni immagini (utente)           | Nuovo      |
| Dicembre     | A 21.007 | Regolamento contratto di ammissione                   | Nuovo      |
| Dicembre     | A 21.004 | Accordo di frequenza (Utente)                         | Nuovo      |
| Dicembre     | A 21.003 | Contratto di occupazione – utente esterno             | Modificato |
| Dicembre     | A 21.002 | Contratto di occupazione – utente interno             | Modificato |
| Dicembre     | A 21.001 | Regolamento utenti                                    | Modificato |
| Dicembre     | P 23.013 | Procedura smarrimento / allontanamento utente         | Nuovo      |
| Novembre     | A 24.017 | Cucina: azioni correttive post controllo analitico    | Nuovo      |
| Novembre     | A 24.013 | Tracciabilità derrate alimentari (per la cucina)      | Rimosso    |
| Novembre     | A 33.006 | Lista di controllo semestrale interruttori salvavita  | Modificato |
| Novembre     | P 25.036 | Disfagia  | Nuovo      |
| Novembre     | A 23.013 | Modello valutazione PEI                               | Nuovo      |
| Novembre     | A 23.012 | Modello PEI   | Modificato |

|           |           |  |                          |
|-----------|-----------|--|--------------------------|
| Novembre  | P 23.002d | Valutazione del PEI linee guida  | Nuovo                    |
| Novembre  | P 23.002a | PEI linee guida  | Modificato               |
| Novembre  | P 23.002  | PEI  | Modificato               |
| Settembre | A 31.054  | Guida introduttiva   | Nuovo                    |
| Luglio    | A 31.013  | Mansionario RGE  | Modificato               |
| Luglio    | A 25.022  | Definizione del medico curante   | Nuovo                    |
| Luglio    | A 23.011  | Sessualità, affettività ed emotività: situazioni pratiche                                  | Nuovo                    |
| Luglio    | P 23.012  | Concetto sessualità, affettività ed emotività  | Nuovo                    |
| Luglio    | A 32.004  | Formulario merce di pulizia, lavanderia e igiene entrata e uscita                          | Rimosso                  |
| Luglio    | A 32.003  | Elenco fornitori   | Rimosso                  |
| Luglio    | A 34.001  | Controllo pulizia  | Nuovo                    |
| luglio    | A 32.003  | Elenco fornitori   | Rimosso                  |
| luglio    | A 32.002  | Modulo di non conformità della merce ricevuta  | Rimosso                  |
| Luglio    | A 25.021  | Complicazioni immobilità   | Nuovo                    |
| Giugno    | A 31.001  | Profili di funzione  | Modificato               |
| Giugno    | P 25.028  | Gestione rifiuti   | Rimosso<br>(in P 32.004) |
| Giugno    | P 32.004  | Disposizione per la suddivisione e lo smaltimento dei rifiuti                              | Modificato               |
| Giugno    | A 12.002  | Mansionario agente qualità (AQ)  | Modificato               |
| Giugno    | M 31.001  | Personale  | Modificato               |
| Giugno    | P 13.004  | Competenze per il diritto di firma   | Modificato               |
| Giugno    |           | Mansionario CSE  | Modificato               |
| Giugno    | A 31.007  | Mansionario CST  | Modificato               |
| Giugno    | A 31.002  | Dotazione del personale consuntivo 2018  | Rimosso                  |
| Giugno    | A 31.033  | Valutazione collaboratore  | Modificato               |
|           |           |  |                          |
| Giugno    | P 23.002c | La biografia dell'utente   | Nuovo                    |
| Giugno    | A 25.017  | Covid-19: autocertificazione assenza sintomi personale esterno all'Istituto                | Rimosso                  |
| Giugno    | A 25.018  | Covid-19: vacanza / soggiorni e autodichiarazione del personale                            | Rimosso                  |
| Giugno    | A 25.016  | Autocertificazione assenza sintomi riconducibili a Covid-19                                | Rimosso                  |
| Giugno    | A 25.015  | Visite famigliari e curatori   | Rimosso                  |
| Giugno    | P 25.034  | Covid -19: prelievi salivari in pool per il test molecolare per ricerca Covid              | Rimosso                  |
| Giugno    | P 25.033  | Screening personale non vaccinato tramite test molecolare su campioni salivari in pool     | Rimosso                  |
| Giugno    | P 25.029  | Covid-19: rientro dalle vacanze o soggiorni e autodichiarazione per il personale           | Rimosso                  |
| Giugno    | P 25.027  | Autocertificazione sull'assenza di sintomi e segni riferibili al Covid-19 per il personale | Rimosso                  |
| Giugno    | P 25.026  | Regolamento visite famigliari e curatori fase 2 Covid -19                                  | Rimosso                  |
| Giugno    | P 25.025  | Norme igieniche per il personale nell'ambito della gestione della pandemia Covid-19        | Rimosso                  |
| Giugno    | P 25.024  | Coronavirus-19: utenti   | Modificato               |
| Giugno    | P 24.018  | Covid fase 2: regolamento per l'approvvigionamento delle derrate alimentari                | Rimosso                  |
| Giugno    | P 13.010  | Organizzazione del prelievo per Covid e isolamenti conseguenti                             | Rimosso                  |
| Giugno    | P 33.009  | Autorizzazione guida all'estero da parte dei collaboratori non residenti in CH             | Nuovo                    |
| Maggio    | A 33.007  | Lista controlli da effettuare giornalmente   | Modificato               |
| Maggio    | A 33.008  | Lista controlli settimanali e quindicinali   | Modificato               |
| Maggio    | A 33.006  | Lista di controllo interruttori salvavita  | Modificato               |
| Maggio    | A 33.018  | Lista controllo sollevatori elettrici  | Nuovo                    |
| Maggio    | A 33.005  | Lista controllo letti elettrici  | Modificato               |
| Maggio    | A 31.053  | Questionario sullo stato di salute (autocertificazione)                                    | Nuovo                    |
| Maggio    | A 31.050  | Valutazione dei candidati  | Modificato               |
| Maggio    | P 25.035  | Gestione e sorveglianza utente con accesso venoso  | Nuovo                    |
| Maggio    | P 23.011  | Procedura di gestione delle consulenze specialistiche interne / esterne                    | Nuovo                    |
| Maggio    | MQ 001    | MGQ introduzione   | Modificato               |
| Maggio    | A 31.052  | Lista controllo medicina del personale   | Nuovo                    |
| Maggio    | A 31.036  | Lista di controllo uscita dal servizio   | Nuovo                    |
| Maggio    | A 31.035b | Lista controllo mutazione contrattuale   | Nuovo                    |
| Maggio    | A 31.035  | Lista controllo pianificazione, ricerca, selezione e assunzione del personale              | Nuovo                    |

|         |           |   |            |
|---------|-----------|---|------------|
| Maggio  | A 31.035a | Lista di controllo entrata in servizio del personale  | Nuovo      |
| Maggio  | A 31.051  | Lista controllo valutazione annuale personale   | Nuovo      |
| Marzo   | A 31.050  | Valutazione candidato (stagista o collaboratore)  | Nuovo      |
| Marzo   | P 13.008  | Organizzazione in caso di decesso di un utente  | Modificato |
| Marzo   | M 25.001  | Salute e assistenza medica.   | Modificato |
| Marzo   | A 11 001  | Elenco basi legali  | Modificato |
| Marzo   | A 31.023a | Regolamento stagisti  | Modificato |
| Marzo   | A 31.031  | Mansionario stagiaire fisioterapista  | Nuovo      |
| Marzo   | P 32.005  | Inventario e manutenzione degli apparecchi elettrici  | Nuovo      |
| Marzo   | P 36.001  | Modifica o elaborazione di un nuovo documento SGQ   | Modificato |
| Marzo   | M 36.001  | Gestione sistema qualità  | Modificato |
| Marzo   | P 25.003  | Procedura assistenza di base nei fine settimana e nel caso di assenza in istituto dell'infermiera | Rimosso    |
| Marzo   | P 36.005  | Conservazione documenti e controllo registrazioni qualità   | Rimosso    |
| Marzo   | P 36.006  | Mappe documenti da archiviare   | Rimosso    |
| Marzo   | P 25.002a | Procedura per emergenza sanitaria (REA)   | Modificato |
| Marzo   | P 25.002  | Procedura in caso di urgenza  | Modificato |
| Marzo   | P 13.003  | Matrice delle responsabilità  | Rimosso    |
| Gennaio | A 31.007  | Mansionario coordinatore settore terapeutico sanitario (CST)                                      | Modificato |
| Gennaio | A 31.004  | Mansionario amministratore  | Modificato |
| Gennaio | A 31.030  | Mansionario ausiliario di pulizia/lavanderia  | Modificato |
| Gennaio | A 31.011  | Mansionario infermiera  | Modificato |
| Gennaio | A 42.001  | Audit interni   | Modificato |
| Gennaio | A 14.003  | Verbale riunioni  | Nuovo      |
| Gennaio | A 14.002  | Verbale riunione di bilancio degli utenti   | Nuovo      |

## Proposte di miglioramento

Per quanto concerne l'utilizzazione dell'analisi rischi continuano le riflessioni legate ai rischi istituzionali. A livello macro quest'attività coinvolge prettamente Direzione e Consiglio di Direzione; non vi sono stati fortunatamente eventi che abbiano compromesso l'andamento istituzionale. Continua anche, la sensibilizzazione del personale rispetto a questo tema. Per questo, tutto il personale è stato invitato a riflettere e formalizzare i rischi legati alle attività quotidiane e ai correttivi necessari per mitigarli. La riflessione sui rischi e relativa gestione, ha continuato ad essere una priorità nel 2022 e seguirà nei prossimi anni.

La criticità è legata al tema della comunicazione, rileviamo ancora un parziale scollamento tra quanto formalizzato nel SGQ e quanto conosciuto dal personale. Il gruppo di lavoro costituito lo scorso anno che ha definito alcuni elementi che ci forniscono indicazioni sul tema della "consapevolezza", è oggi un gruppo consultivo che si incontra per temi specifici. Vi sono alcuni dati particolarmente incoraggianti, per esempio la partecipazione ai corsi di aggiornamento / formazione, la disponibilità del personale in generale a supplire un collega in caso di bisogno, il rispetto delle scadenze nella compilazione del PEI, il contenuto stesso del PEI e altri aspetti come le poche richieste spontanee di modifica o definizione di procedure o processi. Siamo consapevoli che è un percorso lungo e che necessita di continue sensibilizzazioni / sollecitazioni.

## AUDIT

### AUDIT INTERNI

Durante l'anno sono stati effettuati dieci audit interni che riguardavano i settori e processi diversi (trasporti, cucina, assistenza medica, igiene).

Nel corso del 2022 si sono svolti due audit specifici alla presa a carico diretta, condotto dalla Direzione (CAA e TEACCH).

La Direzione ha dedicato nuovamente molto tempo al controllo e lettura di tutti i PEI poiché è importante assicurarsi che la forma e il contenuto siano conformi. Dal 2023 questa verifica sarà delegata alle coordinatrici di settore e la Direzione prenderà una campionatura per verificarne l'andamento.

## AUDIT ESTERNI

In luglio 2022 si è svolto il mantenimento che ha confermato le certificazioni ISO 9001-2015 e Direttiva 3 – DSS/UI:2016, non vi sono state non conformità.

Amministrazione / finanze: la corretta gestione delle finanze è monitorata annualmente attraverso il rapporto di revisione effettuato da un Istanza Esterna (Monica Mutuo) e dalla verifica dei consuntivi da parte dell'Ufficio Invalidi. I controlli sono fino ad oggi, conformi. Segnaliamo inoltre che trimestralmente l'Amministrazione provvede a effettuare una verifica interna.

Cucina: trimestralmente un laboratorio esterno monitora la corretta manipolazione delle derrate alimentari e dello stato igienico attraverso delle analisi su campionatura (derrate alimentari e superfici), ad oggi i controlli sono conformi. Il 6 settembre si è svolta l'ispezione del laboratorio cantonale in cucina. È stato necessario apportare dei correttivi e delle modifiche immediatamente.

Piscina / acqua: oltre ai controlli interni, ogni due settimane le acque della piscina sono controllate da un laboratorio esterno. Lo stato dell'acqua corrente è verificato annualmente da un laboratorio esterno, oltre al controllo interno che avviene ogni due mesi.

## Conclusioni

Come si può evincere dal seguente rapporto la vita del Miralago è ritmata da continui cambiamenti, sfide quotidiane, riflessioni e soprattutto la volontà di risolvere problematiche trovare soluzioni confacenti a tutti gli attori coinvolti.

Siamo molto soddisfatti dell'andamento generale ma soprattutto, rimarchiamo che l'utenza sta bene, è felice, sviluppa competenze e si lascia guidare dalla vita di tutti i giorni. L'anno passato è un anno che ha cambiato la storia del Miralago dando vita a nuove unità abitative e nuovi team. Non ci resta che lavorare per potenziare le competenze e arricchirci gli uni con gli altri.

Anna Romanens  
Direttrice