

INTERPELLANZA

Interpellanza di **Claudio Vassalli** e cofirmatari sul tema:

“Situazione all’Istituto San Carlo”

Premessa. E’ da alcuni anni ormai che regolarmente la Commissione della Gestione nei suoi rapporti sui consuntivi e sui preventivi della Città evidenzia una grossa discrepanza nell’applicazione dei principi di calcolo inerenti lo strumento di valutazione RAI e RAC che hanno compromesso poi quell’auspicato recupero finanziario che il Comune riesce ad ottenere dal DSS. Inoltre rileviamo che nonostante in questi anni assistiamo ad cospicua diminuzione di sussidiamento dovuto ad un grado e ad uno stato migliore nella media della gestione individuale degli ospiti del San Carlo rispetto agli anni precedenti, si ravvisa comunque un aumento consistente di personale passato dalle 94 unità del 2008 alle 100 unità del preventivo 2016, ossia con un aumento di 6 unità per gli istituti e servizi sociali, cosa che non ci pare affatto giustificata. Infatti la base del conteggio cantonale di sussidiamento, calcolato con lo strumento RAI/RAC, non avrebbe dovuto portare ad un aumento del personale in organico, mentre quello in esubero del San Carlo si sarebbe potuto magari collocare altrove, senza procedere a nuove assunzioni. E se questo non bastasse, oggi veniamo a sapere che oltre ad avere in malattia il dir. Mordasini, ovviamente poiché è stato oberato a tal punto dal lavoro e dalle difficoltà oggettive riscontrate nella gestione della casa di cura, anche un sindacato si è lamentato per la tensione esistente tra collaboratori e quadri superiori della nostra casa anziani. Queste tensioni portano ovviamente ad avere un clima di lavoro non ideale in un settore già difficoltoso per sua natura, tensioni che si riversano poi sugli ospiti, compresi i loro famigliari.

Pertanto vorremmo sapere:

1. Per quanto tempo rimarrà assente il direttore Mordasini e se il Municipio ha già previsto un suo eventuale sostituto interinale. In caso di risposta affermativa chi è stato scelto e quali competenze dispone nell’ambito della formazione?
2. Quali caratteristiche e competenze dovrebbe disporre un sostituto dell’attuale direttore, e come mai non è stato individuato all’interno dell’organico della casa di cura.
3. In che modo intende procedere il Municipio dinnanzi alle criticità indicate nella lettera della VPOD? Vorremmo anche capire se altri sindacati si sono fatti avanti segnalando le stesse problematiche alla stessa stregua della VPOD. Se non fosse così perché mai?
4. Quali passi intende attuare il Municipio per attenuare le presunte tensioni esistenti tra il personale e i quadri del San Carlo? E come intende procedere Il municipio per recuperare l’attuale direttore dei servizi sociali della Città senza costringerlo ad operare con dei tours de force impossibili, come finora?
5. Corrispondono al vero le voci secondo cui i famigliari di alcuni ospiti si siano adoperati affinché i loro cari potessero trovare un’altra sistemazione, così da evitar loro inutili stress durante l’ultimo percorso di vita?
6. Come mai Il Municipio confrontato con il continuo e costante diminuzione del contributo cantonale per il San Carlo di questi ultimi anni, non ha bloccato le continue richieste di aumento del personale, verificando dapprima la situazione, poiché il grado di cure necessarie per gli ospiti è diminuito rispetto al passato?”.

LA RISPOSTA

Il municipale signor **Ronnie Moretti** a nome del Municipio risponde come segue:

“L’interpellanza pone diversi quesiti, che in un’ottica generale conviene distinguere.

Da un lato vi è la qualità delle cure per le quali non è finora giunta alcuna segnalazione di problemi, né da parte dei Residenti, né da parte dei Familiari. Gli obiettivi in questo senso sono quindi stati raggiunti, a onore dell’impegno di tutto il personale del San Carlo e della sua professionalità. Tra l’altro proprio ieri ha avuto luogo la festa di Natale presso la Casa San Carlo, a cui ha partecipato quasi la totalità del Municipio che si è intrattenuto con il personale, gli ospiti ed i loro parenti. In particolare numerosi di questi ultimi hanno espresso elogi al personale in merito alla dedizione e attenzione riservata agli ospiti. D’altra parte vi è la questione del clima di lavoro e dei rapporti interpersonali, di cui si è visto sulla stampa. Qui vi sono dei margini di miglioramento che vanno sicuramente colti, ma anche delle situazioni oggettive difficili. La prima, di ordine generale, riguarda l’inasprimento del mandato di prestazione da parte del Cantone che in sostanza risparmia. La stampa ha diffusamente espresso il disagio comune a molte case anziani. Inoltre, nel nostro caso, oltre al cambio di direzione che pone sempre problemi di adattamento, vi è stata la necessità di introdurre ulteriori cambiamenti in particolare per portare la casa alla pari con le basi legali e il mandato di prestazione. Se l’Istituto è riuscito a fornire le prestazioni in termini di qualità indicate in situazioni difficili su più fronti, questo costituisce un motivo di ulteriore merito per tutto il personale.

Passiamo ora al tema della discrepanza dell’effettivo sollevato dall’interrogazione facendo capo a qualche informazione di carattere tecnico. Lo strumento più importante per gestire il mandato di prestazione è sicuramente il RAI (Resident Assessment Instrument). Il RAI è un sistema che misura il minutaggio di cura.

I risultati che emergono dal RAI vengono utilizzati per:

- stabilire il coefficiente che moltiplica il costo standard di una giornata di cura (costo calcolato per Istituti di dimensioni analoghe) in costo effettivo in base alla necessità di cura
- il contributo globale per la parte contrattuale standard
- il calcolo del contingente in risorse umane.

L’Ufficio del medico Cantonale elabora degli indicatori di qualità su cui gli Istituti di cura devono lavorare per mantenerli negli standard nazionali. Funge da base per le fatturazioni alle casse malati. Per il personale curante il RAI rappresenta uno strumento clinico di cura che definisce il metodo di lavoro, gli obiettivi e gli interventi da effettuare in questo ambito al fine di assicurare una personalizzazione delle cure. In buona sostanza con il RAI fornisce supporto per elaborare i preventivi, migliorare laddove vi sono delle difficoltà, utilizzare al meglio le risorse sia umane che finanziarie, assicurare la personalizzazione delle cure. Tenuto conto di quanto sopra si può ben immaginare l’importanza di questo strumento ed è per questo che il Cantone ha sempre riconosciuto i costi per l’apprendimento e la formazione continua di tutto il personale. Il contingentamento del personale curante riscontrato nei consuntivi è quello ammesso dal cantone e può variare a dipendenza di criteri che da un anno all’altro possono mutare. Una leggera discrepanza tra il contingente prodotto dal RAI e quello del personale curante al San Carlo si è registrata in concomitanza con l’avvio del corretto utilizzo dello strumento, come meglio spiegato di seguito. Benché l’applicazione del RAI sia obbligatoria dal 2007, al momento del cambiamento di direzione presso l’Istituto non vi era padronanza dello strumento. Nel 2012 le casse malati hanno infatti riscontrato una fatturazione inadeguata. Nella fase di rientro verso un uso corretto iniziato a fine 2013 si è quindi riscontrata una momentanea discrepanza. Questo scostamento, durato qualche mese, non rappresentava un esubero di personale se si pensa al carico di cure prestate, ma un’insufficiente

utilizzo del RAI. Il Municipio ne è stato informato nel 2014 unitamente al sovraccarico che l'apprendimento del RAI, unitamente ad altri correttivi necessari, rappresentava per il personale. Il RAI è ora utilizzato correttamente tanto che da tempo il contingentamento del personale corrisponde al risultato e si è di recente proceduto a avviare un leggero potenziamento dell'effettivo del personale curante, in conformità con i migliori risultati conseguiti. L'uso del RAI non è stato il solo aspetto tecnico-amministrativo affrontato dalla nuova Direzione. Si è dovuta rivedere la turnistica d'intesa con l'ispettorato del lavoro. Pure questo cambiamento, implementato attraverso dei piani pilota, ha causato un sovraccarico presso il personale. Sono poi stati rivisitati ad esempio i mansionari, il contratto di ammissione, le disposizioni per i medici. Sul lato delle cure si è concluso con buoni risultati il progetto sulla contenzione, introdotta l'ergoterapia (richiesta dal mandato), ripensata l'attivazione e animazione, oltre ai progetti di cure non farmacologiche di cui si dirà più avanti. Il settore alberghiero e delle pulizie è pure stato assoggettato a un ripensamento organizzativo. Infine sono attualmente in corso diversi progetti molto importanti, tra cui si segnala la revisione dei criteri della lista di attesa (priorità ai bisogni sanitari e sociali oggettivi) e la revisione del piano contabile in modo da rendere più trasparente il risultato "comunale" con quanto riconosciuto nel mandato di prestazione.

Alle singole domande viene risposto nel modo seguente.

1. Per quanto tempo rimarrà assente il direttore Mordasini e se il Municipio ha già previsto un suo eventuale sostituto interinale. In caso di risposta affermativa chi è stato scelto e quali competenze dispone nell'ambito della formazione?

Il Direttore Mordasini è stato assente dal 20 novembre al 6 dicembre. Visto il periodo ristretto non si è reso necessario al momento nominare un sostituto. Tuttavia a seguito dei recenti avvenimenti di cui si dirà meglio successivamente, Anna Margani, responsabile dell'Istituto è in malattia. Al momento attuale il Direttore Mordasini è attivo quasi esclusivamente al San Carlo.

2. Quali caratteristiche e competenze dovrebbe disporre un sostituto dell'attuale direttore, e come mai non è stato individuato all'interno dell'organico della casa di cura.

Per l'assenza del Direttore Mordasini, la Responsabile dell'Istituto Margani funge da sostituta, a dipendenza degli accordi presi con il Direttore. Entrambi dispongono dei requisiti richiesti dal DSS. In caso di necessità, in accordo con il DSS e come successo in altre case anziani, possono essere istituite delle conduzioni ad interim anche con titoli inferiori. Va comunque sottolineato che i risultati riguardo alle cure sono soddisfacenti, a comprova della solidità generale dell'Istituto.

3. In che modo intende procedere il Municipio dinanzi alle criticità indicate nella lettera della VPOD? Vorremmo anche capire se altri sindacati si sono fatti avanti segnalando le stesse problematiche alla stessa stregua della VPOD. Se non fosse così come mai?

A seguito della segnalazione della VPOD in aprile del malcontento dei dipendenti in Casa Anziani, dal mese di maggio 2015 la Direzione dell'Istituto si è incontrata tre volte alla presenza dei tre sindacati per discutere le criticità della casa e l'approntamento, su proposta della Direzione che ha da subito riconosciuto che vi sono margini di miglioramento, di un gruppo di lavoro paritetico. Si tratta, su ammissione dei sindacati, del gruppo di lavoro in casa anziani più rappresentativo nel Cantone. Malgrado l'urgenza risentita di partire con il gruppo di lavoro, aspetti organizzativi e tecnici hanno spostato la prima riunione al 15 dicembre, subito dopo un'assemblea dei tre sindacati che ha avuto

luogo il giorno prima, 14 dicembre. In questa assemblea è emerso un malcontento che va ben oltre gli affiliati a un solo sindacato. Tuttavia prima del 14 dicembre gli altri due sindacati non avevano rilevato motivi di malcontento del personale presso i loro affiliati. Difficile dire come mai questo sia stato possibile. Al riguardo si può aggiungere che al di là di segnalazioni anonime indirizzate al Sindaco e al Municipio, nessuna segnalazione diretta è mai pervenuta per esempio al Capodicastero, salvo quella di un solo caso singolare e particolare.

4. Quali passi intende attuare il Municipio per attenuare le presunte tensioni esistenti tra il personale e i quadri del San Carlo? E come intende procedere il Municipio per recuperare l'attuale direttore dei servizi sociali della Città senza costringerlo ad operare con dei tours de force impossibili come finora?

Dopo l'assemblea del 14 e la riunione del gruppo di discussione del 15 dicembre si può affermare che le tensioni interne al personale non siano più presunte, ma conclamate. L'attivazione del già citato gruppo di discussione rimane lo strumento interno principale di chiarificazione e di approntamento dei correttivi. Tuttavia le difficoltà riscontrate in particolare nel passaggio delle informazioni e nell'ambiente di lavoro richiedono degli interventi esterni. Il Municipio ha quindi deciso di intraprendere i seguenti passi:

- 1: promuovere un audit per fare chiarezza sulle contestazioni mosse dalla lettera della VPOD e questo a tutela di tutti i dipendenti, quadri dirigenti compresi. L'audit dovrà pure esprimersi su eventuali margini di miglioramento nell'organizzazione della struttura;
2. in attesa dei risultati del citato audit, nominare una persona ad interim che affianchi gli attuali quadri dirigenti nella responsabilità di conduzione della casa,.
3. avviare un accompagnamento e una sensibilizzazione sugli aspetti di interazione sul posto di lavoro, come supporto per tutto il personale, anche con modalità di coaching. Per quanto riguarda il Direttore degli istituti e servizi sociali della Città va rilevato che tutti i funzionari dirigenti e in particolare i direttori dell'amministrazione cittadina soffrono di un conclamato sovraccarico di lavoro. La proposta di nuovo ROD, in fase di ultimazione, prevede la creazione di funzionari dirigenti di livello intermedio atti a sgravare i direttori. Questa opportunità verrà presa in conto anche per gli Istituti e servizi sociali in maniera da riequilibrare nel medio termine in modo consolidato il carico di lavoro.

5. Corrispondono al vero le voci secondo cui i famigliari di alcuni ospiti si siano adoperati affinché i loro cari potessero trovare un'altra sistemazione, così da evitare loro inutili stress durante l'ultimo percorso di vita?

Casi come quelli indicati non sono noti né al Municipio né alla Direzione. Al contrario si assiste a continue richieste per entrare nell'Istituto e la fila di attesa, attualmente fissata sulla data di iscrizione, determina una tempistica di circa un anno. Per quanto riguarda la qualità delle cure, da un anno circa vengono sentiti regolarmente tutti i famigliari. Questi colloqui permettono di stabilire non vi sono state segnalazioni negative, che il grado di soddisfazione mediamente è buono. Vi sono pure indicatori clinici che attestano un buon grado delle cure presso l'Istituto. Alcuni di questi sono sopra la media cantonale, come ad esempio lo scarso uso di farmaci che vengono sostituiti da altre forme di terapia (Hospice per cure palliative, terapie non farmacologiche come la terapia della bambola in collaborazione con l'OMS). Va ribadito che malgrado le difficoltà riscontrate, i risultati conseguiti quotidianamente sono decisamente buoni. Questo è dovuto all'impegno di tutti i dipendenti nell'affrontare con professionalità un lavoro difficile e impegnativo, ciò che fa sperare in un rientro delle criticità, anche attraverso i correttivi che si renderanno necessari.

6. Come mai il Municipio confrontato con il continuo e costante diminuzione del contributo cantonale per il San Carlo di questi ultimi anni, non ha bloccato le continue richieste di aumento del personale, verificando dapprima la situazione, poiché il grado di cure necessarie per gli ospiti è diminuito rispetto al passato?

L'esubero di personale curante è stato ristretto a un periodo corto. Non si trattava di un sovrannumero rispetto al lavoro effettivo, ma dovuto alle difficoltà di utilizzo RAI. Ora il problema è in massima parte rientrato con l'uso corretto del RAI. L'avviata revisione del piano contabile dovrà premettere di trovare soluzioni ottimali anche riguardo ai beni e servizi, come pure allo scorporo di alcune prestazioni a favore del Comune".

La signora **Loretta Canonica** si dichiara non soddisfatta e interviene così in replica su quanto risposto dal Municipio:

"Quanto possa essere recepito a una cena di Natale non è evidentemente tanto oggettivabile, ritenuto che normalmente in tale ambito nessuno si lamenta. E' sicuramente il progetto RAI che ha portato delle problematiche. Se a tal proposito l'amministrazione non riesce a gestire la situazione, la condizione non è quella che deve essere. Se al San Carlo vi è un 30% di dipendenti che ritiene il clima di lavoro non ottimale ciò dev'essere ricondotto alla sua conduzione".

Interviene il municipale **Ronnie Moretti** rispondendo a Canonica come segue:

Il Municipio concorda perfettamente sul fatto che le tensioni sono conclamate, l'abbiamo detto! Vi è il piano di rientro, in particolare è in fase di nomina un audit esterno per accertare la situazione come già chiaramente indicato al punto 4 della risposta all'interpellanza. Se ciò non è un programma che cosa si vuole ancora?

La signora **Canonica** si limita ad aggiungere per finire di augurarsi che giungano presto dei risultati.