

Città di Locarno

Municipio

Piazza Grande 18
Casclla postale
6601 Locarno
Telefono 091 756 31 11
Fax 091 756 32 61
e-mail citta@locarno.ch

Ns. rif. 51/MC/if

Locarno, 11 gennaio 2017

Egregio Signor Aron D'Errico Via Romerio 15 6600 Locarno

Interrogazione 06 dicembre 2016 "Casa Anziani San Carlo: ancora problemi a danno dei dipendenti e degli anziani"

Egregio Signor D'Errico,

il Municipio è da sempre attento ai problemi degli anziani e in particolare della gestione e della conduzione del nostro Istituto per Anziani San Carlo. Come lei sa i numerosi avvicendamenti alla Direzione di questo importante Istituto (uno dei più grandi del Cantone), hanno portato a un completo cambiamento dei quadri dirigenti, che hanno lasciato con motivazioni diverse l'uno dall'altro. La partenza del Direttore, della Responsabile di struttura (delle cure), della Governante, della Responsabile della qualità e del Responsabile della formazione ha richiesto l'adozione di misure particolari e puntuali per garantire la gestione della Casa. Alla recente nomina del nuovo Direttore, seguirà quella del Responsabile delle cure e del Governante, oltre ai regolari concorsi in atto o terminati per il personale infermieristico, del servizio alberghiero e per alcune funzioni particolari (ergoterapista ad esempio).

Rispondiamo quindi alle sue domande che lei stesso pone al condizionale, basandosi su segnalazioni di parte:

1. Corrisponde al vero che da quando è subentrata ad interim la nuova capo cure siciliana, proveniente dalla struttura Belsoggiorno, l'ambiente di lavoro sia peggiorato? In particolare, corrisponde al vero che il dialogo con i dipendenti (che con competenza e professionalità fanno andare avanti la struttura) sarebbe assente e che nessuno avrebbe il coraggio di contraddirla, tanto che tra i dipendenti regnerebbe un clima di paura e intimidazioni?

Non corrisponde al vero. Per quanto concerne il presunto mancato dialogo con i collaboratori e l'altrettanto presunto peggioramento dell'ambiente lavorativo, le citiamo da una lettera scritta pochi giorni fa da diversi collaboratori del San Carlo alla Responsabile delle cure: "Hai dimostrato disponibilità e ascolto verso tutti i dipendenti, in caso di problemi, conflitti, dubbi, hai saputo prontamente intervenire cercando di proporre soluzioni, dando consigli e sostenendo le persone coinvolte, dimostrando grande empatia. Il tuo intervento non è stato imposto o forzato, ma un supporto rispettoso e attento ad ascoltare sempre tutte le parti coinvolte." E più oltre: "Vogliamo ringraziarti ricordando i numerosi interventi positivi che hanno permesso all'intera

equipe di rinascere e finalmente far sentire il benessere e la qualità delle cure. Grazie di cuore per averci permesso di creare un ambiente di lavoro finalmente sereno!!".

Per di più ogni lunedì pomeriggio la Responsabile delle cure ad interim era al San Carlo proprio per ricevere i collaboratori che desideravano parlare con lei. Dialogo molto aperto e trasparente grazie al quale sono state risolte con soddisfazione tante situazioni. Evidentemente non avrebbe potuto prendersi a carico anche chi rifiuta il dialogo, non condividendo i principi quali la franchezza e la trasparenza nei rapporti di lavoro e gli obiettivi della Casa. Per inciso la Responsabile delle cure a. i. ha lavorato dieci anni per l'EOC e da quindici anni è Responsabile delle cure di una casa per anziani.

- Corrisponde al vero che la capo cure ad interim avrebbe fatto arrivare suo fratello per formare gli allievi, nonostante che all'interno del San Carlo ci siano dei dipendenti in possesso della formazione necessaria per occuparsi della formazione allievi? Se sì, chi ha autorizzato ciò e perché non ci si è rivolti al personale interno? Sul tema degli allievi è pure disinformato: il Responsabile della formazione del San Carlo, dopo una lunga assenza, si era dimesso. Due soli collaboratori dell'Istituto hanno il titolo di perito di esame: questi due collaboratori sono contemporaneamente capi reparto con le responsabilità e l'impegno lavorativo che lei conosce. Nella Casa che occupa la Responsabile delle cure oggetto delle sue critiche, gli allievi sono seguiti da un gruppo di persone generalmente formato dalla Responsabile delle cure, dalla specialista clinica, da un supervisore e un coordinatore RAI, da un'infermiera referente per la formazione pratica degli infermieri e da un assistente di cura. Per seguire al meglio gli apprendisti sono previsti i corsi FORMAS per la formazione nel settore sociosanitario. Al San Carlo queste persone formate sono arrivate dalla Casa Belsoggiorno (compreso a due riprese il fratello della Responsabile delle cure per complessivamente quattro ore) proprio per darci una mano nel formare i collaboratori presenti fornendo una linea guida sul metodo migliore per poter far si che gli allievi venissero seguiti come è previsto dalle varie scuole e non per sostituirsi al personale interno. Fatto riconosciuto sempre nella lettera citata "Sei inoltre riuscita a definire il ruolo degli allievi, considerandoli come tali e non più come forza lavoro, nel rispetto degli obiettivi formativi". Per loro ammissione, le persone che seguivano gli apprendisti non conoscevano questa metodologia perché non avevano mai visto un rapporto formativo. Questa e altre consulenze puntuali sono state offerte dalla Casa Belsoggiorno nell'ambito della collaborazione instaurata con il nostro Istituto.
- Uno strumento molto importante per affrontare i problemi dei dipendenti è il Gruppo di dialogo, al cui interno i dipendenti possono parlare liberamente tra loro, senza la paura di subire ritorsioni o pressioni. Secondo le segnalazioni, la capo cure si sarebbe presentata alle riunioni, per cui i dipendenti non avrebbero più potuto parlare liberamente, inoltre il presidente e il vice presidente del Gruppo si sarebbero dimessi per protesta. Corrisponde al vero che il Gruppo di dialogo non sia più attivo da diversi mesi? Se sì, si intende intervenire per riattivarlo? Il Gruppo dialogo si è sciolto per libera scelta dei suoi membri senza la presentazione di nuove proposte o soluzioni. Non era e non è un gruppo istituzionale. La sua costituzione e gestione erano motivate dalla necessità di meglio colloquiare tra collaboratori e direzione, tuttavia senza la struttura, la definizione dei compiti e il peso che ha una Commissione interna, del resto prevista dal ROD (in particolare dalla sua ordinanza). Per questo la Responsabile delle cure aveva invitato i collaboratori a creare una commissione interna, come l'ha la maggior parte delle Case per anziani nel Cantone, commissione che collabora con la Direzione per creare un rapporto di fiducia e promuovere la pacifica collaborazione. Sono questi degli spunti che si possono leggere nel Regolamento organico delle Case per anziani (ROCA), sottoscritto dai maggiori sindacanti ticinesi.

Ad ogni modo, una volta al mese si tengono le riunioni di equipe, durante le quali, con il sostegno della Responsabile delle cure (vi partecipava comunque solo parzialmente) sono state risolte moltissime questioni riguardanti le dinamiche di equipe. Anche il Direttore a.i. ha partecipato a numerose riunioni di servizio e di reparto, oltre ad avere discussioni e approfondimenti con singoli collaboratori.

Le confermiamo che il gruppo dialogo non è più attivo da mesi e che questo Municipio intende proporre la costituzione, come detto sopra, di una Commissione interna, nel rispetto delle nostre normative.

4. I visitatori e gli anziani ospiti, come in qualsiasi struttura che si rispetti, devono poter fare affidamento su un centralino/reception. Corrisponde al vero che il centralino sia regolarmente inattivo e deserto (foto 1) e che i visitatori, privi di un punto d'accoglienza informativo, siano costretti ad andare in processione negli uffici o a chiedere informazioni al bar o al personale? Corrisponde al vero che pure gli anziani ospiti spesso non sappiano dove andare e che siano costretti a girovagare tra i corridoi e gli uffici (foto 2-3) per trovare qualcuno, a causa dell'inattività del centralino? Inoltre, corrisponde al vero che la centralinista svolga le funzioni di segretaria privata del Direttore? Se sì, essendo il centralino/reception un servizio importante sia per i visitatori che per gli anziani ospiti, si intende intervenire per riattivarlo?

Come lei sa, la struttura del San Carlo è ormai datata e necessita di una ristrutturazione che coinvolga anche il "vecchio" San Carlo. Questo Municipio è cosciente di questo fatto e si attiverà per dar corpo a un progetto di rinnovo degli edifici, di pari passo con il risanamento delle facciate per rispondere ai criteri di risparmio energetico e di un ambiente gradevole. La ricezione attuale non soddisfa le esigenze minime di accoglienza verso i Residenti e i loro famigliari e conoscenti. Oltre a ciò, dislocare una persona nei momenti di apertura (4-5 ore giornaliere, sabato e domenica esclusi) crea problemi organizzativi e costi supplementari. Pur tuttavia si stanno esaminando alternative dal costo contenuto per ovviarvi, sull'esempio anche di altre Case per anziani della regione. Facciamo comunque notare che la "processione negli uffici" richiede poco più di tre metri di percorso con il vantaggio del contatto personale nell'ufficio con la persona preposta al rapporto con i Residenti. L'orario di presenza di questa persona è quello d'ufficio, vale a dire otto ore giornaliere, persona che è sostituita dalle altre collaboratrici amministrative in caso di assenza. Quella che lei definisce "segretaria privata" del Direttore, non è altro che una parte delle 1.6 unità concesse dal DSS per i lavori di carattere amministrativo, mentre l'altra collaboratrice amministrativa si occupa della contabilità del San Carlo, interagendo con le segretarie. Da dicembre 2015, con le numerose partenze citate, si è reso necessario il servizio nel back-office, con il consenso di tutti i superiori del momento. Come detto alternative sono allo studio alfine di garantire nuovamente una presenza visivamente più efficace all'entrata dell'Istituto, utilizzando al meglio le risorse e la logistica disponibili, in particolare per quanto riguarda i collaboratori che svolgono il lavoro amministrativo a contatto con i Residenti.

5. Corrisponde al vero che il nuovo sistema di gestione delle malattie, che prevede tre livelli di contatto (chiamata al reparto, chiamata all'ufficio, chiamata alla capo cure) abbia suscitato malumori tra i dipendenti e che sia ritenuto troppo farraginoso?

L'annuncio delle malattie "troppo farraginoso" ci ha consentito di controllare l'assenteismo veramente troppo alto e di intervenire preventivamente sulle malattie annunciate per poter provvedere alle sostituzioni. Questo modo di lavorare è simile nelle altre case per anziani.

- 6. Quanti sono stati i casi di burn out (o simili) tra i dipendenti negli ultimi 5 anni?

 Non ci è possibile rispondere in quanto non possiamo conoscere le motivazioni delle malattie, ma unicamente la prognosi lavorativa del collaboratore. Ovvio il segreto medico in queste circostanze.
- 7. Attualmente quanti dipendenti sono frontalieri e quanti sono invece titolari di permesso B? Negli ultimi 5 anni, quanti frontalieri e quanti permessi B sono stati assunti? Nelle assunzioni viene data la priorità ai nostri residenti e a chi ha svolto la formazione in Svizzera?

Al San Carlo lavorano attualmente 132 persone (teste). Di queste, 122 sono residenti, 10 un permesso B e10 hanno un permesso G. Cinque anni fa i collaboratori erano 123, tra cui un permesso B e 6 permessi G. Complessivamente i permessi B e G sono passati, nello stesso periodo, da 7 a 20, con un incremento delle persone che lavorano per periodi ridotti (da 0 a 10 collaboratori di cui 8 permessi B e 2 G). Ovviamente a parità di qualifiche ed esperienza Direzione e Municipio hanno sempre data la preferenza ai nostri residenti, in un settore che comunque deve far capo a personale proveniente dall'estero per le note mancanze a livello quantitativo di manodopera locale.

Ci piace qui ricordare anche che in questo periodo al San Carlo abbiamo implementato il sistema di qualità RAI, lavorato su strategie organizzativo-gestionali, migliorato i turni di lavoro e soprattutto ridato dignità alle persone e benessere (termine filosofico e economico che sembra non essere tenuto nel giusto conto da lei). Molti di questi risultati si sono resi possibili grazie alla collaborazione, ora conclusa, con la Casa Belsoggiorno. Si tratta di una considerazione importante di cui non si trova traccia nella sua interrogazione. I toni usati nei confronti di una persona che si è messa in gioco durante un anno per aiutarci a sostenere il livello di cure del San Carlo ci lascia sconcertati in quanto antepone allusioni sulle lontane origini sue e di tutte le persone che provengono da quella regione ai fatti che contano per il bene dei residenti. (Si rileva di transenna che la Signora è da molti anni cittadina svizzera - si è oltretutto formata e perfezionata in Ticino - ed è molto apprezzata nell'Istituto dove svolgeda anni la funzione di Responsabile delle cure). Siamo inoltre convinti che anche lei, in veste di Consigliere comunale, si renderà conto che non si possono utilizzare informazioni imprecise sulla pelle dei Residenti e dei collaboratori, spaventandoli e demotivandoli, oltre a preoccupare le famiglie. Il San Carlo ha ricominciato a percorrere la giusta direzione e lo provano le attestazioni che regolarmente giungono in Direzione. Ovvio che, come in tutte le altre istituzioni sanitarie, non tutto vada ancora e sempre per il meglio: importante è trarre i dovuti insegnamenti, anche considerando e analizzando informazioni non verificate come le sue (ciò che avremmo preferito fare senza essere confrontati a inutili allarmismi diffusi tramite stampa), per cercare il costante miglioramento delle prestazioni dei nostri collaboratori ai quali va un plauso e un pensiero di riconoscenza.

Il tempo impiegato per la risposta da parte di tutti i funzionari coinvolti ammonta complessivamente a 3 ore lavorative.

Con la massima stima.

Per il Municipio

ing. Alain Scherrer

Il Segretario:

avv. Marco/Gerosa

Lodevole Municipio della Città di Locarno

Locarno, 06.12.2016

INTERROGAZIONE

Casa anziani San Carlo: ancora problemi a danno dei dipendenti e degli anziani?

Nonostante le rassicurazioni del Municipio e del Capodicastero Socialità, presso la Casa anziani San Carlo continuerebbero ad esserci delle criticità.

Un luogo in cui dovrebbero regnare la pace e la cura degli anziani, non deve in nessun modo essere afflitto da problemi di gestione e di personale: i dipendenti devono poter lavorare in un ambiente armonioso e agli anziani ospiti (e ai famigliari che li vengono a trovare) deve venire garantito il migliore servizio possibile. Tanto più che la struttura viene finanziata con i soldi dei cittadini: è quindi inaccettabile che negli ultimi anni, e sembrerebbe tutt'ora, si siano verificati dei seri problemi gestionali a danno dei dipendenti e, inevitabilmente di riflesso, nei confronti degli anziani.

Dalle recenti segnalazioni raccolte, la situazione sarebbe ben diversa rispetto all'idillio descritto dal Municipio. Pertanto, chiedo al Municipio di Locarno:

- 1. Corrisponde al vero che da quando è subentrata ad interim la nuova capo cure siciliana, proveniente dalla struttura Belsoggiorno, l'ambiente di lavoro sia peggiorato? In particolare, corrisponde al vero che il dialogo con i dipendenti (che con competenza e professionalità fanno andare avanti la struttura) sarebbe assente e che nessuno avrebbe il coraggio di contraddirla, tanto che tra i dipendenti regnerebbe un clima di paura e intimidazioni?
- 2. Corrisponde al vero che la capo cure ad interim avrebbe fatto arrivare suo fratello per formare gli allievi, nonostante che all'interno del San Carlo ci siano dei dipendenti in possesso della formazione necessaria per occuparsi della formazione allievi? Se sì, chi ha autorizzato ciò e perché non ci si è rivolti a personale interno?
- 3. Uno strumento molto importante per affrontare i problemi dei dipendenti è il Gruppo di dialogo, al cui interno i dipendenti possono parlare liberamente tra loro, senza la paura di subire ritorsioni o pressioni. Secondo le segnalazioni, la capo cure si sarebbe presentata alle riunioni, per cui i dipendenti non avrebbero più potuto parlare liberamente, inoltre il presidente e il vice presidente del Gruppo si sarebbero dimessi per protesta. Corrisponde al vero che il Gruppo di dialogo non sia più attivo da diversi mesi? Se sì, si intende intervenire per riattivarlo?
- 4. I visitatori e gli anziani ospiti, come in qualsiasi struttura che si rispetti, devono poter fare affidamento su un centralino/reception. Corrisponde al vero che il centralino sia regolarmente inattivo e deserto (foto 1) e che i visitatori, privi di un punto d'accoglienza informativo, siano costretti ad andare in processione negli uffici o a chiedere informazioni al bar o al personale? Corrisponde al vero che pure gli anziani ospiti spesso non sappiano dove andare e che siano

costretti a girovagare tra i corridoi e gli uffici (foto 2-3) per trovare qualcuno, a causa dell'inattività del centralino? Inoltre, corrisponde al vero che la centralinista svolga le funzioni di segretaria privata del Direttore? Se sì, essendo il centralino/reception un servizio importante sia per i visitatori che per gli anziani ospiti, si intende intervenire per riattivarlo?

- 5. Corrisponde al vero che il nuovo sistema di gestione delle malattie, che prevede tre livelli di contatto (chiamata al reparto, chiamata all'ufficio, chiamata alla capo cure) abbia suscitato malumori tra i dipendenti e che sia ritenuto troppo farraginoso?
- 6. Quanti sono stati i casi di burn out (o simili) tra i dipendenti negli ultimi 5 anni?
- 7. Attualmente quanti dipendenti sono frontalieri e quanti sono invece titolari di permesso B? Negli ultimi 5 anni, quanti frontalieri e quanti permessi B sono stati assunti? Nelle assunzioni viene data la priorità ai nostri residenti e a chi ha svolto la formazione in Svizzera?

Auspico che venga data risposta entro i termini di legge di 30 giorni.

Con ossequio,

Aron D'Errico (Lega dei Ticinesi)

Allegato



Foto 1



Foto 2



Foto 3