

2022 Rapporto di sostenibilità



BeeCare
Spitex SA

BeeCare
assistenza domiciliare SA

Vicolo Concordia 1 - 6932 Breganzona
tel. 091 980 44 68 - info@beecare.ch - www.beecare.ch

Il presente rapporto è stato redatto secondo il modello elaborato da SUPSI e promosso dalla Camera di Commercio, dell'industria, dell'artigianato e dei servizi del Cantone Ticino col supporto del Dipartimento delle finanze e dell'economia del Cantone Ticino (DFE).



Repubblica e Cantone Ticino
Dipartimento delle finanze e dell'economia

Indice

5	Il profilo dell'azienda
6	La nostra storia
7	I nostri dati
9	La sostenibilità
10	La governance e buone pratiche
12	Il mercato e buone pratiche
14	Le risorse umane e buone pratiche
16	I rapporti con la comunità e buone pratiche
18	La tutela dell'ambiente e buone pratiche
20	Prossimi passi
22	Scheda metodologica
23	Criteri CSR

Introduzione

Il profilo dell'azienda



Denominazione

BeeCare Spitex SA
BeeCare assistenza domiciliare SA

Proprietà

SA

Numero registro di commercio

Spitex	CHE-338.813.059
assistenza domiciliare	CHE-410.358.497

Sede principale

Vicolo Concordia 1, 6932 Breganzona

Settore commerciale

Sociosanitario

Altri marchi

BeeCare

BeeCare é un marchio sia per la qualità del servizio proposto agli utenti sia per la qualità delle condizioni di lavoro per il personale.

BeeCare Spitex

BeeCare Spitex é l'ambito che si occupa di fornire cure e di seguire a livello sanitario, in accordo con il medico di famiglia, l'utente.

BeeCare assistenza domiciliare

Fornire alla famiglia o a istituti (case per anziani e cliniche) il personale di cui essi necessitano per l'assistenza dei loro cari o ospiti.

Prodotti e servizi

Ognuno di noi potrebbe avere bisogno di essere un giorno curato, trovarsi in una situazione di vulnerabilità e di dipendenza nei confronti di un terzo oppure vorrebbe **scegliere** come e dove venire assistito. Come vorremmo fosse fatto?

La nostra realtà aziendale si è costruita come risposta a questa domanda fondamentale. La nostra **ragion d'essere** è quella di rispondere alle sfide dell'invecchiamento, della disabilità o della malattia, consentendo alle persone di vivere più a lungo a casa, con una vita quotidiana più ricca e indipendente possibile.

Il nostro scopo è quello di lavorare a **migliorare le condizioni di lavoro** del personale curante nel settore delle cure a domicilio affinché questo diventi **un mestiere sostenibile nel tempo** sia per carico di lavoro, sia per organizzazione del lavoro, sia per solidità economica, dando il nostro contributo settoriale alla diminuzione del tasso di abbandono della professione da parte del personale curante.

La nostra storia



Settembre 2016 Il progetto e l'inizio

In marzo inizia il progetto per la creazione di uno spitex e viene costituita la BeeCare SA con sede a Paradiso. Siamo operativi in 3 dal 1° settembre 2016; una direttrice sanitaria, un direttore amministrativo ed un'infermiera.

Aprile 2017 Collaborazioni nel Locarnese

Apertura degli uffici di BeeCare a Minusio per servire il Sopraceneri e si collabora con ALVAD, il servizio di cura a domicilio pubblico del Locarnese, per utenti il week-end e si condivide il responsabile IT.

Settembre 2019 Il servizio di prestito di personale

Il progetto nasce dall'idea di offrire al personale di spitex la possibilità di andare a fare un'esperienza limitata nel tempo in una casa anziani. Il periodo pandemico fa aumentare molto le richieste degli istituti.

Settembre 2020 Certificazione Coronavirus

Otteniamo la conformità superando l'ispezione Covid 19 di las Register, organismo di certificazione accreditato da SAS SECO e riconosciuto ai sensi del regolamento UE 765 del 2008, a cui adempie anche la Confederazione svizzera.

Febbraio 2022 Nuovo assetto societario

La BeeCare SA si trasforma in BeeCare Spitex SA e si scindono i servizi di assistenza domiciliare e prestito a istituti che confluiscono nella neo costituita BeeCare assistenza domiciliare SA.

Novembre 2016 L'assistenza domiciliare

Apriamo il settore di assistenza domiciliare rispondendo al bisogno delle famiglie di avere una badante anche solo per qualche ora al giorno e non per forza 24h/24h. Utilizziamo lo stesso metodo di gestione che per le infermiere.

Marzo 2018 La nuova sede

BeeCare cresce, assumiamo la centesima collaboratrice e spostiamo gli uffici da Paradiso (60 m²) a Breganzona (130 m²) dove siamo tutt'ora.

Giugno 2020 Integrazione del Gruppo Salute

BeeCare integra lo storico spitex Gruppo Salute sagl, attivo dal 2004, e crea la sua équipe nel Mendrisiotto, con una sede a Chiasso. Tutto il personale e gli utenti sono ripresi.

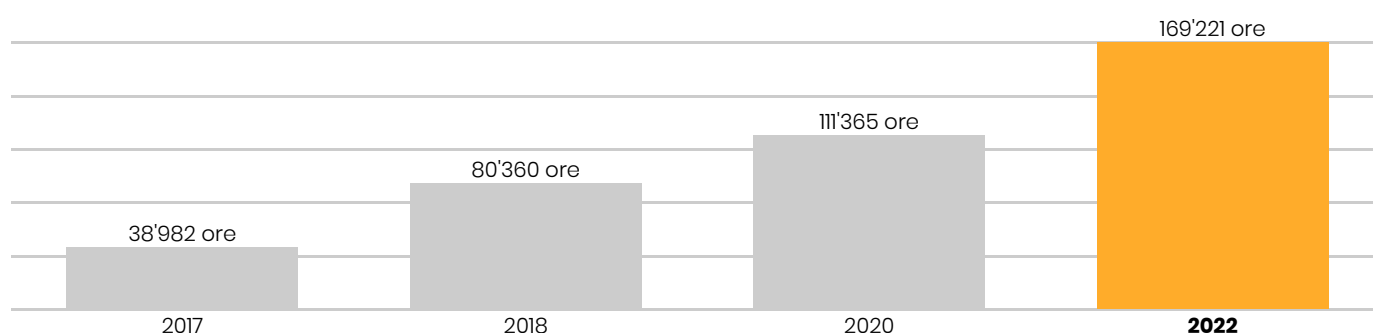
Novembre 2021 Certificazione Family Score

La fondazione Pro Familia Svizzera ha condotto un'indagine tramite interviste anonime ai collaboratori di BeeCare. BeeCare si classifica tra le prime posizioni in Ticino e sopra la media svizzera.

I nostri dati



Fatturato



N. di prodotti o servizi erogati nel 2022

N. di clienti (locali, nazionali, internazionali) nel 2022

N. di collaboratori nel 2022

N. di collaboratori	93% Donne	7% Uomini
196		

Tipo di contratti collaboratori nel 2022

98% contratti indeterminati	67% contratti a ore
2% contratti determinati	33% contratti a stipendio mensile

Il nostro rapporto di sostenibilità

La sostenibilità

Secondo Obsan

Nel 2017 un infermiere su due ha abbandonato la professione

Studio Nurse at work

La scarsa conciliabilità vita-lavoro uno dei motivi principali di abbandono

Molti burn-out

Difficili condizioni di lavoro spingono all'abbandono

Pressione sul lavoro

Poca valorizzazione delle persone e riconoscimento del lavoro

Per BeeCare responsabilità sociale significa fare azienda considerando quest'ultima innanzitutto un **elemento di crescita e di contributo** al benessere di tutta la società.

BeeCare è impegnata soprattutto nella **sostenibilità sociale** che per noi significa creare posti di lavoro nel settore delle cure a domicilio che **siano tali da favorire l'impegno e la permanenza nel mondo del lavoro per tutta la vita lavorativa** (*Insostenibile: il dilemma del lavoro contemporaneo*, Francesca Coin in: Iride rivista di economia, sanità e socialità, nov 2022, pag 15.). L'azienda deve dunque offrire un contesto lavorativo al collaboratore che tenga conto in modo complessivo delle sue **specifiche esigenze personali** affinché si eviti quell'attrito - tra vita personale e vita professionale - che genera sofferenza nel collaboratore, spingendolo alla lunga, per stare meglio, al cambio del posto di lavoro o all'abbandono della professione. BeeCare si prefigge, tramite una **gestione delle risorse umane personalizzata** di evitare che ciò accada o di limitarlo al massimo poiché questo aspetto incide direttamente e negativamente nella qualità del servizio erogato e delle cure al paziente.

Infatti, nel settore della sanità, un aspetto qualitativo molto importante è lo sviluppo del rapporto umano tra chi cura e chi è curato. **Questo rapporto** - per accrescere il quale è necessario dedicarci tempo e attenzione - è sempre più riconosciuto come **parte della cura**. Se tuttavia si manifesta una problematica di *turn-over*, questo aspetto della cura viene a mancare nella presa a carico, generando un calo della qualità delle cure nel loro complesso. Una strategia risorse umane che tenga conto di questo aspetto deve puntare ad avere come conseguenza diretta il calo di *turn-over* del il personale. Di esso beneficia direttamente sia il destinatario delle cure - in quanto non subisce l'interruzione del rapporto umano di cura dovuto al succedersi di personale - sia il collaboratore - il quale ha la possibilità di avere un posto di lavoro stabile e di rapporti continuativi nel tempo - sia l'azienda stessa la quale può investire nella formazione del personale evitando di dover ricominciare cercando nuovo personale da integrare, formare e inquadrare. Lavorare in questo modo significa **generare buone pratiche di gestione delle risorse umane che il management può applicare** coordinando e gestendo il personale curante migliorando concretamente il rapporto lavorativo. Ciò significa far compiere al settore un passo nella sostenibilità.

BeeCare per sua natura si impegna in particolar modo nella sostenibilità sociale come punto importante di una **responsabilità sociale d'azienda**.

Gli **obiettivi per lo sviluppo sostenibile** dell'agenda 2030 che BeeCare negli anni ha fatto suoi e vuole ulteriormente perseguire sono i seguenti:

1 - sconfiggere la povertà.

Il settore delle badanti è un settore di persone, spesso con una formazione di base, confrontate ad una precarietà contrattuale, economica e sociale che si muovono da sole e che non hanno garanzia di continuità d'impiego.

Inserendo queste persone in un contesto organizzativo più ampio, cerchiamo di dare continuità al loro lavoro, stabilità di stipendio, un contesto aziendale in cui costruire relazioni - di confronto personale e professionale - che continuino anche quando il mandato presso la famiglia termina.

4 - Istruzione di qualità

Promuoviamo opportunità di apprendimento continuo per tutti tramite progetti di formazione interna, esterna ed internazionale.

5 - Uguaglianza di genere

Promuoviamo le carriere femminili anche a tempo parziale.

8 - lavoro dignitoso e crescita economica.

BeeCare nasce con lo scopo di offrire un servizio di cure a domicilio di qualità proponendo ai professionisti del settore (infermieri, operatori sociosanitari e assistenti di cura, assistenti domiciliari) posti di lavoro a tempo parziale, rispondendo al bisogno che molti di essi hanno di una maggiore conciliabilità tra vita professionale e vita privata.

11 - Città e comunità sostenibili.

Avere 100 auto che circolano ogni giorno non è sostenibile, ci impegniamo a trovare modalità di spostamento per il nostro personale meno impattanti dal punto di vista climatico.

Per avere comunità sostenibili dobbiamo avere comunità unite, dove la solidarietà soprattutto vista come disponibilità di tempo per l'altro, è un valore vissuto. Ci impegniamo per creare a livello di quartiere, rapporti umani fitti affinché ci sia interesse gli uni per gli altri e nessuno sia lasciato solo. La sostenibilità è una strada, il team di BeeCare è in cammino.

La governance

La BeeCare
Spitex SA
La BeeCare
assistenza
domiciliare SA

Una chiara
visione

Un metodo
condiviso

Un team diffuso
Una direzione
aziendale al 50%
al femminile. Tra i
quadri 4/5 sono
donne.

Persone
impegnate
Lavorare con
specialisti

Una realtà aziendale, due SA, una direzione condivisa

Dal 2022, BeeCare è costituita da due aziende con direzione congiunta. Questa decisione è stata presa per garantire la qualità di processi IT, di controlling finanziario e risorse umane indipendenti e qualitativi. Lavoriamo rispettando 2 contratti collettivi (il CCL spitex privati e il CCL prestito di personale) e il CNL per il personale domestico.

La nostra filosofia: prendersi cura di chi si prende cura.

Valorizziamo e responsabilizziamo la figura del curante. Se è vero che la qualità del rapporto tra il curante e la persona bisognosa di cure è essenziale per la qualità delle cure, la nostra intuizione è che per potere curare in modo qualitativo, il curante ha bisogno di essere a sua volta accompagnato e accolto in modo qualitativo. Investiamo dunque in una buona qualità della conduzione e della gestione delle risorse umane. Il collaboratore deve sentirsi ascoltato, stimato, accolto e coinvolto, responsabilizzato, valorizzato e in continua formazione. Solo così egli può stimare il suo lavoro e accogliere chi cura. Curando chi cura, siamo certi che contribuiamo ad alzare il livello della qualità della cura e dell'assistenza.

I nostri valori

Disponibilità: crediamo che la disponibilità all'ascolto, al dialogo e al continuo miglioramento e alla collaborazione sia la base necessaria per un buon lavoro comune.

Onestà: crediamo nell'onestà nei rapporti tra le persone e nei rapporti sinceri. Da questi due primi valori deriva la costruzione di una cultura dell'errore, a nostro parere indispensabile quando si lavora con la vita delle persone.

Affidabilità: crediamo che essere affidabili sia fondamentale per lavorare insieme e dare sicurezza agli utenti e alle loro famiglie.

Fiducia: crediamo che ognuno di noi per crescere e offrire il meglio di sé, ha bisogno di sentire che in lui sia riposta fiducia da parte di chi lo impiega.

Impegno: crediamo che alla fiducia sia necessario rispondere con l'impegno. Da qui nasce la professionalità di ognuno di noi.

“L'assistenza è un'arte;
e se deve essere realizzata come un'arte,
richiede una devozione totale e una preparazione
come per qualunque opera di pittore o scultore;
con la differenza
che non si ha a che fare con una tela
o un gelido marmo,
ma con il corpo umano, il tempio dello Spirito di Dio.
È una delle Belle Arti.
anzi la più bella delle Arti Belle.”

Florence Nightingale, Firenze 1820 - Londra 1910

I 7 punti del nostro metodo (il nostro contratto operativo)

1. Ho una visione globale dell'utente come persona umana, con tutte le sue esigenze, mediche, relazionali, materiali, esistenziali e spirituali.
2. Credo che sia la qualità del rapporto umano che consente la qualità dell'assistenza.
3. Mi sento responsabile di promuovere e fornire un'assistenza di qualità eccellente rispondendo a bisogni comprovati e anticipando anche le future difficoltà (prevenzione).
4. Se affronto nuove situazioni, impreviste, cerco un secondo parere (supporto).
5. Mi posiziono come riferimento per l'utente e la sua famiglia e co-costruisco la sua l'autonomia.
6. Collaboro con la rete di professionisti della salute (assistenti sociali, medici, terapisti e fisioterapisti, farmacisti, logopedisti, ecc ...)
7. Punto all'eccellenza: imparo e faccio affidamento sui colleghi per analizzare le mie pratiche e i miei progressi. Solo chi non lavora non fa errori. Quindi non devo temere di fare errori, ma li devo imparare a gestire. Li comunico subito e trovo delle soluzioni per non ripeterli.

Con questi 7 punti il collaboratore è chiamato a confrontarsi durante tutto il processo di selezione, prima di firmare il contratto. Solo quando è **convinto e consapevole** di volere lavorare con questo metodo, riceve la proposta di lavoro. I 7 punti sono parte integrante del contratto di lavoro e termine di autovalutazione per il collaboratore.

Certificazioni

Family score: Al sondaggio interno gestito dalla Fondazione ProFamiglia, in BeeCare il tasso di partecipazione è stato del 75.8%: il personale dell'azienda ha valutato oltre la metà degli indicatori della conciliabilità famiglia-lavoro in modo superiore alla media svizzera. Circa il 90% esprime soddisfazione per il proprio lavoro in BeeCare e consiglierebbe quest'azienda per quanto riguarda il rispetto delle esigenze familiari.

Attestazione ispettiva di conformità Coronavirus Sars-Cov-2 e infezione Covid 19.

Superata l'ispezione di qualità aziendale e ottenimento della certificazione di Ias Register (organismo di certificazione accreditato da SAS SECO e riconosciuto ai sensi del regolamento UE 765 del 2008, a cui adempie anche la Confederazione Elvetica).

La governance: Buone pratiche

Togliere l'ansia

Chiarezza prima di tutto

Consapevolezza

L'azienda come valore per me e per la mia famiglia

Personalizzazione

Del servizio all'utente e della gestione del collaboratore

Riunioni informali

Ritrovarsi a mangiare insieme per conoscersi e condividere del lavoro

Processi aziendali chiari e strutturati

Il processo di selezione, introduzione e formazione del collaboratore è il più importante in azienda e per questo è molto curato. Il candidato ha a disposizione tutte le informazioni necessarie sul nostro sito affinché egli possa essere debitamente informato prima di **decidere se candidarsi**. Il primo colloquio avviene con la direzione. Il secondo un capo équipe e un collaboratore. I due pareri determinano chi riceve l'offerta di lavoro. Poi il candidato è affidato ad un **tutor** dal quale è seguito per 9 mesi.

La personalizzazione del servizio

Ci decide di rimanere a casa propria e li seguire delle cure desidera che il servizio che riceve non sia standardizzato come in un ospedale o in una casa di cura ma che **siano il più possibile prese in considerazione le proprie specifiche esigenze**. Noi ci impegniamo a curare questo aspetto.

La formazione continua on the job

Nel lavoro di cura, l'**atteggiamento del personale è decisivo**. Ogni intervento oltre che valenze tecniche ha profonde valenze umane: il lavoro di cura, di sostegno e accompagnamento del paziente e della sua famiglia ha come obiettivo il permettere al paziente di sentirsi sempre bene a casa propria.

Nell'accompagnamento di pazienti cronici è importante formare il personale a tenere un atteggiamento vigile e sempre in ascolto per non cadere nella routine nella quale si celano spesso delle mancanze di anticipazione dei problemi e quindi delle soluzioni possibili.



Una cultura aziendale giovane e informale

Promuoviamo una ambiente di lavoro piacevole, partecipativo e rispettoso di tutti. La nostra realtà aziendale ha ruoli ben definiti ma una gerarchia piatta e ognuno è accessibile a ogni collaboratore. Abbiamo un metodo di lavoro che presuppone la **condivisione delle decisioni** e la risoluzione di problemi in maniera trasversale. Accettiamo che noi stessi e gli altri possano commettere errori e li affrontiamo insieme. Sviluppiamo una cultura del **feed-back** immediato e **ogni azione deve essere orientata** alla vision aziendale.

Sviluppiamo una **ritualità di gruppo** che caratterizza alcuni momenti nella vita del collaboratore, come ad esempio la **consegna della felpa** con scritto il proprio ruolo dopo il primo anno di lavoro. Questo momento genera molta **fieratezza** in chi riceve la felpa, poiché significa: fai parte del gruppo!

Newsletter – interviste agli attori sanitari del territorio

BeeCare redige una newsletter mensile destinata a tutti i pazienti curati dall'azienda e ai suoi partner. Tramite quello strumento vengono condivisi i progetti gestiti in azienda, viene dato risposta a delle preoccupazioni dei pazienti e delle famiglie e vengono portati a conoscenza degli aspetti importanti in questo momento della vita.

Locali adeguati al riposo.

A motivo dell'orario "spezzato" 07.00-12.00 // 15.30-21.30 che molti collaboratori sono costretti a fare abbiamo creato dei locali piacevoli dove trascorrere la lunga pausa tra i due turni di lavoro, d'estate ci si può riposarsi su sdraio o amache tese in terrazza e d'inverno c'è un locale relax con poltrone. Il locale della pausa caffè è accessibile a tutti e il **caffè è offerto** a chiunque venga in azienda perché si tratta di un'**occasione informale** per stare e parlare con i collaboratori e raccogliere informazioni su di loro e dal territorio.

II

mercato

352'000 abitanti

23,4% sono gli
over 65 (82'410
Persone)

27'000 sono gli
over 80

Il DSS rileva che

In Ticino nel 2030
mancheranno
circa 5'000
curanti al 100%

Poter **avere la scelta** su come e dove vivere gli ultimi anni, mesi della propria vita è un lusso al quale pochi sono a priori disposti a rinunciare.

Poter **garantire la libera scelta** di dove passare gli ultimi anni della propria vita è per noi un punto fondante.

Quando il momento viene è necessario poter fare affidamento su una **rete di persone professionisti e volontari** che prendano sul serio il desiderio della persona di vivere a casa propria: Infermieri, operatrici socio sanitarie, assistenti di cura, badanti o assistenti domiciliari/famigliari, sono figure importanti e che vanno valorizzate tanto quanto le figure di famigliari curanti.

Utenti e famiglie

La generazione dei babyboomer sta arrivando nella quarta età (80 anni), la piramide delle età si è invertita. Ciò comporta una forte crescita della domanda di cure e assistenza a domicilio e in istituto. Dai dati dell'ufficio federale di statistica il Ticino conta il 23,4% della popolazione over 65 contro il 17% del resto della Svizzera. Gli anziani e con essi la domanda di servizi sono in forte crescita. La sfida quindi non è nel cercare i clienti, ma bensì nel cercare i collaboratori, capaci e validi.



Collaboratori

Per il lavoro a domicilio assumiamo **infermieri** con almeno 5 anni d'esperienza nel settore acuto (pronto-soccorso, medicina, chirurgia di preferenza). Le due scuole infermieristiche in Ticino (la Supsi e la SSSCI) formano solo una parte delle risorse necessarie al settore sanitario e gli abbandoni della professione sono alti a causa della poca valorizzazione della categoria. Ciò significa che dobbiamo ricorrere a professionisti nella fascia di confine con riconoscimento del titolo dalla croce rossa svizzera (sui 15'000 infermieri nel Cantone, 2'600 sono frontalieri).

Gli **operatori sociosanitari** (titolo svizzero) stanno aumentando, ma si è incominciato a formarli solo negli ultimi anni e molti passano da questa formazione per continuare su quella infermieristica.

La difficoltà è maggiore nel reperire gli **assistenti di cura** (ACSS), il cui titolo non essendo universitario, ma un apprendistato, dal 2017 non presuppone più un riconoscimento automatico del titolo parigrado italiano che sarebbe l'OSS come è per i titoli universitari. In Ticino manchiamo molto di assistenti di cura.

Assistenti familiari / Badanti o Operatrici in economia domestica, sono disponibili è necessario selezionarli accuratamente. BeeCare riqualifica ogni anno circa 25 persone che provengono dalla disoccupazione o da altri mestieri.

Innovazione e tecnologia

Siamo molto attenti a ciò che si muove sul mercato. Infatti sarà sempre più necessario implementare tecnologie di supporto al curante e tecnologie che aiutano a monitorare sia i parametri vitali sia la quotidianità dei pazienti a motivo di una capacità di intervento più immediata e di una riduzione dei costi di assistenza.

II mercato: Buone pratiche



Regalie e fornitori

Per tutti i regali natalizi, dai vini all'artigianato, collaboriamo con aziende ticinesi. Per tutto ciò che la cancelleria e il materiale di protezione sanitaria, ci forniamo presso ditte ticinesi o svizzere. Gli stessi pranzi di Natale sono organizzati presso ristoranti locali.

Progetti USI – SUPSI

BeeCare è regolarmente partner di progetti con le università perché ci sembra importante trasmettere i dati di chi lavora sul territorio a chi fa ricerca, al fine di trovare risposte soddisfacenti da applicare al lavoro.

Corona Immunitas è un progetto nazionale il cui obiettivo è misurare la diffusione del Covid-19 e l'impatto della pandemia, anche a livello psicologico e sociale, sulla popolazione svizzera, con il fine ultimo di fornire alle autorità dati affidabili per sostenere il difficile processo decisionale. La collaborazione tra USI e SUPSI ha gestito il progetto ticinese al quale hanno partecipato più di 3'000 ticinesi. Il campione è stato estratto casualmente dall'ufficio federale di statistica ed è rappresentativo. Il 21% degli anziani che si sono sottoposti al test sierologico nell'ambito del nostro studio ha preferito fare il prelievo a casa quindi BeeCare è stata coinvolta e con i suoi infermieri effettuando circa 150 prelievi a domicilio.

Attualmente stiamo collaborando su un progetto che riguarda i centenari.

Formazioni per assistenti domiciliari / badanti

Nel 2020 abbiamo partecipato all'organizzazione di una formazione per le Badanti gestita da due associazioni del settore sociosanitario molto apprezzate sul territorio.

Sinergia e collaborazione con i concorrenti

In un mercato dove la domanda cresce ogni anno e dove c'è carenza di manodopera qualificata e capace, è necessario non concepirsi più come concorrenti, ma essere **sempre pronti a collaborare** negli ambiti più diversi. Nel Luganese collaboriamo con 3 spitex privati su progetti istituzionali volti a migliorare le condizioni di lavoro quadro del settore. Nel Sopraceneri, collaboriamo con due spitex, sia per aspetti di gestione dei clienti sia per aspetti logistico-informatici.

Le risorse umane



Stare bene al lavoro

Essere un impulso al cambiamento nel settore delle cure a domicilio

Lavorare bene

L'avventura imprenditoriale è soprattutto un'avventura collettiva

Comunità di lavoro

Verso un'azienda opale

Comunità di idee

L'esempio olandese delle cure a domicilio di Buurtzorg

In BeeCare pensiamo che per essere un buon datore di lavoro non basti dare un buon salario. In un lavoro c'è molto di più: c'è la valorizzazione della persona, c'è il miglioramento continuo, c'è la difficoltà e superamento di essa, c'è la sfida, c'è la presa di responsabilità, la creatività, c'è il fatto di apportare un contributo, c'è la soddisfazione personale. Ci sono i rapporti continuativi con i colleghi e con i responsabili. C'è soprattutto la soddisfazione di andare al lavoro sapendo che **il proprio contributo conta molto** e su di esso fanno affidamento gli altri, utenti, famiglie e colleghi. In BeeCare il collaboratore non è un numero; la presa di responsabilità è fortemente incentivata, perché solo così si cresce, come persone e come professionisti.

Realizzazione personale e autonomia sono aspetti centrali nell'organizzazione di BeeCare dove ogni responsabile è il coach dei propri collaboratori e tutto viene fatto per valorizzare la persona in un ambiente di lavoro appagante, responsabilizzante e formativo.

In un lavoro fatto di relazione come quello di cura, l'atteggiamento del personale è decisivo. Investiamo moltissimo sulla formazione e la motivazione delle persone e sappiamo che la motivazione si genera con il coinvolgimento.

La gestione finanziaria è **rigorosa ma subordinata** ad una buona gestione del personale.

Il collaboratore è in continuo riferimento con il proprio responsabile, infatti autonomia non vuol dire indipendenza: **nessuno è lasciato solo** nel proprio lavoro. Questo è un aspetto importante quando si svolge un lavoro a continuo contatto con la sofferenza e intrecciato di rapporti umani a volte difficili, spesso complessi.

In BeeCare la riflessione sul metodo di gestione delle risorse umane, quindi sulla conduzione, lo sviluppo e la premiazione del collaboratore è **sempre** in movimento.

In BeeCare abbiamo una politica di conduzione che vuole essere trasparente. Che significa ad esempio che trasmettiamo le informazioni quando le abbiamo. Abbiamo notato che il mondo del lavoro è carente non solo per il fatto di dare feedback positivi, (quelli negativi è difficile che manchino), ma anche perché manca spesso la capacità di dire cosa ci si aspetta dal collaboratore. Porsi la domanda: cosa mi aspetto dal mio collaboratore? E poi comunicarglielo, è banale ma è un grande passo avanti nella conduzione. Il collaboratore deve sempre sapere cosa ci si aspetta da lui e sapere, attraverso un'autovalutazione a che punto è del suo percorso di aderenza a ciò che ci si aspetta da lui.

Questo punto non è di poco conto e aumenta molto il benessere del collaboratore sul posto di lavoro perché è un approccio stimolante e quindi la motivazione aumenta di conseguenza.

Si tratta di una gestione attiva delle risorse umane in supporto alla conduzione: Colloqui continui – soprattutto informali – con continui feedback è certamente un lavoro impegnativo ma i risultati mostrano che è pagante.

Una consapevolezza e responsabilità diffuse

La particolarità delle cure a domicilio è che le persone lavorano sparse singolarmente sul territorio – nel nostro caso sono 190 – per cui è fondamentale che il personale sia capace di **lavorare autonomamente** e sia in grado di assumersi pienamente le proprie responsabilità, concependosi tuttavia come **parte di un team diffuso**. Ci impegniamo molto sia nella ricerca di collaboratori con questo **senso dell'impegno** e lavoriamo costantemente alla loro formazione al nostro metodo e alla nostra cultura aziendale.

Le risorse umane: Buone pratiche



17

Settimane di
congedo
maternità

Cura degli uffici

Accesso
all'ufficio anche il
fine settimana

Orario flessibile

Ognuno sceglie
la propria
percentuale
d'impiego e può
modificarla

Meritocrazia

L'azienda come
valore per ogni
singolo
collaboratore

Politica di assunzione e gestione delle carriere

Per rendere sostenibile il lavoro, cioè non trovarsi ad avere piani di lavoro sovraccarichi che mettono in difficoltà il personale, in BeeCare si procede ad assunzioni pianificate e regolari: Ogni mese entra un nuovo collaboratore, fatta eccezione per gennaio. In questo modo il **processo di ricerca, onboarding e formazione è sempre aperto** e c'è il tempo di dedicare a tutte queste delicate fasi per l'inizio di una nuova collaborazione, il tempo e l'attenzione necessarie.

Conciliabilità Famiglia-Lavoro

Questo è un punto centrale per BeeCare. Considerato quanto detto nel capitolo Mercato e cioè che la domanda è in costante crescita con il rischio di sovraccaricare il collaboratore e portarlo allo sfinitimento. In BeeCare abbiamo preso una decisione di principio radicale: Lasciamo decidere alla collaboratrice/ore la percentuale di lavoro alla quale vuole lavorare e chi pianifica rispetta questa decisione.

BeeCare ha ricevuto per questo modo di lavorare e per il sondaggio fatto al suo interno il marchio di qualità "Organizzazione Amica delle Famiglie" riconosciuto è stato assegnato da Pro Familia Svizzera Italiana.

Un'altra regola in BeeCare è che nel periodo nel quale il collaboratore domanda le vacanze, esse gli vengono concesse. Sembra poco ma in una società dove entrambi i coniugi lavorano il non dover negoziare le vacanze **toglie molta ansia**. Noi la chiamiamo: Gestione delle ferie 100% a favore dei collaboratori.

Smart working

Lo smart working è largamente praticato da coloro che fanno lavoro d'ufficio. Tutti sono dotati di pc portatile e ai 3 collaboratori che lo svolgono in maniera fissa hanno anche il doppio schermo al proprio domicilio per rendere più piacevole e pratico il lavoro. Su 12 collaboratori, 6 utilizzano in maniera stabile, con giorni fissi, questa modalità di lavoro.

Fondo di solidarietà aziendale

Dallo stipendio mensile di ogni collaboratore vengono dedotti 2 franchi che sono versati nel fondo solidarietà. La commissione interna del personale decide sulle modalità di utilizzo del fondo per venire in aiuto ad un collega in difficoltà. La direzione aziendale avalla la decisione e raddoppia il contributo. Ad oggi il fondo è stato utilizzato una sola volta in favore della famiglia di una collaboratrice deceduta.

Premi idee e progetti e ringraziamento fedeltà

In BeeCare premiamo i collaboratori che portano nuove idee o nuovi modi di lavorare che permettono di migliorare, completare il servizio o che accrescono la qualità del lavoro. Avere una buona idea significa riflettere criticamente al proprio lavoro, per questo motivo è un comportamento che va premiato, inoltre la gestione dei progetti che portano all'implementazione di un nuovo servizio o al miglioramento di ciò che c'è già è spesso, per il personale che già risponde alla propria operatività fornendo un servizio continuativo, molto impegnativo.

A coloro che dedicano tanti anni della loro vita a BeeCare sono ringraziati con CHF 1'000.- allo scadere dei 5 e 15 anni di servizio e con 2 settimane di vacanza o l'equivalente in stipendio allo scadere dei 10 e 20 anni di servizio.

Abbigliamento e materiale gratuito

Magliette, polo, zaino, smartphone, felpa, ecc...sono dati gratuitamente.

Un regolamento quadri e specialisti

Per la responsabilità che portano ai quadri e agli specialisti sono concesse delle condizioni contrattuali migliorative. L'azienda paga il 60% del premio LPP, tutti i giorni festivi infrasettimanali e in caso di malattia e infortunio, lo stipendio è versato dal primo giorno di assenza al 100%.

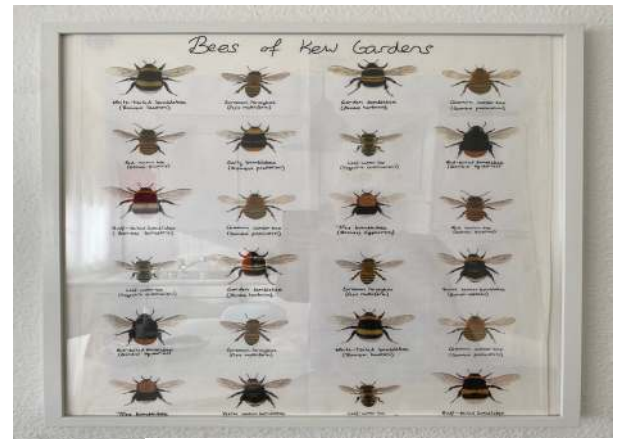
Retribuzioni e condizioni migliorative rispetto al CCL di settore

Gli stipendi sono in media il 5% superiori rispetto a quanto previsto dal CCL di settore. Il 55% della LPP è pagata dall'azienda e 45% dal collaboratore.

Riunioni a pranzo ed eventi di Natale

Per noi pranzare insieme è un valore importante, perché vuol dire prendersi il tempo di condividere non solo il cibo ma anche il lavoro, le preoccupazioni e i progetti. Durante l'anno vengono organizzati 4 pranzi in pizzeria (l'azienda offre le bibite), dove chi desidera può iscriversi liberamente. Queste occasioni di incontro e di scambio costituiscono un ulteriore momento informale dove ci si conosce tra colleghi. L'affluenza è sempre molto alta. BeeCare offre 4 pranzi di Natale ad ognuno dei quali partecipano circa 20 persone. Inoltre è organizzato un aperitivo-cena, la settimana prima del 24 dicembre al quale partecipano tutti coloro che non hanno potuto essere presenti ai pranzi. Ai collaboratori è offerto un regalo con un biglietto di auguri personale.

I rapporti con la comunità



***Vivere l'impresa come progetto sociale,
cioè luogo da cui parte altro.***

-Massimo Folador-

L'impresa, l'azienda, non è fine a sé stessa. Essa è **un elemento arricchente per la società tutta** nella quale essa si colloca e opera. Avere rapporti con la comunità per noi significa sostenere nella comunità quelle opere che generano un valore sociale. Il **nostro impegno** a sostenere queste opere vuole **essere continuativo** affinché esse possano gestire con più tranquillità il loro progetti senza essere sempre alla ricerca di fondi.

È lo stesso principio che regola la gestione delle persone anziane e le loro famiglie: il principio dell'affidabilità nel tempo. BeeCare ha preso l'impegno di essere presente, di coinvolgersi e di rispondere ad un bisogno anche in maniera propositiva. Questo è per noi **essere affidabili, uno dei nostri valori.**

Associazioni sul territorio

BeeCare è profondamente radicata nel territorio ticinese ed è membro di alcune associazioni quali: **l'associazione Medicina e Persona**, con la quale si lavora tra operatori della sanità (medici, terapisti, infermieri, ecc...) a mantenere e sviluppare un'etica del mestiere; **l'ASPS (associazione spitex privati svizzera)** con la quale lavoriamo a livello delle istituzioni per migliorare le condizioni di lavoro; **l'UCIT (Unione cristiana imprenditori ticinesi)** con la quale facciamo rete, e **l'associazione HR Ticino**, con la quale analizziamo le buone pratiche nella gestione delle risorse umane.

I rapporti con la comunità: Buone pratiche



5'000.-

Trabayo Y
Persona

Attraverso i biglietti di Natale, l'unicità della persona

In questi anni di lavoro ci siamo sempre fatti guidare da un principio fondamentale: ogni persona è unica e nella sua unicità risiede il suo valore inestimabile. Ogni paziente è unico e diverso, per questo motivo abbiamo pensato a degli auguri di Natale unici e diversi per tutti i pazienti di BeeCare. Le famiglie che assistiamo ricevono già da tre Natali, un bigliettino di auguri di Natale con un disegno fatto dai bambini della scuola dell'infanzia La Carovana e della scuola elementare Piccolo Principe, che fanno parte della Scuole San Benedetto di Lugano. Oltre ad essere **un gesto personale**, il fatto di donare un proprio disegno con gli auguri di un bambino, suscita spesso una **gratitudine immensa** nella persona, a volte sola, che lo riceve. Fare partecipare le persone anziane della **vivacità** che una scuola dell'infanzia e una scuola elementare hanno, va nella direzione della creazione di un benessere sociale.

2'000.-

Scuole San
Benedetto

Formazioni non solo al nostro personale

Nel 2021 abbiamo conosciuto Alejandro Marius, fondatore in Venezuela dell'associazione **Trabajo Y Persona** nata a Caracas nel 2009 e che si occupa in un paese dove nulla funziona più, di non abbandonare gli anziani a loro stessi e forma personale che sappia occuparsene promuovendo il valore del lavoro e la **dignità della persona nella società venezuelana**. Abbiamo risposto al bisogno che loro avevano di formazione del loro personale elaborando un corso professionale per assistenti domiciliari attraverso workshop e incontri formativi a distanza tramite zoom e video esemplificativi del metodo utilizzato da BeeCare.

3'000.-

Infermiera
Repubblica
Democratica del
Congo

Sosteniamo infermiera BeeCare in RDC

Come già accaduto in passato, anche quest'anno e per l'anno venturo, una nostra giovane infermiera si reca a Lubumbashi in Repubblica Democratica del Congo per effettuare un **volontariato** al centro ospedaliero Chiara Lubich, per un periodo di 6 mesi.

BeeCare sostiene questo progetto prendendosi a carico i costi del viaggio delle infermiere che desiderano fare quest'esperienza.

Rapporti di collaborazione con l'Ufficio regionale di collocamento

L'accesso all'esperienza lavorativa, nel settore Assistenza domiciliare, non è precluso a chi non ha un diploma specifico. L'esperienza fatta con un proprio familiare può essere quella scintilla che fa scoprire anche a persone a fine carriera lavorativa e che quindi facevano un altro lavoro, il mestiere dell'assistente domiciliare. Vogliamo cogliere l'opportunità di **fare ricominciare** in questo mestiere persone che sono in disoccupazione, che si sentono inclini a questo ambito e hanno voglia di rimettersi in gioco. Ogni anno circa 20 profili che iniziano, provengono dagli Uffici regionali di collocamento.

3'000.-

Fondo borse di
Studio

Sosteniamo l'educazione con la partecipazione al Fondo borse di studio

Quest'anno BeeCare ha deciso di puntare sul futuro. Il futuro sono le nuove generazioni di ragazzi che sono educati a stare in maniera positiva di fronte alla realtà. **Questo è un lavoro esigente** nel quale sono impegnate diverse **opere educative** una fra queste le Scuole della Fondazione San Benedetto a Lugano.

Il sostegno ad una realtà dinamica come delle scuole, è per BeeCare fonte di arricchimento. Infatti quest'anno abbiamo partecipato con circa 30 collaboratori ad un evento proposto dalle 3e e 4e medie delle scuole. Con i docenti di scienze essi hanno preparato una mostra di **Jerôme Lejeune** - medico francese che ha scoperto la trisomia 21 - che è stata poi presentata con visite guidate dagli allievi di 3a e 4a media.

La tutela dell'ambiente

Una sfida da cogliere con soluzioni innovative

La grande sfida per BeeCare è quella di ridurre le emissioni di CO2 causate da veicoli in movimento. Ogni giorno abbiamo circa 80 veicoli, personali dei collaboratori, che circolano, non solo nel tragitto casa-luogo di lavoro, ma tra un utente e l'altro.

Abbiamo cercato di introdurre le biciclette elettriche ma non ha funzionato per via delle distanze da percorrere.

Ciò che sarebbe ottimale è che il personale dalle zone di frontiera arrivi a Lugano con il treno e qui abbia a disposizione un posteggio con auto elettriche con le quali girare da utente a utente.

Educazione ai comportamenti individuali

BeeCare non è proprietaria dell'edificio dove ha la propria sede. I miglioramenti strutturali per evitare gli sprechi di energia e ridurre il consumo di energia sono quindi piccoli e marginali (utilizzo di lampadine led, spegnere i pc la sera, ecc...) e quindi entriamo nel tema dei comportamenti individuali responsabili, ambito nel quale BeeCare si impegna a sensibilizzare il proprio personale.

La tutela dell'ambiente: Buone pratiche

Riduzione dell'uso della carta e uso della carta Ecolabel

Anche se purtroppo stampiamo sempre troppo e senza che sia veramente indispensabile, cerchiamo di stampare il meno possibile e lo facciamo fronte retro e su carte certificata EU Ecolabel F1/011/001.

La riduzione della stampa su carta è stata possibile anche grazie all'introduzione dell'invio delle fatture alle assicurazioni malattia - che rappresentano circa la metà delle nostre fatture - elettronicamente.

L'altra metà degli invii è effettuata verso i pazienti e le loro famiglie, ed è allo studio la possibilità di farlo anche per loro elettronicamente.

Dalle capsule al caffè in grani

In BeeCare siamo grandissimi consumatori di caffè, essendo la pausa caffè un'occasione di incontro e di scambio con il personale curante di passaggio presso l'azienda, abbiamo preso la decisione di eliminare le capsule per andare verso una macchina che macinasse il caffè e che esso provenisse da un'azienda sostenibile e fosse certificato fair trade.

Utilizziamo il caffè dell'azienda Masaba.

Raccolta differenziata

Viene fatta una raccolta differenziata vetro/plastica/carta/alluminio.

Ogni postazione di lavoro ha due cestini, uno per la carta e uno per il resto.

Eliminazione delle bottiglie PET

Abbiamo eliminato l'acquisto di acqua in bottiglie pet, mettendo a disposizione delle bottiglie da riempire al rubinetto ed essere poi messe in frigorifero, e avere sempre l'acqua buona e fresca.

Riduzione dei consumi energetici

I nostri uffici hanno prevalentemente lampadine Led.

Biciclette elettriche.

L'azienda ha 5 biciclette elettriche a disposizione per spostamenti cittadini.

Vivere nello stesso territorio delle persone assistite

Nel metodo di lavoro di chi organizza ad esempio le assistenti domiciliari, badanti, ed operatrici in economia domestica, c'è la consapevolezza che esse vanno assunte laddove c'è il lavoro e va evitato loro un tragitto troppo lungo. Organizzare un'assistenza sostenibile vuol dire molte piccole attenzioni:

- il collaboratore deve fare poca strada per recarsi dalla persona assistita.
- il collaboratore deve conoscere il territorio, le storie, le persone, i fatti che circondano la persona assistita.
- il collaboratore deve poter tornare a casa propria o fare delle commissioni tra un incarico e l'altro.
- il collaboratore deve essere in contatto settimanale con il proprio responsabile e il proprio responsabile a sua disposizione ogniqualvolta esso si trovi in difficoltà con la famiglia o abbia bisogno di un confronto su una decisione da prendere.

questi sono alcuni elementi che rendono l'incarico sostenibile nel tempo per il collaboratore, a livello di costi da supportare, di tempo da impiegare, di guadagno economico ricavato, di stress, di interesse.

Molti di questi aspetti toccano direttamente la tutela ambientale.

Prossimi passi



La sfida per BeeCare – che nasce dal desiderio di offrire migliori condizioni di lavoro per il personale curante – è quella di continuare con l'analisi di organizzazioni simili a lei che lavorano sul mercato europeo come *Buurtzorg*, in Olanda e implementare qui da noi un sistema non basato sul controllo delle persone – come è il nostro sistema *tarmed* – ma sulla responsabilizzazione delle risorse (collaboratori, famigliari curanti, persona assistita e curata).

È semplicistico e finanziariamente non sostenibile il voler risolvere la problematica delle condizioni di lavoro con un aumento dei salari. Seppur in parte necessario esso non risolve **il vero problema della sostenibilità del lavoro del curante**. Le soluzioni sono da cercare sia nel miglioramento organizzativo ma soprattutto nel metodo di condotta di un personale che in questo settore si trova quotidianamente confronto con la sofferenza e con carichi di lavoro emotivi e fisici, importanti.

In futuro poter offrire la libera scelta di stare a casa propria ed essere ben accuditi potrebbe dipendere dalla disponibilità di risorse umane prima che finanziarie. È quindi strategico impegnarsi a trovare soluzioni per garantirsi le prime.

Se ho le persone valide a disposizione posso offrire qualsiasi servizio. Per questo motivo, ci impegniamo tutti i giorni ascoltando, con rispetto e creatività, le richieste dei nostri collaboratori e delle famiglie di cui ci occupiamo, provando a dare risposte attuabili e sostenibili.

Non sono mancati progetti affascinanti in passato e non mancheranno in futuro. Ciò che rischiamo che rischia di mancare sono le collaboratrici e i collaboratori validi che mettano in atto questi progetti.

Nel 2023 abbiamo questi due progetti da realizzare:

Trovare delle aziende a cui possiamo affidare i nostri rifiuti quali: apparecchi telefonici e PC e tessuti (magliette) e sviluppare con loro una partnership sul riciclo di elettronica e tessuti.

Sviluppare un podcast di formazione per trasmettere la formazione e il metodo di lavoro a persone che stanno molto in auto.

Riepilogo

Scheda metodologica

Data di redazione del
documento

Questo documento é stato redatto il **29.11.2022**

Periodo di riferimento
dei dati

I dati raccolti si riferiscono al periodo dal 01.12.2021 fino al 30.11.2022

Perimetro delle sedi di
riferimento

La sede di riferimento è BeeCare

Contatto di riferimento

info@beecare.ch
091 980 44 68

Persona di contatto

Tommaso Gianella



Vicolo Concordia 1 - 6932 Breganzona
tel. 091 980 44 68 - info@beecare.ch - www.beecare.ch