

## INTERPELLANZA

Interpellanza di **Barbara Angelini Piva e cofirmatari** sul tema:

### “Situazione all’Istituto San Carlo”

“Ci riferiamo all’interrogazione del 17.12.2015 presentata dal gruppo PPD che è rimasta fino ad oggi senza risposta e ad un’interpellanza presentata dal gruppo PLR di tema analogo cui il capo dicastero Ronnie Moretti ha dato seguito in occasione della seduta del 21.12.2015. Prendiamo atto del contenuto della nota del Municipio del 1. marzo u.s., dalla quale risulta che dall’audit esterno commissionato all’iQ-center di Lugano sono state riscontrate alcune “importanti criticità” nella gestione della casa.

Ci permettiamo quindi di seguiti riformulare o completare le domande che ancora attendono una risposta e di formularne qualche altra alla luce di quanto apparso sulla stampa e in seguito emerso durante il dibattito pre-elettorale a Tele Ticino nella giornata del 1.3.2016:

1. durante il dibattito a Tele Ticino è stato affermato che sono state fatte “scelte sbagliate” tanto da indurre il Municipio a decidere di fare retromarcia e di dotare la Casa San Carlo di un “direttore vero e proprio”.

Per attuare detto intento e ristabilire la “normalità” scaturiranno inevitabilmente costi straordinari che andranno a ricadere sui cittadini. In quale misura possono essere quantificati?

E’ vero che nel frattempo al signor Mordasini e alla signora Margani è già stato intimato il licenziamento? Se sì, con quali motivazioni?

In attesa della nomina di un “direttore vero e proprio” chi assumerà la direzione ad interim dell’Istituto? Chi ricoprirà gli altri ruoli all’interno dei servizi sociali al signor Mordasini?

2. Completiamo la domanda no. 2 dell’interrogazione pendente come segue:

- Se l’esecutivo comunale fosse stato informato immediatamente, cioè con l’evidenziarsi dei primi segnali di disagio (p.es. con l’aumento delle assenze dovute a malattia), la situazione sarebbe stata tale da fare emergere comunque le sopra citate “importanti criticità” o si sarebbero potute prendere le necessarie misure per evitarle?

- Dopo l’implementazione del RAI con quale frequenza si sono verificate le assenze per malattia?

- Dalla risposta data dal capo dicastero all’interpellanza del gruppo LOR risulta che nel corso della primavera scorsa vi sono stati 3 incontri fra la direzione e i sindacati e che è stata decisa la creazione di un gruppo di lavoro, che poi si è riunito soltanto ben 7 mesi dopo. Chi ha autorizzato gli incontri? Chi ha autorizzato la creazione del gruppo di lavoro? Quanti incontri ci sono stati? Chi vi ha fatto parte e in base a quali criteri sono stati selezionati i membri? Perché non è stata sollecitata una sua celere attivazione?

3. Dalla risposta data dal capo dicastero all’interpellanza del gruppo PLR risulta che non vi sarebbero state conseguenze sulla qualità delle cure dispensate ai pazienti. Il contenuto dell’audit conferma questa risposta oppure invece gli ospiti hanno percepito già nel mese di aprile il clima di disagio esistente?

4. Ritiene il Municipio di organizzare un momento di discussione sul tema e condividere con il Consiglio comunale il contenuto dell’audit?”

## LA RISPOSTA

A nome del Municipio risponde il capo dicastero Socialità **Ronnie Moretti**

“Intervengo a nome del Municipio per rispondere all’interpellanza 8 maggio 2016 di Barbara Angelini Piva e Loretta Canonica e cofirmatari.

Una cosa va detta subito: se il San Carlo ha saputo migliorare in tempi brevi traendo profitto dalle misure adottate dal Municipio ciò va a onore, oltre che dell’ottima consulenza della casa Belsoggiorno, del costante impegno di tutto il personale: questo è un segno che la casa era nelle condizioni di intraprendere prontamente un nuovo percorso.

Prima di entrare nel merito delle domande rivolte al Municipio, è necessaria una premessa che riguarda il dovere di protezione della sfera privata che il Municipio è tenuto a rispettare. Se il Municipio o un suo membro entrassero nel merito di una procedura in corso lederebbero il diritto alla difesa delle persone coinvolte.

Il Municipio si è finora strettamente attenuto a un atteggiamento molto prudente nelle prese di posizione pubbliche. Non perché abbia qualcosa da nascondere, ma perché non vuole anticipare prese di posizione prima di aver lasciato agli interessati la facoltà di esercitare liberamente il loro diritto di essere sentiti. Per questo motivo, anche stasera sarà possibile fornire risposte esaustive solo ad alcuni aspetti toccati dall’interpellanza.

Quello che possiamo dire, in generale, è che il Municipio ha agito non appena sul suo tavolo è giunta la lettera del 19 novembre 2015 del Laboratorio di psicopatologia del lavoro, il quale ha raccolto e oggettivato le lamentele di diversi dipendenti. La lettera presentava gli informazioni che mancavano sulla situazione della conduzione dell’istituto. Questo è un dato di fatto, confermato dai risultati degli interventi al San Carlo su alcune delle principali criticità: sono già avviate misure per adeguare il sistema dei turni, le indicazioni pratiche per l’utilizzo del RAI sono recepite con successo, il clima di lavoro è decisamente migliorato.

Il Municipio avrebbe dovuto intervenire prima? La risposta è sì. Sarebbe stato possibile intervenire prima? La risposta non è così semplice. Le ragioni andranno chiarite nell’ambito della procedura in corso. Posso tuttavia già anticipare che dall’audit emerge che il personale al San Carlo era restio a segnalare apertamente i problemi. Questa dinamica, non infrequente nelle organizzazioni di lavoro strutturate gerarchicamente, ha generato difficoltà nella comprensione della situazione e nella raccolta delle informazioni e distinguere le proteste legittime dai pettegolezzi o dalle maldicenze. Le versioni sono spesso contraddittorie. Va anche ritenuto che in ogni settore dell’amministrazione la base è il rapporto di fiducia tra direzione, dicastero e Municipio.

Fin qui la premessa generale. Per quanto riguarda le domande degli interpellanti, parto dal più importante punto sul quale il Municipio desidera fare la massima chiarezza: la qualità delle cure all’istituto San Carlo.

### **Domanda 3**

***Dalla risposta data dal capo dicastero all’interpellanza del gruppo PLR risulta che non vi sarebbero state conseguenze sulla qualità delle cure dispensate ai pazienti. Il contenuto dell’audit conferma questa risposta oppure gli ospiti hanno già percepito già nel mese di aprile il clima di disagio esistente?***

In primo luogo, ricordiamo che né al capo Dicastero né al Municipio sono mai giunte segnalazioni di una qualità insufficiente del servizio. L’Ispezione dell’Ufficio del medico cantonale, avvenuta nello scorso mese di giugno, non ha rilevato discordanze rispetto alle

normative. È vero che l'audit esterno ha messo in luce problemi che si sarebbero verificati durante la scorsa estate: di questi problemi, tuttavia, non sono giunte segnalazioni al Municipio in termini di qualità delle cure.

#### **Domanda 1**

***Durante il dibattito a Tele Ticino è stato affermato che sono state fatte "scelte sbagliate" tanto da indurre il Municipio a decidere di fare retromarcia e di dotare la Casa San Carlo di un "direttore vero e proprio".***

Il Municipio ricorda che la soluzione del direttore unico per i servizi sociali è stata approvata dal Cantone e accolta favorevolmente pure da operatori attivi sul territorio e dalla SUPSI. Questo cambiamento è stato accompagnato da una serie di misure di supporto per assicurare la gestione dell'istituto San Carlo. Come già sapete, i vantaggi che il Municipio aveva intravisto in questa soluzione erano di tipo finanziario e operativo; l'intento era di fornire ai Servizi sociali una competenza di livello superiore per gestire aspetti complessi come i flussi finanziari e la ripartizione di competenze con il Cantone, o la collaborazione intercomunale. Oggi sappiamo che questa soluzione non si è rivelata adeguata per le esigenze di Locarno, ma, ripeto, si trattava di un esperimento che godeva dell'appoggio delle autorità cantonali. Da questo Consiglio comunale sono peraltro giunti segnali non sempre facilmente leggibili. Ricordo l'interrogazione del consigliere Silacci, che riteneva inutile l'assunzione di un direttore dei servizi sociali. Alcuni dei firmatari di quell'atto hanno poi sottoscritto l'interpellanza PLR nel dicembre 2015, riconoscendo il sovraccarico dovuto alle incombenze del sociale.

Come già evidenziato nella risposta all'interpellanza PLR di dicembre, negli ultimi mesi il Direttore era impegnato presso la casa anziani per una percentuale maggiore del 50%. Il tutto va anche inserito in un contesto di sotto dotazione che colpisce in particolare le funzioni di direzione in quasi tutti i settori dell'amministrazione comunale.

***Per attuare detto intento e ristabilire la "normalità" scaturiranno inevitabili costi straordinari che andranno a ricadere sui cittadini. In quale misura possono essere quantificati?***

Per quanto riguarda i costi, è noto che la gestione attuale della casa anziani San Carlo non garantisce l'ottimizzazione del mandato di prestazione. Questo, considerato l'alto livello delle cure offerte, produce dei deficit per vari motivi. Il tema dell'ottimizzazione delle risorse accomuna tutte le case anziani. Riportare l'istituto in equilibrio significa quindi sfruttare al massimo i sistemi di monitoraggio. Il mezzo principale per ottenere questo obiettivo è naturalmente il progressivo rientro con il RAI, obiettivo che in queste settimane appare più vicino. I costi per questo rientro saranno poi recuperati nel medio termine.

I costi dell'audit, quelli della consulenza del direttore Fabbri e dello staff della casa Belsoggiorno, più la consulenza giuridica per la procedura attualmente in corso comporteranno una spesa per ora quantificabile in 100.000 franchi. A titolo di paragone, il fatturato della casa anziani raggiunge annualmente i 10 milioni.

Va inoltre ricordato che il ritorno al modello delle direzioni separate porterà alla città un aumento della spesa per coprire i servizi sociali, con alla fine del vantaggio finanziario assicurato dal modello organizzativo della direzione unificata.

***In attesa della nomina di un "direttore vero e proprio" chi assumerà la direzione ad interim dell'istituto? Chi ricoprirà gli altri ruoli all'interno dei servizi sociali al sig. Mordasini?***

Il Municipio ha segnalato al Cantone che il Direttore Fabbri ha assunto la direzione a interim, mentre per i servizi sociali il dicastero ha sottoposto al Municipio una proposta che non è stata

ancora evasa. In attesa di decisioni, oltre al capo Dicastero sono stati attivati per la gestione dell'attività corrente alcuni funzionari tra i quali il Direttore Castiglione e il Segretario comunale.

#### **Domanda 2**

***Se l'esecutivo comunale fosse stato informato immediatamente, cioè con l'evidenziarsi dei primi segni di disagio (per es. con l'aumento delle assenze dovute a malattia), la situazione sarebbe stata tale da fare emergere comunque le sopra indicate "importanti criticità" o si sarebbero potute prendere le necessarie misure per evitarle?***

È a posteriori difficile dire se un intervento anticipato avrebbe potuto evitare le decisioni recentemente adottate dall'esecutivo. Certo che l'intervento avrebbe dovuto partire attivando una maggior propensione del personale a segnalare le disfunzioni all'autorità. Con probabilità avrebbe permesso di porre fine anticipatamente al disagio dei dipendenti. Ribadisco comunque che il Municipio è intervenuto non appena è giunta sul suo tavolo la lettera del Laboratorio di psicopatologia del lavoro, il quale ha raccolto e oggettivato le lamentele di diversi dipendenti. Lamentele che in una successiva assemblea sindacale si sono rilevate diffuse su una parte maggioritaria del personale.

***Dopo l'implementazione del RAI con quale frequenza si sono verificate le assenze per malattia?***

Il RAI è uno strumento introdotto da diversi anni, anche se il suo utilizzo non è tuttora ottimale. Da un confronto con le altre case anziani, le assenze per malattia registrate al San Carlo rientrerebbero nella media; durante l'estate, anche a causa del grande caldo, come riferito dalla direzione [leggasi anche assenze per vacanze], vi è stato un aumento percepibile dello stress e delle malattie, ora in gran parte rientrato. Come spiegato nella risposta all'interpellanza PLR, il punto è semmai che proprio il non ottimale utilizzo del RAI provoca una sotto-dotazione generale degli effettivi nel settore curante. Ad ogni modo, è ovviamente un nostro dovere cercare di ridurre le assenze occasionali per malattia, che per il bene di tutti dovranno collocarsi ben al di sotto della media. Questo obiettivo è stato condiviso dai rappresentanti del personale alla riunione del gruppo di lavoro del 9 marzo 2016.

***Dalla risposta data dal capo dicastero all'interpellanza PLR risulta che nel corso della primavera vi sono stati 3 incontri fra la direzione e i sindacati e che è stata decisa la creazione di un gruppo di lavoro, che poi si è riunito ben 7 mesi dopo. Chi ha autorizzato gli incontri? Chi vi ha fatto parte e in base a quali criteri sono stati selezionati i membri? Perché non è stata sollecitata una sua celere attivazione?***

Il Municipio è stato informato a fine aprile dell'intenzione della Direzione di incontrare le organizzazioni del personale e costituire un gruppo di discussione paritetico. La procedura di costituzione e la composizione del gruppo di lavoro sono state concordate dagli stessi sindacati e dalla Direzione. A rappresentare il personale sono 7 membri titolari eletti e i loro supplenti. La lentezza nella costituzione del Gruppo di lavoro, che non ha potuto riunirsi prima dell'estate come previsto, è spiegata con una perdita di tempo iniziale dovuta alle tensioni tra i diversi sindacati e alle difficoltà di agenda per fare prima. Va anche rilevato che la prima campagna di adesioni in settembre non ha dato i risultati sperati, per cui nel mese di dicembre si è resa necessaria un'ulteriore assemblea del personale. Il bilancio provvisorio del gruppo di lavoro è al momento di 3 riunioni, alla presenza del capo Dicastero. A queste si aggiunge una riunione preparatoria, legittima in sé ma la cui segnalazione non è giunta alla Direzione.

***Domanda 4. Ritiene il municipio di organizzare un momento di discussione sul tema e***

***condividere con il Consiglio Comunale il contenuto dell'audit?***

Una discussione generale sul tema va rimandata a dopo la fine delle procedure attualmente in corso compatibilmente con le esigenze di tutela degli interessi del Comune nella procedura di rescissione del rapporto di impiego prospettata nei confronti del Direttore dei servizi sociali e della responsabile dell'audit San Carlo.

La signora **Barbara Angelini Piva** sulla base delle risposte ricevute non può che dichiararsi non soddisfatta, precisando quanto segue:

Si può capire che al 1 marzo 2016 ci fosse una situazione per cui a prevalere fosse la garanzia della sfera privata delle persone coinvolte, fatto sta però che in seguito si è detto e scritto di tutto e di più. Ritengo che la seduta di Consiglio comunale sia la sede giusta per dire la verità, importante questo per discuterne, qui bisogna aprire la discussione senza più attendere.

Interviene la signora **Loretta Canonica** sottolineando che se è ben vero che bisogna tenere in giusta considerazione i rapporti di fiducia tra le varie parti coinvolte e preservare la sfera privata, ora che si è scritto e detto di tutto si potrebbe essere anche più chiari.

Il disagio risentito dai pazienti c'era e c'è tuttora, indipendentemente dal caldo o altri fattori.

La signora **Barbara Angelini Piva** chiede che sia aperta una discussione generale sul tema, malgrado la tarda ora.

Il **Presidente** ricorda che in tutti i casi bisogna finire la parte di discussione sull'interpellanza, pertanto dà la parola al municipale **Ronnie Moretti** che in replica precisa quanto segue:

Per quanto riguarda l'attività del gruppo di lavoro il Municipio ne è stato regolarmente informato e aggiornato della situazione al S. Carlo. All'inizio la situazione era stata riferita come ancora abbastanza buona e gestibile. Nel corso della trasmissione televisiva ricordata il Medico cantonale non ha ravvisato problematiche particolari. Soprattutto quello che si rivela è un personale del S. Carlo, e ciò è emerso bene nell'audit, quale forza ancora viva e ciò è garanzia che le cose non sono andate peggio di quello che sarebbe potuto essere. Di più non si può dire altrimenti si entrerebbe nel contenzioso, malgrado io sia il primo a non aver motivo per non rilasciare più informazioni.

Il Sindaco **Alain Scherrer** aggiunge che per il Municipio prima ed ora in primo luogo c'è da preservare il benessere degli ospiti anziani, per la chiarezza ci sarà tempo anche in futuro.