Fondazione
Madonna di Re

FONDAZIONE MADONNA DI RE

Manuale Qualità

secondo la norma ISO 9001:2015

Sommario

1. Presentazione della Fondazione Madonna di Re 3
1.1 Storia 3
I primi passi 3
1.2 Mandato istituzionale 4
1.3 Il gruppo target di riferimento 5
1.4 Descrizione 5
1.4.1 Madonna di Re 1 5
1.4.2 E noi? 6
1.4.3 Madonna di Re 2 7
1.4.4 Centro Diurno il girasole 7
1.4.5 Il negozio Serendip 8
1.5 La visione istituzionale 8
1.6 Struttura organizzativa 11
1.6.1 Organigramma delle funzioni dirigenziale 12
1.6.2 Organigramma delle funzioni di sede 12
2. Politica della qualità 13
2.1 Le modalità di azione 14
2.2 La carta “Il nostro impegno” 14
2.3 Prendersi cura e promuovere la qualità di vita 18
2.3.1 Orientamento pratico 18
2.3.2 Gli strumenti di applicazione della qualità di vita 18
2.4 Modalità d’intervento 18
2.5 Piano di accompagnamento educativo PAE 18
3. Scopo e campo di applicazione del sistema qualità 19
4. Gestione per processi 19
4.1 Architettura dei Processi 19
4.2 Descrizione dei processi 19
4.2.1 Direzione 21
4.2.2 Gestione qualità 25
4.2.3 Presa in carico 27
4.2.4 Supporto 29
5. Documentazione del sistema qualità 30
6. Normative di riferimento 30
7. Bibliografia 30

1. Presentazione della Fondazione Madonna di Re

Dal profilo legale l'Istituzione trova le sue radici nella Fondazione Madonna di Re in Bellinzona, secondo gli art. 80 e segg. del CCS[1]. La Fondazione è iscritta regolarmente nel Registro di Commercio ed è sottoposta alla verifica dell'Autorità di vigilanza del Cantone Ticino. Essa, attraverso lo Statuto, rappresenta il soggetto giuridico da cui l'intero corpo istituzionale è emanato.

1.1 Storia

I primi passi

La Fondazione Madonna di Re trae le sue origini dalla volontà del suo Fondatore, dr. h.c. Don Giovanni Maria Colombo (1919-2011), di realizzare in Bellinzona una Chiesa dedicata alla Madonna di Re, patrona dei ferrovieri su un terreno di proprietà delle FFS[2], le quali negarono però la loro approvazione al progetto. Animato da spirito di rivalsa, Don Colombo decise di costruire un convitto per studentesse della Scuola Cantonale di Commercio e di includervi una cappella per i suoi parrocchiani.

Discernimento e decisione

Tra il 1971 ed il 1972, a lavori oramai ultimati, alcuni genitori lo interpellarono: "E per i nostri ragazzi con handicap, lei non fa niente?". In risposta egli fece rapidamente progettare degli spazi idonei riorganizzando internamente la struttura. Nacque così, in via S. Gottardo 58 a Bellinzona, in tempi di pionierismo pedagogico e sociale, il *Laboratorio protetto* Madonna di Re, ossia il primo laboratorio protetto per persone adulte con internato del Canton Ticino.

Di assoluta avanguardia è l'integrazione che il Fondatore realizzò tra giovani ben avviate ad una carriera studentesca e giovani portatori di handicap. Siamo nel 1972, la Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi (LISPI) non è ancora stata realizzata ed il termine stesso "inclusione" non faceva ancora tendenza.

Al fine di amministrare in maniera efficiente l'attività a favore delle persone accolte viene costituita la Fondazione Madonna di Re, che avrà per scopo la gestione di un laboratorio protetto con offerta residenziale in camere singole a beneficio di portatori di handicap.

Il numero di adulti alla ricerca di attività e abitazione protette aumenta rapidamente ed alla fine del primo anno di felice convivenza tra studentesse e persone con disabilità, la Fondazione destina le proprie intere risorse a favore delle persone disabili.

Nel 1975 viene costituita una seconda fondazione, denominata *E Noi?*. Anche a questa seconda iniziativa, che rileva a Piotta il già glorioso *Hotel de la Poste* e vi realizza nel 1977 un

[1] Codice Civile Svizzero

[2] Ferrovie Federali Svizzere

Laboratorio protetto e un foyer per persone con diverso tipo di disabilità, arride il successo attraverso una crescita esponenziale di adesioni.

Nel 1989, pensando all'invecchiamento dei propri utenti, la Fondazione Madonna di Re - rilevando un edificio precedentemente destinata a motel - apre una terza struttura con internato nel territorio del Comune di Claro, in grado di accogliere utenti con handicap fisico, mentale, psichico e/o multiplo ed in età ampiamente adulta, magari senza più genitori o parenti. Anche in questo caso la struttura deve presto far capo alla sua capacità di funzionamento istituzionale in condizioni di pieno regime: si tratta del *Laboratorio protetto* Madonna di Re 2.

Nel frattempo, oltre alla LAI, la legge federale sull'assicurazione invalidità, nel 1979 anche la LISPI, quale legge cantonale in materia di integrazione sociale e professionale per le persone disabili, riconosce e sostiene gli sforzi della Fondazione.

Nel 1994, per razionalizzare l'intensa attività educativa e di cura, il fondatore decide di sciogliere dal punto di vista giuridico le due Fondazioni per crearne una nuova ed unica, che erediti patrimonio, cultura e spirito di iniziativa delle precedenti. Nasce, dalla fusione dei due precedenti soggetti giuridici, la *Fondazione Madonna di Re. E Noi?*.

La Fondazione unificata cresce e consolida la propria attività anche dopo la rinuncia da parte del Fondatore alla Direzione, rilevata da Annamaria Bronner Pozzi nel 1996, e alla Presidenza assunta da Romano Rossi, nel 2006. Con il rinnovo dello statuto, nel 2010 viene ripreso il nome originale di *Fondazione Madonna di Re*.

Nel dicembre 2011 apre i battenti la nuova sede in via Pizzo di Claro a Bellinzona, che viene a sostituire la sede storica di via San Gottardo, divenuta ormai non più idonea rispetto alle norme di sicurezza e per disabili.

L'obiettivo di consolidamento e di professionalizzazione delle prestazioni erogate è gradualmente raggiunto grazie all'adozione di un modello di conduzione partecipativo e basato su un moderno concetto di gestione delle risorse. L'implementazione di un sistema di gestione per la qualità porta nel 2003 alla prima certificazione UFAS-AI 2000 e nel 2015 alla certificazione di qualità ISO 9001.

Nel 2022, per far fronte agli aumentati bisogni del territorio e per ampliare il ventaglio dell'offerta di presa in carico è aperto un nuovo Centro Diurno in centro città a Bellinzona. Il medesimo trova spazio nella Casa della Socialità, nuova sede di Pro Infirmis e di altri enti di servizio alle persone, il che consente lo sviluppo di interessanti collaborazioni e sinergie.

1.2 Mandato istituzionale

La Fondazione Madonna di Re è riconosciuta e finanziata dal DSS/DASF/UI tramite contratto di prestazione. Essa ha quale mandato l'accoglienza di persone adulte dei due sessi con disabilità fisica, mentale, psichica o sensoriale, parzialmente o totalmente non autosufficienti che manifestano un bisogno di cura, di assistenza, di accompagnamento educativo e occupazionale in un contesto protetto e comunitario.

La Fondazione si impegna a individualizzare e personalizzare il più possibile la presa in carico della persona accolta, nella convinzione che in un percorso di accompagnamento educativo debba essere l'istituzione ad adattarsi i bisogni e ai desideri della persona e non il contrario.

1.3 Il gruppo target di riferimento

Gli istituti della Fondazione Madonna di Re rivolgono in maniera prioritaria il loro servizio a donne e uomini a partire dai 18 anni e fino all'età del pensionamento, beneficiarie di una rendita di invalidità e domiciliate nel Canton Ticino. Eccezioni o deroghe a questi criteri possono essere ammesse, previa autorizzazione dell'Ufficio degli Invalidi.

Le persone accolte sono bisognose di riconoscimento, di accoglienza e assistenza fisica, psicologica e spirituale, oltre a ricercare un'attività lavorativa o occupazionale commisurata al loro potenziale. A coloro che risiedono in struttura offriamo un'abitazione confortevole, sicura e adeguata alle loro esigenze fisiche.

Oltre a queste caratteristiche, è necessario che vi sia una corrispondenza tra le prestazioni erogabili all'interno della Fondazione e i bisogni e le aspettative della persona accolta e della sua rete di sostegno.

1.4 Descrizione

Attualmente la Fondazione Madonna di Re gestisce complessivamente tre residenze protette e quattro centri diurni a Bellinzona, Piotta e Claro. Essa offre possibilità di abitazione e sensata occupazione lavorativa a oltre un centinaio di adulti. Inoltre garantisce opportunità professionali a oltre 160 collaboratori[3].

1.4.1 Madonna di Re 1

Logistica

La sede, ubicata in Via Pizzo di Claro 17e , ha aperto i battenti a dicembre 2011 ed è stata inaugurata nel 2012 offrendo una valida alternativa alla sede storica di Via San Gottardo, ormai vetusta. La casa, priva di barriere architettoniche in piena osservanza delle direttive dell'AI, è confortevole, ecologicamente sostenibile grazie al concetto Minergie e adeguata alle esigenze dell'utenza attuale e prevista nel prossimo futuro.

E' suddivisa concettualmente in tre settori: quello terapeutico e lavorativo, quello abitativo e quello amministrativo. La sala multiuso, situata al secondo piano, e nella quale trova spazio anche la cappella, è utilizzata quale spazio ricreativo e di aggregazione, nonché – in particolari occasioni - quale spazio espositivo delle opere degli utenti della Fondazione.

Centro diurno lavorativo e terapeutico

Gli spazi del centro diurno sono luminosi e multifunzionali. La struttura dispone di una piscina e di locali per la fisioterapia, nonché di una sala attrezzata per la stimolazione sensoriale ad

[3] pari a circa 100 unità lavorative

uso anche delle persone provenienti dalle altre sedi. All'interno degli spazi residenziali (foyer) sono allestite delle nicchie per la stimolazione basale. All'esterno è presente un giardino sensoriale con possibilità di utilizzo sia a scopo terapeutico che ricreativo.

Residenza foyer
L'edificio è dotato di tre appartamenti strutturati in modo da garantire la migliore convivenza comunitaria possibile. Ognuno di essi prevede, oltre ad un vasto salone con cucina, otto camere singole disposte in modo non simmetrico, onde evitare l'appiattimento degli standard e permettere un minimo di personalizzazione. Gli appartamenti sono suddivisi per piani e in ognuno di essi vi è una adeguata dotazione di bagni e servizi igienici.

Gli 8 posti siti al piano terreno sono riconosciuti dall'ente finanziatore e di vigilanza come reparto medicalizzato, con conseguente adeguamento dei parametri di finanziamento.

L'appartamento del pianterreno è pensato per accogliere persone con importanti difficoltà motorie e sensoriali e che richiedono specifici interventi sanitari. La struttura è dotata di un'infermeria facilmente accessibile in caso di necessità.

Offerte centralizzate
Una parte importante della struttura presenta spazi terapeutici e locali amministrativi centralizzati per l'intera attività della Fondazione. Sono in particolare presenti gli uffici della Direzione, dell'Amministrazione e delle Risorse Umane.

Accessibilità
La struttura si colloca nel quartiere di Prato Carasso, il quale presenta un interessante potenziale di sviluppo per la città di Bellinzona. Inserita in un contesto cittadino, offre ai frequentatori un'ampia gamma di servizi e di opportunità per il tempo libero.

1.4.2 E noi?

Logistica
La struttura di Piotta, ubicata in Via alle Rascane 19, nel Comune di Piotta - Quinto, dispone di spazi lavorativi, spazi comuni, una piscina, un locale per fisioterapia, una cappella e tre appartamenti-foyer all'interno della sede principale, nonché di un quarto foyer, con tre posti a disposizione sito in Via San Gottardo 137 ad Ambrì. La struttura principale si sviluppa in maniera armonica tra la sede storica, la Ca' Rosa e la parte nuova, edificata nel 2005. Collocata in zona montana e rurale, presenta l'opportunità di uscite nel verde e d'interazione sociale nel villaggio.

Centro diurno lavorativo e terapeutico
Gli spazi del centro diurno sono strutturati per rispondere al meglio ai bisogni delle persone accolte. Vi sono ampi e luminosi locali per le attività di gruppo e spazi più piccoli e intimi che consentono alle persone di godere di momenti di tranquillità. Una piscina è a disposizione delle persone residenti e, su richiesta, anche ad enti o persone esterne per corsi e altre attività in acqua.

Residenza foyer
I posti letto della struttura di Piotta sono suddivisi in quattro spazi foyer. Le camere, personalizzabili a piacimento, sono singole e alcune di esse dispongono del bagno privato.

Ciascun foyer dispone di confortevoli locali comuni e di un'attrezzata cucina che consentono lo svilupparsi di gradevoli dinamiche di piccola comunità, favorendo le relazioni interpersonali.

Accessibilità
Collocata in Leventina, sulla linea di transito autostradale e ferroviaria Nord-Sud, la residenza di Piotta è facilmente accessibile. Vi sono uscite autostradali ad Airolo e Varenzo e collegamenti con autopostali ogni mezz'ora dalle stazioni ferroviarie di Airolo e Faido. La sede di Piotta, con le sue oltre 20 unità di personale a tempo pieno, rappresenta altresì un'importante realtà economica per una regione periferica come la Leventina.

1.4.3 Madonna di Re 2

Logistica
La sede di Claro, situata in Strada Cantonale 78, nata originariamente come motel, è stata negli anni più volte ristrutturata per meglio rispondere ai bisogni delle persone accolte. L'organizzazione degli spazi interni, in parte condizionata dagli scopi originali della struttura, non consente una chiara distinzione tra gli spazi abitativi e occupazionali. Nel 2022 sono stati eseguiti importati lavori di miglioria, con un'attenzione particolare alla sicurezza di tutti i frequentatori della casa (posa di un impianto di rilevazione fuoco).

Residenza foyer
Le camere a disposizione sono disposte sui due piani dell'edificio. Tutte dispongono dei servizi igienici e alcune di esse anche della doccia.

Centro diurno lavorativo e terapeutico
Gli atelier si trovano in parte all'interno della struttura principale e in parte nei locali ricavati dalla ristrutturazione della vecchia autorimessa. In ragione di specifiche necessità di presa in carico, in particolare di persone con disturbi pervasivi dello sviluppo, alcuni locali sono stati adattati arredandoli in maniera da poter offrire una presa in carico individualizzata. A caratterizzare la sede di Claro vi è il grande giardino esterno, comprensivo anche di una serra, che consente di trovare delle importanti opportunità di occupazione all'aperto e dei gradevoli spazi per il tempo libero.

Accessibilità
La sede di Claro, sita sulla strada cantonale è a pochi km dall'uscita autostradale di Bellinzona Nord ed è facilmente accessibile sia in auto che con i mezzi pubblici. La fermata di Scubiago del servizio di autopostale è collocata direttamente all'entrata della sede.

1.4.4 Centro Diurno il girasole

Logistica
Il Centro Diurno si trova al pian terreno della Casa della Socialità, sede di Pro Infirmis - Bellinzona e di altri enti sociali attivi sul territorio. La struttura, di recente costruzione, è edificata secondo elevati standard di confort, accessibilità e ecologici.

Il Centro Diurno può accogliere fino a un massimo di 14 adulti con disabilità in regime di esternato.

Centro diurno lavorativo e terapeutico

Oltre a generosi spazi di attività all'interno, il Centro Diurno dispone anche di un giardino a uso esclusivo di oltre 200 m^2, nel quale possono essere svolte attività di tempo libero e lavorative a contatto con la natura.

Nel Centro è presente una piccola cucina utilizzata per lo svolgimento di attività educative e per le pause, mentre per la preparazione dei pasti si fa capo alla struttura di Via Pizzo di Claro.

Accessibilità
Il Centro Diurno si trova nel centro della città di Bellinzona, in Via San Giovanni 7.

La sua ubicazione consente e stimola importanti contatti con il territorio e favorisce lo sviluppo di attività inclusive.

La grande vetrata che dà su Via San Giovanni, offre alla Fondazione e al negozio Serendip, una rinnovata visibilità.

1.4.5 Il negozio Serendip

Presso la sede del Centro Diurno il Girasole a Bellinzona è presente il negozio Serendip, nel quale vengono venduti i prodotti artigianali e gastronomici provenienti dalle quattro sedi. La gestione è assicurata dal personale e dagli utenti delle quattro sedi.

Lo spazio espositivo e di vendita della Fondazione beneficia della favorevole ubicazione in centro città in termini di visibilità e accessibilità.

1.5 La visione istituzionale

"*Gli handicappati mentali non sono una parte dell'umanità che occorre conquistare, ma un pianeta da esplorare per le potenzialità e le ricchezze di cui è pieno, a tal punto che i cittadini in questione, se noi arriviamo a capirli, sono interlocutori validi della nostra società. Tutti, anche i cosiddetti "handicappati profondi", possiedono una coscienza propria e sono dunque capaci di pensare, di farsi comprendere, di inviare messaggi, rimproveri e incoraggiamenti, purché siano attorniati di rispetto. Certo, il loro modo di pensare è ben differente dal nostro: mai inferiore ma talvolta anche superiore. La loro intelligenza si sviluppa ed opera su di un altro registro, quello dell'intuizione (sentimento, poesia, musica, apertura verso l'estetica quale punto culminante dell'etica) e non sulla logica dei numeri, dei calcoli, dei profitti".*

G.M. Colombo, L'Intelligenza delle cose, Ed. Casagrande, Bellinzona, 1979

"Vogliamo che i nostri protetti si sentano, all'interno della nostra "famiglia" e negli incontri in società, riconosciuti come Persone, in tutto il valore del termine.

Dr Marco Bonzanigo, psichiatra consulente , 2000

"Il punto di partenza per ogni riflessione sull'handicap è radicata nelle persuasioni fondamentali dell'antropologia cristiana: la persona handicappata[4], anche quando risulta ferita nella mente, nelle capacità sensoriali o intellettive, è un soggetto pienamente umano. Con i diritti sacri e inalienabili di ogni creatura umana".

Giovanni Paolo II, 2000

Il progetto educativo integrale della Fondazione Madonna di Re si basa in modo esplicito sull'antropologia cristiana quale lettura della storia dell'uomo. Sulla scorta di essa il Fondatore ha elaborato un concetto di etica e di estetica da cui deriva il significato stesso dell'azione educativa che risulta essere, al contempo, l'una e l'altra cosa insieme: est-etica.

"L'azione educativa fondata sul pensiero cristiano risulta essere al contempo etica ed estetica, infatti l'etica è racchiusa nell'estetica. Dopo aver contemplato come può essere bello vivere in un Laboratorio Protetto, non dovrebbe essere difficile scoprire quello che dobbiamo fare (etica, appunto) per non buttar via il nostro tempo".

G.M. Colombo, L'Intelligenza delle cose, Ed. Casagrande, Bellinzona, 1979

Questa concezione educativa, che regge l'operato all'interno degli istituti, si iscrive nel quadro di un approccio personalistico, inteso come promozione della persona[5] secondo l'accezione più larga del termine.

Lo spirito della Fondazione porta a vedere oltre le apparenze, a valorizzare la relazione per valorizzare la persona. Ci si prende a carico di *qualcuno* e non di *qualcosa*. Ci si occupa delle persone – senza negarne le fragilità e i limiti – ma senza occuparsi unicamente di questi. Con il proprio metodo di presa in carico la Fondazione rilegge il concetto di intelligenza umana nel senso latino di "intus legere", letteralmente, "leggere dentro". Osservato da questa angolatura la persona accolta appare non in quanto portatrice di disabilità, bensì quale portatrice di cultura, di intelligenza, di creatività, di originalità.

"*Solo pochi arrivano a valorizzarli per quello che sono, per quello che fanno, per la loro forza interlocutoria, per il loro valore culturale, per la loro pregnanza intrinseca*."

G.M. Colombo, L'Intelligenza delle cose, Ed. Casagrande, Bellinzona, 1979

[4] Da osservare che la terminologia nell'ambito della presa in carico di persone con disabilità è radicalmente cambiata negli ultimi 20 anni.

[5] Si osservi che per coerenza nell'intero Manuale della Qualità si è deciso, di regola, di evitare di utilizzare termini che fanno riferimento ai deficit, alle disabilità o ad altre caratteristiche o qualità presenti o mancanti prima ancora che "all'umanità" della persona accolta. Termini quali "utente", "ospite", "paziente" sono stati per scelta non utilizzati.

Il concetto di dignità è superficiale ed orfano se non lo si àncora con schietto rispetto alle radici stesse del sentimento umano. Il nome della persona è la sintesi estetica dello spazio vitale di ogni persona e delle sue relazioni.

Il seguente passo è uno splendido esempio di "Vocabolario dell'anima":

"*Come chiamarli?*

"Subnormali": è mostruoso. Infatti la "norma" al di sotto della quale sarebbero è il "profitto". Non possono rendere come gli altri, dunque…

"Handicappati": è irriverente. Mica sono dei cavalli da corsa che partono svantaggiati con un carico in groppa.

"Debili": è ingiusto, perché se sai ascoltarli, si rivelano pieni di forza.

"Invalidi": non va. Mi pare di mancare di rispetto alla loro dignità personale, al valore, appunto, che ha ogni persona.

"Minorati": è di una indelicatezza fenomenale.

"Diversi": non è preciso, perché ogni individuo è diverso dall'altro. Non c'è neppure un filo d'erba che sia uguale ad un altro filo d'erba.

"Impediti": è forse più fine, ma non è esatto del tutto. Dalle risposte che danno o dalle rughe eloquenti del volto o dai loro gridi e gemiti o sorrisi o gesti di compatimento, se non ci comportiamo bene, o dai lavori che fanno, manifestano una libertà di movimenti invidiabile.

Forse è meglio chiamarli "feriti" più che dentro nella loro struttura, fuori dalla società che li schiva.

Ogni etichetta, specie nei loro confronti, ha un tono falso.

L'ideale è di chiamarli ciascuno per nome. Con affetto. Senza preconcetti. Con fiducia, disposti ad imparare da loro.

Sono infatti dei buoni maestri di vita."

G.M. Colombo, L'Intelligenza delle cose, Ed. Casagrande, Bellinzona,1979.

L'asse portante dell'impegno istituzionale è rappresentato dal reale ed effettivo riconoscimento (riconoscere, conoscere nuovamente… e cioè con spirito nuovo) delle persone delle quali ci prendiamo cura. Crediamo che il grado di civiltà di una società si verifichi anche attraverso la capacità di assumere per intero la propria umanità, partendo dai più fragili. In mancanza di ciò si può soltanto registrare il vero impoverimento di una civiltà.

"Un ragazzo di 18 anni, capace di una certa quale autonomia, nonostante le lesioni cerebrali che lo affliggono fin dalla nascita, sale sull'omnibus per recarsi al suo lavoro in un ambiente protetto.

Presenta al responsabile il suo abbonamento: <Manca la firma> sentenzia il funzionario ed invita il giovane a completare il documento. Le sue parole cadono nel vuoto come fossero dette in arabo.
Verso la fine del viaggio, un nuovo controllo, ed il conduttore perde la pazienza: <Ehi, giovanotto, fai proprio conto di prendermi in giro? Perché non hai firmato l'abbonamento?>.
La risposta testuale:
<Sei così stupido da non capire che io non so né leggere né scrivere?>.
L'impiegato conosce qualche lingua oltre alla lingua materna. Sa a menadito i regolamenti che ogni poco gli sfornano i suoi superiori. Forse legge dei libri. E magari gode della reputazione di essere una persona…<colta>.
Il ragazzo è forzatamente un analfabeta.
Quale dei due è più colto? Forse l'analfabeta.
Comunque sia, l'ultimo ha una forza di pensare che l'altro non ha.
E per questo appunto egli è più contento dentro di colui che, senza nessuna intenzione cattiva ma per uno sprovveduto e formalistico senso del dovere, lo ha umiliato.
Qui, sta la mancanza di cultura."

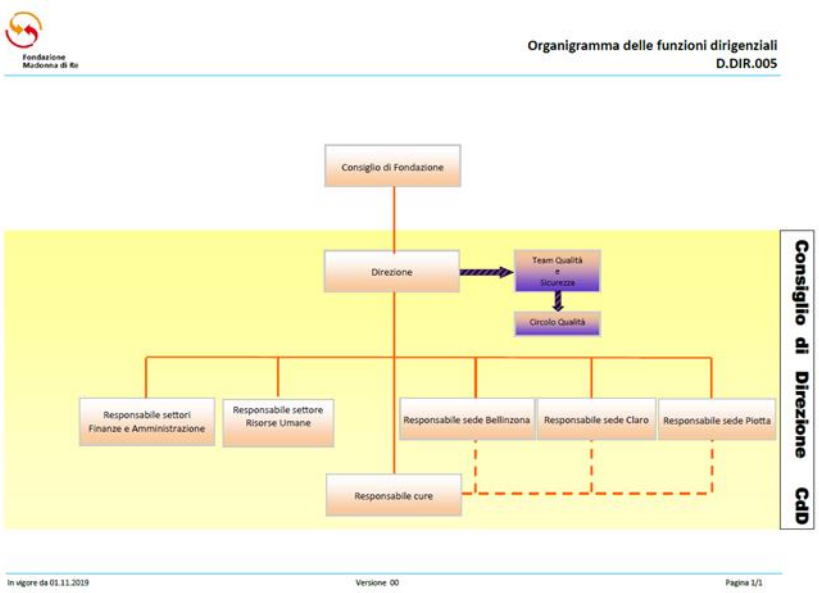
G.M. Colombo, L'Intelligenza delle cose, Ed. Casagrande, Bellinzona, 1979

1.6 Struttura organizzativa

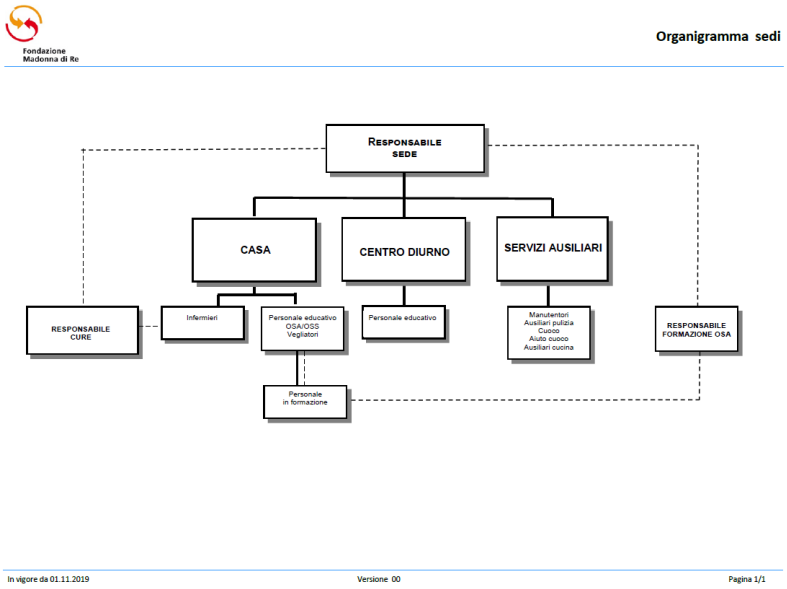
La Fondazione Madonna di Re è organizzata attraverso una direzione centralizzata che fa riferimento al Consiglio di Fondazione. Ogni sede ha un proprio organigramma che definisce la struttura organizzativa interna. Di seguito si riportano l'organigramma direzionale della fondazione e l'organigramma funzionale delle sedi. Gli organigrammi nominali sono descritti nei seguenti moduli:

- Organigramma Nominale Direzionale Fondazione Madonna di Re
- Organigramma Nominale sede di Bellinzona
- Organigramma Nominale sede Centro Diurno di Bellinzona
- Organigramma Nominale sede di Claro
- Organigramma Nominale sede di Piotta

1.6.1 Organigramma delle funzioni dirigenziale



1.6.2 Organigramma delle funzioni di sede



2. Politica della qualità

Le finalità della Fondazione Madonna di Re sono:

- Promuovere un approccio professionale e nel contempo profondamente umano alle persone accolte ossequiando parimenti il mandato di prestazione del Cantone.
- Valorizzare il grande potenziale di umanità e accoglienza che la Fondazione Madonna di Re vuole continuare a esprimere nel rispetto del suo approccio educativo.
- Valorizzare l'impegno di progettazione concertata che sempre più vede coinvolti attivamente i responsabili e gli operatori della Fondazione assieme agli specialisti delle reti esterne.
- Considerare e canalizzare, alla luce di aggiornati dati di fattibilità, le attese di tutte le parti interessate (persone accolte, famiglie, DSS, enti di formazione, …).
- Continuare a onorare gli impegni che la Fondazione vuole assumere sia nei confronti delle persone che attualmente beneficiano dei servizi offerti, che auspicano puntuali adeguamenti dell'offerta, sia verso potenziali nuovi interessati alle nostre prestazioni.
- Attivare e ottimizzare tutte le risorse e potenzialità della Fondazione, sia di tipo logistico–infrastrutturale sia sul piano della competenza e della cultura professionale.
- Sviluppare un clima di lavoro in cui tutto il personale possa essere pienamente soddisfatto.
- Sentirsi responsabile delle proprie attività e capace di svolgerle in autonomia.
- Favorire la sinergia fra le sedi dislocate in modo interessante sul territorio, garantendo strutture lavorative, d'animazione culturale, terapeutiche e abitative accoglienti, efficienti e nel rispetto delle prescrizioni di sicurezza.
- Adeguare gli spazi abitativi di ciascuna delle sedi quale residenza primaria, in grado di offrire ai residenti un'accurata qualità di vita nella quotidianità.
- Profilarsi quale nodo importante e affidabile nella rete dei servizi di aiuto alle persone presenti nel territorio.
- Operare nel rispetto delle normative vigenti e utilizzando il Sistema di Gestione della Qualità quale strumento di efficace gestione aziendale
- Utilizzare l'SGQ per la costante analisi del contesto, dei rischi e degli indicatori di qualità alfine di assicurare un buon grado di soddisfazione di tutte le parti interessate.

Per perseguire gli obiettivi sopra dichiarati, la Fondazione si impegna a

- Effettuare una costante e regolare analisi dei rischi e delle opportunità,
- Mettere in atto tutte le azioni preventive, correttive o di miglioramento necessarie e possibili,
- Creare procedure e strumenti che supportino le attività descritte nel mandato,
- Gestire in maniera efficiente i mezzi a disposizione,
- Formare il personale all'utilizzo corrente e corretto degli strumenti a disposizione.

2.1 Le modalità di azione

La Fondazione Madonna di Re, attraverso i propri collaboratori, fa propri e adotta i seguenti principi fondamentali di riferimento:

- Rispettare: inteso come apertura e riconoscimento delle differenze e delle unicità delle persone e del valore intrinseco di ciascuno.
- Essere professionali e partecipi di un progetto: il personale è qualificato, aggiornato e motivato. Si auspica e si promuove un sentimento di appartenenza, di condivisione e di rispetto del patrimonio culturale della Fondazione tra figure professionali diverse.
- *Essere corresponsabili*: ciascuno conosce il proprio ruolo e le proprie mansioni. Ciascuno adotta un approccio proattivo e si sa assumere le conseguenze dei suoi comportamenti, anche qualora dovessero verificarsi degli errori.
- Fidarsi, confidarsi e affidarsi: La fiducia è un principio imprescindibile sul quale fondare la collaborazione all'interno della struttura e con tutti gli attori delle reti di sostegno.
- Partecipare e ascoltare: attraverso la promozione e il rispetto del diritto di scelta e autodeterminazione, l'ascolto dei bisogni e delle richieste delle persone accolte e delle persone per loro significative.
- Essere umili e consapevoli : ciascuno collaboratore è cosciente del proprio ruolo, del proprio mandato, del contesto nel quale si muove. È altresì consapevole del potere che gli è conferito e lo sfrutta nell'interesse e a protezione delle persone delle quali si occupa. Il collaboratore sa muoversi in un'équipe multidisciplinare, sa chiedere o offrire aiuto quando è necessario
- Essere curiosi: nel lavoro educativo l'operatore deve saper accettare l'incertezza, deve essere pronto a incontrare l'Altro senza pregiudizi e senza farsi condizionare dalle attese. A volte è necessario fermarsi, osservare, non interferire e non disturbare il fluido dipanarsi degli eventi.
- Accogliere e servire così da poter coltivare rapporti personali alieni da motivazioni egocentriche e consentire di dedicarsi all'altro con vera disponibilità.
- *Essere da esempio: ciascun collaboratore si impegna a mettere in atto comportamenti e a relazionarsi agli altri nel medesimo modo in cui vorrebbe che gli altri si relazionassero a lui.*

2.2 La carta "Il nostro impegno"[6]

La Fondazione si impegna a promuovere la miglior Qualità di vita possibile delle persone accolte offrendo a ciascuno delle *nuove possibilità* e a valorizzare l'umanità di ciascuno

[6] Si osservi che gli impegni che la Fondazione si assume, come anche le modalità di azione indicate al punto 2.1, sono espresse sotto forma di verbi all'infinito: non si tratta di principi o di concreti astratti, bensì – appunto – di promesse e doveri che ciascuno è tenuto ad assumersi con premura e senso di responsabilità.

aiutandolo a gestire i propri bisogni e i propri limiti il più umanamente possibile. La Carta "il nostro impegno" è la manifestazione della volontà della Fondazione e serve a orientare i suoi obiettivi.

Il nostro impegno

Il Valore	*Cosa vogliamo offrire*	*Il nostro impegno*
Rispettare e servire	Possibilità di vedere riconosciuti da tutti i collaboratori tempi e ritmi di vita personale diversi, la tutela della privacy, la riservatezza dei dati	Assicurare una sempre maggior personalizzazione della presa in carico, prestando attenzione alla dignità e alla riservatezza
Liberare e promuovere	Possibilità di attuare le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita. E sentirsene appagati	Promuovere la vitalità delle persone, sollecitandole a coltivare interessi, farle sentire uniche e importanti, dando a ciascuno la possibilità di scegliere come vestirsi, truccarsi, mangiare,…
Valorizzare e incentivare	Possibilità di vedere espresse e sostenute le capacità e abilità nell'agire quotidiano	Prestare attenzione alle capacità residue della persona. Progettare e realizzare interventi individualizzati e in piccoli gruppi finalizzati a recuperare e mantenere le capacità (residue) della persona e a svilupparne di nuove. Essere capaci di attribuire a ciascuna persona un valore maggiore a quello precedente, ossia creare le condizioni affinché ciascuno possa esprimere e sviluppare le priorie capacità
Ascoltare e sostenere	Possibilità per la persona di essere parte attiva nella progettazione e realizzazione dei progetti educativi che la riguardano	Mettere e rimanere in costante ascolto dei bisogni, dei vissuti della persona. Coinvolgerla nelle decisioni che la riguardano. Permettere alle persone di partecipare agli incontri di rete. Organizzare momenti, individuali o di gruppo, interni o esterni, che permettano alle persone di sentirsi e essere parte attiva della loro vita.
Suscitare la partecipazione	Possibilità di essere parte della società, di esprimere le proprie	Promuovere forme di comunicazione adatte alle esigenze delle persone accolte, mantenere un'attitudine

Il Valore	*Cosa vogliamo offrire*	*Il nostro impegno*
	opinioni, la propria voce	costante all'ascolto attivo e attento della persona
Facilitare le relazioni	Possibilità di mantenere e sviluppare delle relazioni affettive e emotive autentiche	Facilitare le relazioni con le altre persone accolte, con i parenti. Rispettare la privacy della persone. Permettere alle persone di scegliere con chi mangiare, dove sedersi, … Valorizzare la memoria, la storia di vita e la personalità di ciascuna persona accolta
Interiorizzare un cammino personale di spiritualità	Possibilità di fruire di spazi, occasioni e tempi adeguati al raccoglimento spirituale, per riflettere su sé, sul senso della vita e della morte	Predisporre spazi idonei, rendendoli accessibili autonomamente, offrire il sostegno competente alle persone e ai loro cari Valorizzare le occasioni di raccoglimento
Accogliere	Possibilità di usufruire di un ambiente fisico adatto alle esigenze individuali sulla base di un modello familiare e non istituzionale, un luogo caldo, accogliente, pulito e stimolante	Creare un ambiente caldo e accogliente, attento alle necessità ma non ospedaliero. Creare e permettere di usufruire di spazi verdi e di momenti a contatto con la natura. Considerare la stanza come luogo privato della persona e permettere che lo viva non solo come luogo dove dormire. Creare degli spazi che consentano di ritrovarsi in piccoli gruppi, non da soli o nel grande gruppo. Costruire spazi e contesti tranquilli, in cui sia facile orientarsi
Promozione umana	Possibilità di essere accolti nella propria globalità	Prestare attenzione all'ascolto, personalizzare gli interventi, valorizzare il PAE tenendo conto della storia di vita della persona, delle sue esigenze, delle preferenze e delle potenzialità
Includere	Possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario, aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno	Assicurare permeabilità da e verso l'esterno, costruire reti di relazioni, organizzare eventi e creare occasioni di incontro

Il Valore	*Cosa vogliamo offrire*	*Il nostro impegno*
Curare e prevenire	Possibilità di usufruire di azioni di prevenzione, di cura e di riabilitazione erogate da personale attento e preparato	Disporre di personale qualificato, attento all'umanizzazione della presa in carico. Promuovere la formazione continua. Mettere in atto tutte le misure preventive, diagnostiche, terapeutiche e assistenziali necessarie. Costruire una rete di professionisti esterni solida e che condivida la linea istituzionale.
Liberare	Possibilità di agire e muoversi liberamente, entro i limiti di rischio accettabili e delle minime regole di vita comunitaria necessarie. Applicare la filosofia di contenzione (tendente a) zero	Garantire a ciascuna persona di muoversi con la maggiore autonomia e libertà possibili, attivare le misure di riduzione del rischio che limitino il meno possibile la libertà delle persone. Permettere alle persone di esercitare una certa libertà economica.
Accogliere partendo dai propri limiti	Possibilità di sentirsi accolti in un gruppo, in un contesto. Vivere in un ambiente attento alle proprie esigenze, protetto e ospitale	Adeguare l'organizzazione affinché la persona possa sentirsi accolta in un clima familiare (es permettendo la personalizzazione della camera, decorando gli spazi comuni secondo le ricorrenze annuali, …), dove intessere relazioni personali, dove poter essere riconosciuto come persona prima che come persona bisognosa di un servizio
Riconoscere e circondare di tenerezza	Possibilità di esprimere sé stessi	Sensibilizzare tutti i collaboratore a porsi in relazione con le persone accolte senza farsi condizionare da pregiudizi e da preconcetti. Fornire a tutti i collaboratori le necessarie informazioni sulle persone accolte ma senza cadere nella bulimia informativa.

2.3 Prendersi cura e promuovere la qualità di vita

La Fondazione Madonna di Re orienta esplicitamente il proprio agire alla promozione umana della qualità di vita delle persone accolte.

2.3.1 Orientamento pratico

La Qualità di Vita concerne i medesimi fattori e le stesse relazioni per tutte le persone, indipendentemente dalla disabilità. Essa si fonda sostanzialmente sulla percezione della qualità di vita che la persona ha in ragione delle sue esperienze di vita e dal valore che attribuiscono loro. Essa riguarda altresì il livello al quale gli ambiti di vita contribuiscono a rendere la vita piena e ricca di legami. Essa si fonda su bisogni, scelte e possibilità di controllo individuali. La qualità di vita è un costrutto multidimensionale che dipende da fattori individuali e contestuali.

2.3.2 Gli strumenti di applicazione della qualità di vita

Lo scopo della promozione della qualità di vita è aumentare il benessere della persona, tenendo conto del contesto sociale e culturale della stessa. Essa si fonda sull'incremento della possibilità di controllo personale. Essa deve offrire opportunità diverse e nuove alla persona in funzione delle sue risorse, delle attività e degli ambienti che la riguardano.

2.4 Modalità d'intervento

L'approccio adottato è sistemico dialogico, il cui intento non è di *modificare* la persona di cui ci si occupa bensì di accoglierla e rispettarla nella sua alterità e senza condizioni. L'approccio sistemico dialogico porta a incontrare ciascuno nella propria pienezza e far sì che la persona accolta non sia solo il beneficiario di una prestazione bensì il soggetto di una relazione di cura.

L'approccio sistemico considera che il comportamento, le emozioni, i problemi e le soluzioni siano condizionate dai contesti e dai sistemi umani e sociali. Per questa ragione il coinvolgimento e la co-progettazione con i residenti, le famiglie e le persone significative rappresentano un punto cardine della presa in carico educativa e sostengono la responsabilità condivisa.

L'approccio psicopedagogico è di tipo dinamico-relazionale. Si focalizza e si attiva, di volta in volta, in funzione della risorsa meglio adeguata alla richiesta formulata o all'obiettivo prefissato.

In quest'ottica assumono pari rilievo, ma a priorità variabili, i diversi tipi d'intervento:

- individuale
- di gruppo
- con le famiglie
- con la rete sociale

2.5 Piano di accompagnamento educativo PAE

Per ogni persona accolta è elaborato un Piano di accompagnamento educativo (PAE). Esso vuole essere uno strumento socio-educativo di riflessione, co-progettazione e condivisione, mosso dal confronto consapevole fra coloro che intervengono nella sua realizzazione e applicazione. Questo percorso cognitivo consente di giungere alla definizione e al

coordinamento d'interventi professionali mirati volti a promuovere la Qualità di Vita della persona accolta.

3. Scopo e campo di applicazione del sistema qualità

Il Sistema Qualità della Fondazione Madonna di Re è conforme alla norma europea EN ISO 9001:2015 ed ha come scopo e campo di applicazione lo sviluppo ed erogazione di servizi di assistenza, cura e promozione del potenziale di persone adulte disabili in ambiente residenziale e centro diurno. Esso è elaborato, costantemente revisionato e attualizzato da un team interdisciplinare facente riferimento al Consiglio di Direzione.

4. Gestione per processi

4.1 Architettura dei Processi

La gestione della Fondazione è svolta attraverso processi che possono essere raggruppati in quattro settori:

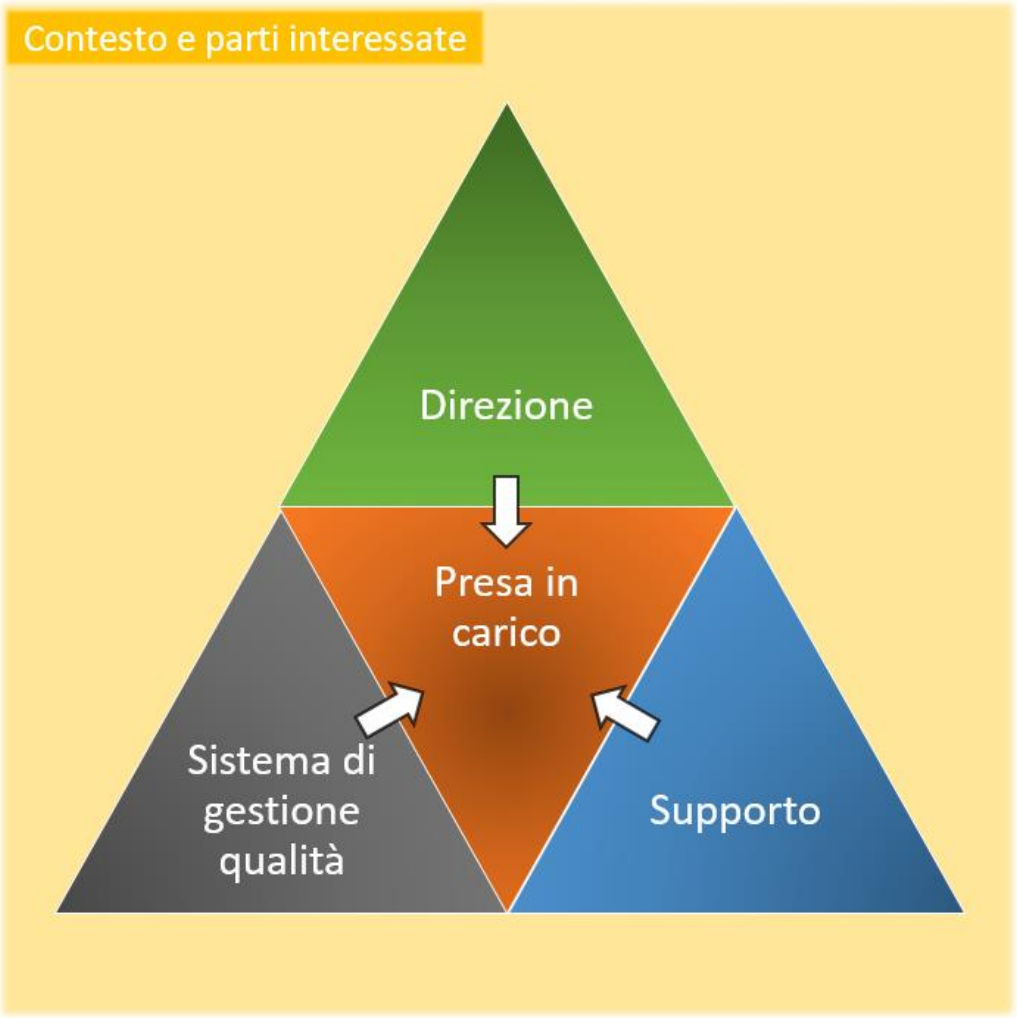
- Settore Direzione
- Settore Gestione Qualità
- Settore Presa in carico
- Settore Supporto

Di seguito viene riportata la mappa dei processi in cui si possono evincere i legami tra gli stessi.

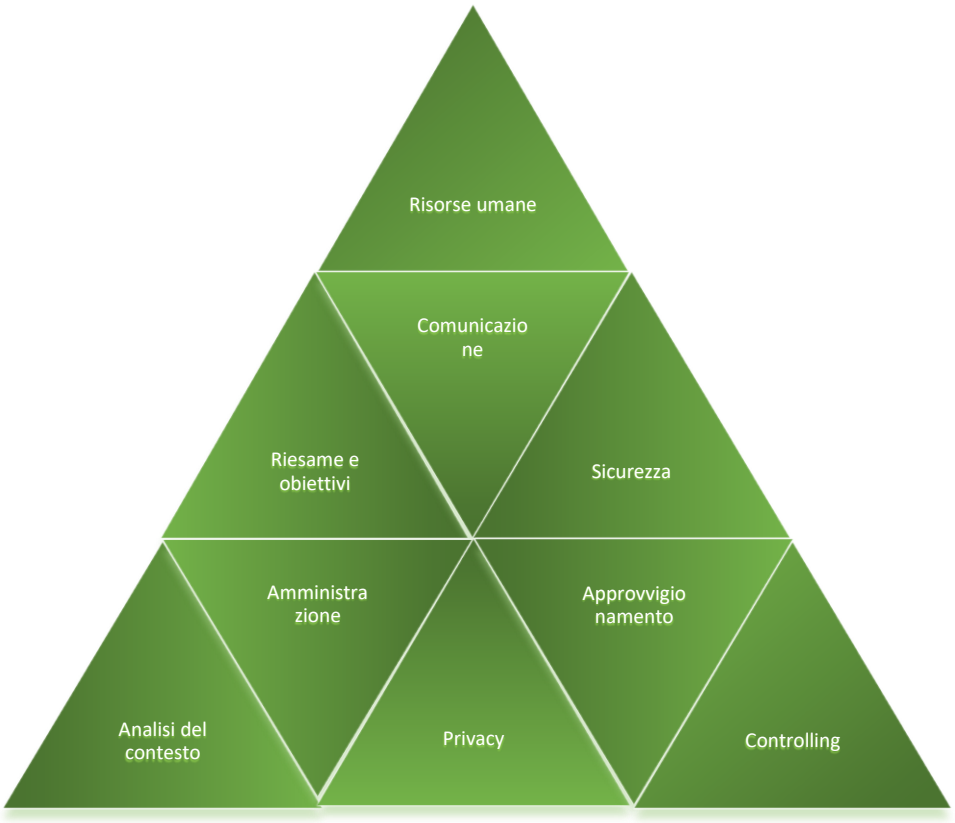
4.2 Descrizione dei processi

Ogni settore rappresenta un insieme di processi che a loro volta sono descritti in direttive, procedure e istruzioni la cui tracciabilità è registrata sui documenti di supporto.

Di seguito per ogni settore vengono elencati i processi principali con i relativi documenti correlati, là dove esistenti.M


Contesto e parti interessate
Direzione
Presa in carico
Sistema di gestione qualità
Supporto

4.2.1 Direzione



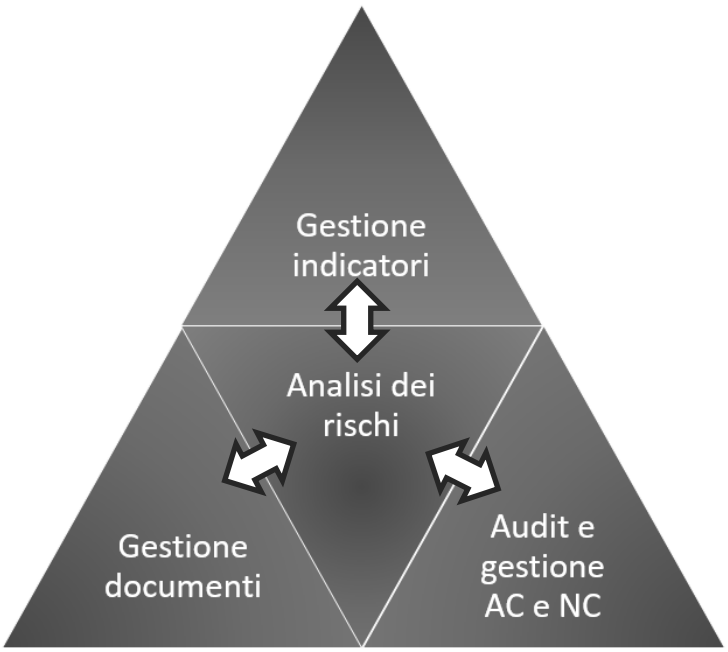
Processo	Obiettivi e linee guida	Procedure e documenti chiave
Risorse umane	Creare un clima e una collaborazione istituzionali costruttivi. Sensibilizzare e garantire il rispetto dei diritti e dei doveri da parte di tutto il personale Valorizzare le competenze e il potenziale delle risorse umane all'interno di un'organizzazione a scopo sociale, i quali rendono la relazione umana il contenuto, l'obiettivo e lo strumento di lavoro. Valutare complessivamente l'operato dei collaboratori su un piano professionale e deontologico. Promuovere la formazione continua in quanto ricerca del miglioramento continuo delle prestazioni fornite dall'istituzione. Ricercare il personale adeguato alle esigenze interne dell'istituzione ed il loro successivo collocamento funzionale.	P.DIR.101 Selezione e assunzione personale P.DIR.102 Formazione e addestramento del personale D.DIR.004 Regolamento interno D.DIR.005 Organigramma delle funzioni dirigenziali

Processo	Obiettivi e linee guida	Procedure e documenti chiave
	Retribuire il personale secondo le direttive e le categorie salariali ufficiali stabilite a livello cantonale. A parità di competenze, favorire e promuovere l'impiego di personale residente in Canton Ticino o nel Moesano. Profilarsi come partner importante per gli enti di formazione (Supsi, CPS, SSPSS, …) nella formazione di giovani professionisti del settore offrendo posti di stage, di apprendistato e garantendo loro un adeguato accompagnamento formativo. Offrire, nel limite della capacità, posti di lavoro e di apprendistato per persone con disabilità.	CCL D.DIR.113 Politica del personale D.DIR.108 Formazione professionale in azienda
Comunicazione	Garantire un passaggio efficace d'informazione tra i diversi attori della comunicazione in un contesto professionale che esige un continuo scambio di dati, informazioni, ipotesi di lavoro, ecc. Curare i rapporti umani e professionali all'interno di un contesto socio-lavorativo che nasconde tensioni, problemi, stress, ecc. Verificare in maniera continua la capacità costruttiva di collaborare ed interagire positivamente con colleghi della stessa istituzione e di altre istituzioni. Mantenere e sviluppare, per il tramite della comunicazione esterna, un elevato grado di "permeabilità istituzionale" rispetto all'ambiente esterno. Trasmettere in maniera chiara e trasparente informazioni attorno ai punti cardine del servizio: la domanda, l'offerta, le prestazioni. Veicolare con molta cura il concetto di presa a carico e promozione adottati nell'istituzione. Sviluppare le tecnologie e le competenze atte a facilitare la comunicazione tra e con gli utenti. Adattare la forma e il contenuto delle comunicazione e delle informazioni in modo da permetterne l'accesso agli utenti.	D.DIR.002 Gestione comunicazione D.DIR.003 Comunicazione in caso di crisi M.PAC.105 Convenzione di presa in carico D.DIR.008 Affettività, sessualità e rapporti di coppia

Processo	Obiettivi e linee guida	Procedure e documenti chiave
Amministrazione	Garantire una gestione professionale della documentazione, dei dati e delle relative informazioni istituzionali nel rispetto delle normative legali vigenti. Elaborare una documentazione relativa alle attività svolte in ambito istituzionale allo scopo di descriverne i contenuti, le procedure e di raccoglierne i dati. Garantire la protezione dei dati sensibili. Collaborare con il Sistema per la Gestione della Qualità in merito alla documentazione ed alla registrazione dei dati della qualità.	D.DIR.001 Regolamento protezione dati I.DIR.001 Istruzioni amministrazione I.DIR.004 Istruzioni gestione amministrativa utenti I.DIR.005 Istruzioni gestione amministrativa personale
Analisi del contesto	Definire e conoscere le aspettative e i bisogni delle parti interessate interne ed esterne. Valutare i punti di forza e di debolezza interni. Identificare possibili minacce. Identificare delle strategie per il miglioramento. Identificare delle opportunità di sviluppo.	M.DIR.010 Analisi del contesto M.DIR.011 Analisi delle variabili esterne del contesto
Obiettivi	Definire annualmente degli obiettivi istituzionali rivolti al miglioramento continuo delle prestazioni. Operare nel rispetto dei criteri di efficienza e di efficacia, ottimizzando le risorse a disposizione e massimizzando i risultati raggiungibili con esse. Comunicare in maniera chiara e trasparente gli obiettivi istituzionali favorendo e promuovendo la motivazione e la collaborazione dell'operatore. Promuovere presso l'utenza degli obiettivi adeguati, raggiungibili e volti a migliorarne la qualità di vita.	P.DIR.003 Pianificazione, gestione e controllo progetti M.SGQ.014 Pianificazione e raggiungimento obiettivi
Riesame di direzione	Assicurare il monitoraggio dell'andamento istituzionale. Valutare in maniera critica la pianificazione e il raggiungimento obbiettivi istituzionali prefissati.	M.SGQ.013 Riesame della Direzione

Processo	Obiettivi e linee guida	Procedure e documenti chiave
	Analizzare e gestire gli indicatori di qualità e dei rischi e delle opportunità correlate al funzionamento istituzionale. Implementare uno strumento strategico e di pianificazione degli obiettivi istituzionali.	
Sicurezza	Garantire la sicurezza dell'infrastruttura e delle apparecchiature utilizzate. Prevenire gli infortuni e le malattie analizzando e adattando il contesto di lavoro e di vita per personale e utenti e assicurando un'adeguata medicina del personale Tutelare la salute dei collaboratori monitorandone le condizioni di lavoro (sicurezza, igiene, formazione, stress, aggressioni, molestie…) e adottare le necessarie strategie e contromisure atte a garantire un clima di lavoro adeguato.	M.DIR.117 Prevenzione e gestione delle violazioni dell'integrità personale delle collaboratrici e dei collaboratori della Fondazione MdR
Approvvigionamenti	Stabilire una corretta e attenta politica degli approvvigionamenti, secondo procedure di acquisto funzionali, nel rispetto delle procedure di legge. Perseguire l'ottimizzazione delle risorse finanziarie e materiali disponibili - o da ricercare - secondo criteri di auspicata e fondata razionalità. Responsabilizzare il personale al rispetto delle procedure e della politica di approvvigionamento stabilita. Pervenire ad un'attenta e mirata valutazione dei fornitori secondo dei principi che abbiano validità per ciascun settore d'attività.	P.DIR.002 Procedura attività in outsourcing I.DIR.011 Richiesta autorizzazione spesa
Privacy	Garantire la protezione dei diritti fondamentali, della sfera privata e della personalità di utenti e collaboratori. Gestire (registrazione, archiviazione, accesso, elimina-zione,…) di dati personali nel pieno rispetto delle normative di legge e nell'interesse della persona accolta. Rispettare l'intimità delle persone accolte.	D.DIR.001 Regolamento protezione dati M.DIR.132 Convenzione di riservatezza
Controlling	Monitorare e ottimizzare la gestione istituzionale. Controlling strategico: valutare l'attualità delle linee direttrici e monitoraggio degli obiettivi istituzionali. Controlling finanziario: monitorare e valutare le risorse e il fabbisogno, verificare i preventivi e i consuntivi, implementare sistemi di controllo per le procedure di pagamento e incasso.	I.DIR.001 istruzioni amministrazione I.DIR.003 Istruzioni contabilità

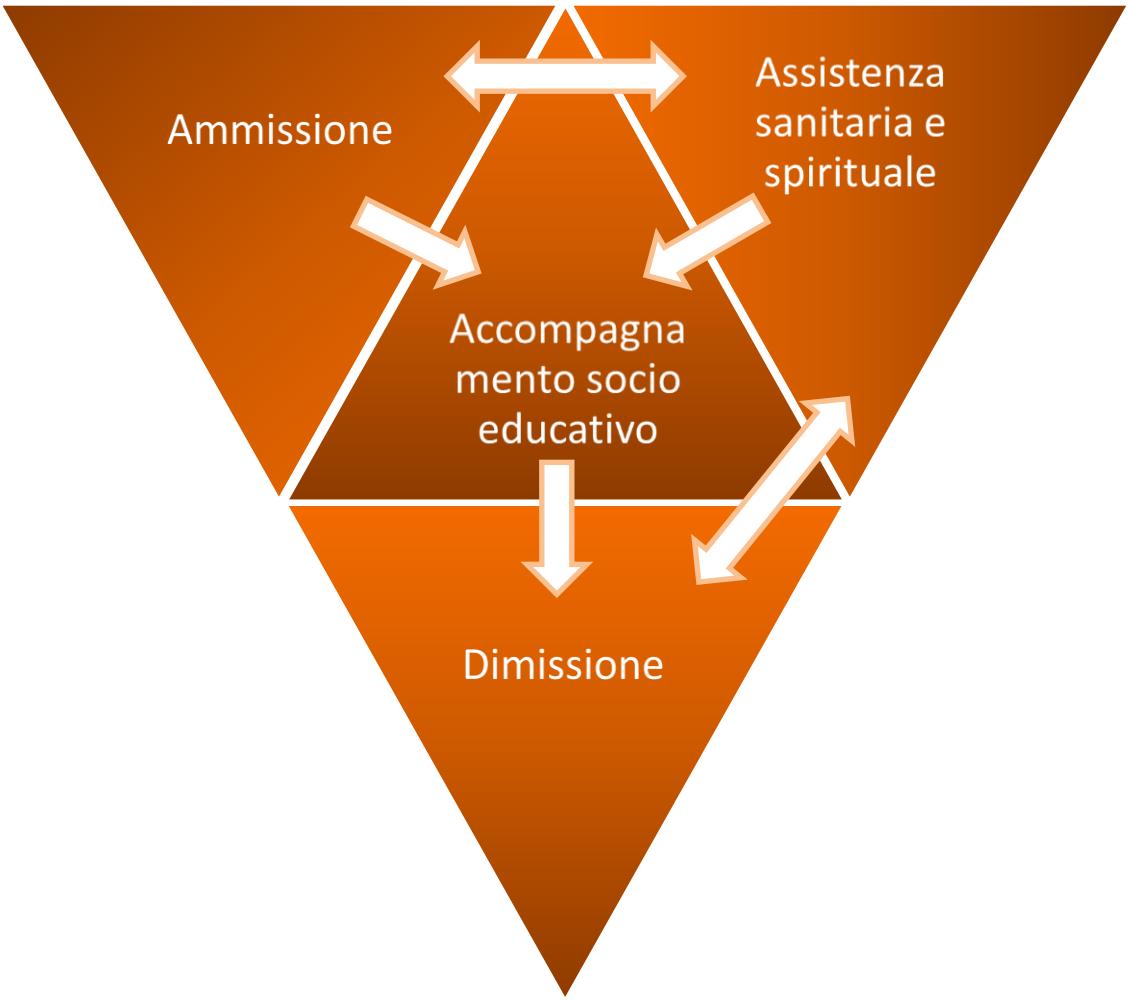
4.2.2 Gestione qualità



Processo	Obiettivi e linee guida	Procedure e documenti chiave
Soddisfazione	Definire le modalità di verifica della soddisfazione delle parti interessate. Utilizzare i risultati quale strumento per il miglioramento continuo.	P.SGQ.002 Gestione indicatori
Gestione documentale	Definire le modalità e le responsabilità di redazione, modifica, codifica, distribuzione e archiviazione della documentazione interna alla Fondazione. Ottimizzare i processi e gli strumenti di supporto alla gestione documentale.	P.SGQ.001 Gestione della documentazione
Gestione audit	Ottimizzare il Sistema per la gestione della qualità. Promuovere e controllare la comprensione delle strategie del SGQ. Verificare se il SGQ è adeguato e pertinente con le linee direttrici. Esaminare se le procedure sono funzionali e applicate correttamente. Acquisire dati per procedere al riesame della Direzione. Individuare l'esigenza di misure preventive, correttive o di miglioramento.	P.SGQ.005 Audit M.SGQ.010 Piano d'audit M.SGQ.011 Report d'audit

Processo	Obiettivi e linee guida	Procedure e documenti chiave
Analisi del rischio	Adottare un approccio sistematico alla gestione del rischio. Identificare i rischi reali e potenziali. Identificare le misure preventive e correttive necessarie atte a evitare, attenuare, trasferire o – se del caso – accettare il rischio. Non colpevolizzare l'autore dell'errore.	P.SGQ.003 Analisi e gestione del rischio P.SGQ.004 Gestione delle non conformità M.SGQ.008 Insieme per migliorare M.SGQ.009 Tabella gestione del rischio
Gestione indicatori	Partire dal presupposto che non è possibile migliorare ciò che non si può misurare. Monitorare e migliorare la qualità del sistema, la sua efficacia (intesa come grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati) e la sua efficienza (intesa come equilibrio tra le risorse investite e i risultati ottenuti). Assicurare una comunicazione e condivisione, sia all'interno della struttura, sia con l'ente gestore e l'ente sussidiante dei dati raccolti. Utilizzare i dati quali strumento di motivazione per tutti gli attori coinvolti e per la definizione degli obiettivi futuri di miglioramento e le azioni da intraprendere.	P.SGQ.002 Gestione indicatori M.SGQ.007 Cruscotto indicatori
Gestione NC e AC	Coinvolgere tutti i collaboratori (e utenti) nell'identificazione e segnalazione dei rischi. Coinvolgere l'équipe nell'elaborazione delle proposte di miglioramento.	P.SGQ.004 Gestione elle non conformità M.SGQ.003 Diario delle non conformità

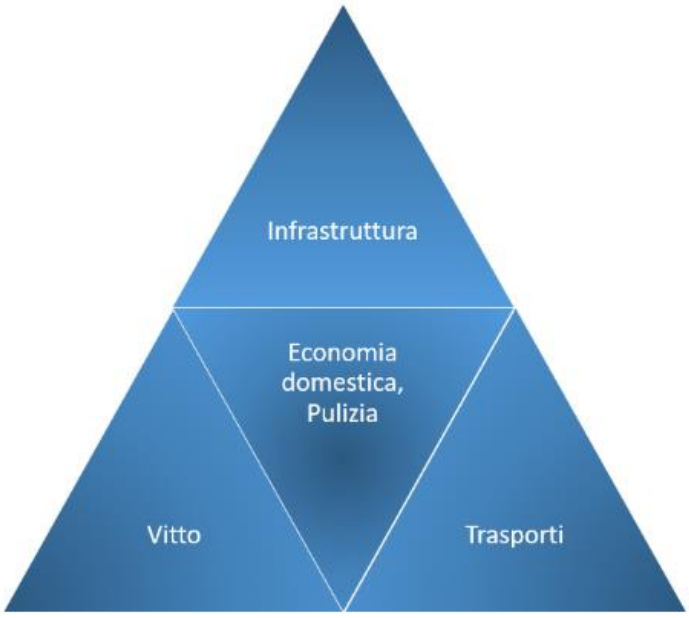
4.2.3 Presa in carico



Processo	Obiettivi e linee guida	Procedure e documenti chiave
Ammissione dimissione	Valutare i bisogni e le aspettative della persona richiedente l'ammissione. Valutare la corrispondenza tra i bisogni e l'offerta istituzionale. Garantire il rispetto delle normative vigenti e della Convenzione sui Diritti delle Persone con Disabilità (CDPD). Accogliere l'altro con disponibilità d'animo. Sostenere la famiglia e la rete nella ricerca di soluzioni alternative qualora necessario.	P.PAC.101 Ammissione P.PAC.102 Dimissione M.PAC.105 Convenzione di presa in carico

Processo	Obiettivi e linee guida	Procedure e documenti chiave
Accompagnamento socio educativo	Garantire una presa in carico individualizzata. Coinvolgere la persona e la rete di sostegno nella co-progettazione educativa. Definire il concetto di disabilità all'interno della Fondazione. Definire il concetto di Qualità di Vita. Definire, elaborare e implementare il Piano di accompagnamento educativo individualizzato. Definire gli ambiti di intervento. Definire le linee guida di intervento. Definire le modalità di valutazione della presa in carico.	I.PAC.102 Elaborazione PAE D.PAC.102 Direttiva generale di presa in carico D.PAC.101 carta del buon trattamento P.PAC.003 Efficienza processi
Assistenza sanitaria	Rispettare e sostenere la persona nell'esercizio del diritto a cure adeguate. Assicurare il maggior agio possibile alla persona nella quotidianità, affinché possa far fronte al meglio ai suoi disagi. Proteggere, e per quanto possibile, rendere la persona consapevole di possibili pericoli. Praticare delle cure che corrispondano alle norme di qualità prefissate dall'istituto. Prevenire le situazioni di abuso e maltrattamento.	D.PAC.001 Disposizioni generali cure e assistenza medica D.PAC.009 Gestione emergenze sanitarie
Assistenza spirituale	Assicurare il riferimento all'antropologia cristiana quale lettura della storia dell'uomo. Garantire il pieno rispetto della libertà religiosa. Prestare attenzione alle cure dalla sfera più intima della persona.	

4.2.4 Supporto



Processo	Obiettivi e linee guida	Procedure chiave
Infrastruttura	Garantire la cura e la manutenzione delle infrastrutture, che si traduce nella qualità di accoglienza e di vita dell'utenza residente negli istituti della Fondazione. Garantire la qualità e il confort dell'infrastruttura e la sua adeguatezza nel rispondere ai bisogni dell'utenza.	I.SUP.009 Istruzioni manutenzione
Vitto	Garantire una proposta alimentare sana, equilibrata e adeguata alle esigenze terapeutiche individuali dei commensali. Rispettare le disposizioni legali vigenti in materia con l'attenzione ad un'igiene costante lungo l'intero processo di lavoro. Promuovere il valore della convivialità nella condivisione del pasto quale momento sociale e culturale.	HACCP
Economia domestica, pulizia	Determinare le disposizioni ed i concetti di igiene, di pulizia, di governo e rigoverno della struttura. Stabilire le procedure che sorreggono le disposizioni ed i concetti espressi in materia di processo. Applicare rigorosamente i concetti sopra elencati nelle realtà indicate.	

Processo	Obiettivi e linee guida	Procedure chiave
	Permettere a tutti i frequentatori delle nostre strutture di trovare un'igiene accurata ed un comfort dignitoso. Adattare le tecniche di pulizia, i materiali e i prodotti utilizzati in maniera da ridurre al minimo l'impatto ambientale. Salvaguardare un confortevole ambiente di vita comunitario nei nostri istituti.	
Trasporti	Garantire l'accompagnamento quotidiano casa - istituto - casa degli utenti. Garantire la sicurezza e il confort dei veicoli a disposizione. Prestare attenzione all'impatto ecologico dovuto ai trasporti professionali.	

5. Documentazione del sistema qualità

La struttura della documentazione è descritta nella procedura *P.SGQ.001 Gestione della documentazione*.

6. Normative di riferimento

- Processi, Direttive, Istruzioni, Moduli (Check – list) citate nei filoni di processo contenuti nel Sistema Gestione Qualità
- UNI EN ISO 9001:2015
- Legge sull'integrazione sociale e professionale degli invalidi (Lispi) e relativo regolamento di applicazione
- Direttiva 1 DSS/DASF/UI Autorizzazione di esercizio agli istituti per invalidi adulti
- Direttiva 3 DSS/DASF/UI 2016 Garanzia di qualità
- Direttiva 5 DSS/DASF/UI 2022 Contributo globale agli istituti per invalidi adulti

7. Bibliografia

Don Giovanni Maria Colombo, L'intelligenza delle cose, Edizioni Casagrande, Bellinzona, 1979

Robert L. Schalock, Miguel A. Verdugo Alonso, Manuale di Qualità della vita, Vannini Editoria scientifica, I-Gussago, 2012