

TESTO DELL'INTERROGAZIONE

Maltrattamenti Casa anziani Balerna: una triste storia di negligenza, incompetenza (e forse altro) delle autorità comunali e cantonali

In data 18 marzo 2011 il Municipio di Balerna apre un'inchiesta amministrativa nei confronti di una dipendente del Centro degli anziani (Casa anziani) per presunti maltrattamenti. Con l'apertura dell'inchiesta amministrativa la dipendente viene immediatamente sospesa dal lavoro. L'inchiesta amministrativa era partita dalla denuncia di una giovane stagista.

Da tempo il personale della Casa anziani segnalava, in diversi modi, un disagio per le condizioni e l'ambiente di lavoro e una carenza da parte della direzione della Casa anziani. Elementi emersi sia negli interrogatori dell'inchiesta amministrativa, sia nei verbali resi durante le due inchieste penali.

Il 28 marzo 2011 il Municipio di Balerna informava l'Ufficio del medico cantonale di questa situazione, preannunciando che i risultati dell'inchiesta amministrativa sarebbero stati comunicati in un secondo tempo. Il giorno seguente l'Ufficio del medico cantonale, per il tramite della signora A. De Benedetti confermava la ricezione della comunicazione.

Il 21 aprile 2011 il Municipio di Balerna segnalava all'Ufficio del medico cantonale che a seguito delle dimissioni della dipendente l'inchiesta era da ritenersi conclusa.

Il 28 aprile 2011 giunge al Municipio di Balerna dall'Ufficio del medico cantonale, e più precisamente dal medico cantonale G. Merlani e dal medico caposervizio Vigilanza e qualità A. De Benedetti, una comunicazione con la quale si prende atto (e si accetta) che l'inchiesta amministrativa si concluda senza la stesura di un rapporto. Viene confermato che l'inchiesta, così com'è stata riferita, è stata rispettosa del diritto.

Vi sarebbero però state delle aree d'intervento per abbassare il rischio di recidiva di comportamenti lesivi della dignità e dell'integrità degli ospiti. In particolare:

- informazione da fornire al personale e ai famigliari degli ospiti vittime del comportamento della dipendente, comunicando a questi ultimi la possibilità di sporgere denuncia alla Commissione di Vigilanza;
- la formazione e l'aggiornamento continuo del personale curante a tecniche di presa a carico della persona anziana affetta da deficit cognitivi;
- l'organizzazione del lavoro, inclusa l'analisi dell'efficacia della gerarchia in essere.

Dopo aver ricevuto, a fine settembre 2011, una presa di posizione del Municipio di Balerna, nella quale venivano elencate le misure intraprese sulla base delle indicazioni ricevute, l'Ufficio del medico cantonale comunicava che a suo parere il caso poteva essere archiviato: *“In conclusione, preso atto che l'inchiesta amministrativa interna si è conclusa e che sono in fase di ultimazione le azioni da noi richieste a premessa della garanzia di sicurezza degli ospiti, riteniamo che non sussistano più pendenze nei confronti del nostro Ufficio relative alla segnalazione effettuata telefonicamente dalla direzione del Centro degli Anziani di Balerna il 23 marzo scorso.”*

Nel frattempo, esattamente in data 20 maggio 2011, i parenti di una persona ospite sparsero denuncia alla Commissione di vigilanza sanitaria. La Commissione di vigilanza sanitaria, per il

tramite del suo segretario S. Radczuweit, chiese al Municipio di Balerna, in data 31 maggio 2011, di trasmettere tutti gli atti in loro possesso. Cosa che il Municipio fece in data 17 giugno 2011 trasmettendo i verbali degli interrogatori svolti tra il personale della Casa anziani.

Per oltre 500 giorni (dal 17 giugno 2011 al 7 marzo 2013) tale documentazione è rimasta sulla scrivania del segretario della Commissione di vigilanza sanitaria senza che il signor Radczuweit si sia degnato di sfoglarla.

Solo l'intervento deciso dei parenti della persona ospite hanno obbligato il solerte funzionario a svegliarsi e darsi la briga di leggere i verbali ricevuti oltre 500 giorni prima. La lettura dei verbali, combinata con la determinazione dei parenti della persona ospite, devono aver evidentemente spaventato Radczuweit il quale prese carta e penna e scrisse immediatamente al Ministero Pubblico.

Dal tenore della lettera inviata in data 7 marzo 2013 da Radczuweit al Ministero Pubblico traspare un tremendo imbarazzo e la consapevolezza d'aver commesso una grave negligenza. Radczuweit cerca inoltre di nascondere la sua responsabilità scaricando la colpa sul Municipio di Balerna:

“Come potrà leggere la segnalazione risale al 2011. Purtroppo, per i motivi che verranno esposti qui di seguito, vi trasmettiamo l'incarto con qualche mese di ritardo.

Il 21 aprile 2011, il Municipio aveva segnato all'UMC che l'inchiesta amministrativa era stata archiviata a seguito delle dimissioni della signora ... In quell'occasione il Municipio non ha più fatto menzione di maltrattamenti ma ha indicato che la procedura amministrativa era stata attivata a seguito di una segnalazione per “comportamento non conforme ai doveri di servizio”. Per questo motivo, lo scrivente Ufficio non ha trattato immediatamente il caso. Infatti come appena indicato, l'indicazione “comportamento non conforme ai doveri di servizio” ha fatto erroneamente credere allo scrivente Ufficio che non vi fosse urgenza nell'evasione della pratica. Tale agire non è senz'altro giustificabile ma dettato da una situazione di sovraccarico lavorativo che ci vede costretti a trattare le pratiche correnti in ordine di entrata dando priorità unicamente ai casi gravi.

Da ultimo si osserva che né la Casa anziani né il Municipio non hanno sporto denuncia nei confronti della signora Nonostante l'art. 68 cpv. 2 Legge sanitaria prevede tale obbligo.”

Dal canto suo il Ministero pubblico intervenne tempestivamente aprendo un'istruzione penale nei confronti della ex-dipendente.

Istruzione sfociata in data 12 maggio 2015 in un atto d'accusa per ripetuta coazione (art. 181) dal settembre 2008 al 16 marzo 2011 nei confronti di ben 12 persone degenti presso la Casa anziani di Balerna e minaccia (art. 180 cpv. 1) nei confronti della persona che ha avuto il coraggio di segnalare il suo comportamento. È bene ricordare che, al momento, purtroppo ben 7 persone degenti sono decedute.

Purtroppo, per ragioni non chiare, il processo a carico della ex-dipendente, a quasi 18 mesi di distanza, non si è ancora svolto.

Come indicato in precedenza i verbali della mai conclusa inchiesta amministrativa lasciavano trapelare una situazione allarmante. La dipendente sotto accusa aveva segnalato che vi erano altri dipendenti **(tra cui uno dei tre dipendenti che finiranno poi davanti al Ministero Pubblico nel 2014)** che tenevano comportamenti non conformi. Alcuni dipendenti avevano descritto un clima di paura tra il personale e la responsabile delle cure aveva dato delle risposte non convincenti. **Malgrado ciò tutti coloro che dovevano intervenire non sono intervenuti.**

Chi per superficialità, chi per negligenza, chi perché voleva nascondere e difendere il proprio posto, tutti hanno girato la faccia da un'altra parte non vedendo che le persone che commettevano maltrattamenti erano più di una e che gli stessi continuavano e sono continuati per oltre 4 anni.

La documentazione dell'incarto penale dimostra che dopo il 2011 a più riprese il personale ha, malgrado la comprensibile paura, segnalato alla direzione della Casa anziani così come al Municipio, tutto quanto non funzionava. Queste segnalazioni sono sempre cadute nel vuoto.

A fine 2014 una parte del personale della Casa anziani, preso atto della non volontà della direzione d'ascoltare le loro segnalazioni e il loro disagio, si rivolge al Ministero pubblico.

In data 24 giugno 2015 la Procura apre un'istruzione penale nei confronti di tre dipendenti per coazione (art. 181). Successivamente, in data 24 maggio 2016 l'istruzione penale viene estesa, anche al reato di vie di fatto (126 cpv. 2) e non è escluso che sia stata anche estesa, almeno per un dipendente per lesioni semplici.

Sembra che in data 8 febbraio 2016 il Municipio di Balerna abbia aperto un'inchiesta amministrativa nei confronti dei tre dipendenti. Non è dato a sapere se la stessa sia ancora in corso e cosa il Municipio abbia messo in atto a tutela delle vittime, se le stesse siano state informate di questa inchiesta amministrativa e dei loro diritti (ad esempio segnalazione alla Commissione di vigilanza sanitaria).

L'unica cosa certa è che i tre dipendenti, a differenza del caso del 2011, hanno continuato e continuano tutt'ora a lavorare presso la Casa anziani, accanto ad alcune delle loro vittime alle quali hanno arrecato maltrattamenti. Viceversa il personale che ha avuto il coraggio di denunciare i maltrattamenti, in modi diversi, è stato "liquidato".

Gli ospiti della Casa anziani che avrebbero subito maltrattamenti da prima del 2011 fino al maggio 2015 sarebbero almeno 12. Anche in questo caso 7 ospiti purtroppo sono nel frattempo deceduti.

Di questi 12 almeno 4 erano già stati maltrattati dalla ex-dipendente (casi del 2011).

Alla Casa anziani di Balerna risiedono 35 ospiti. Dal 2008 al 2015 almeno 21 ospiti sono stati oggetti di maltrattamenti vergognosi e indegni di un paese che si definisce civile. Tutti coloro che potevano e dovevano intervenire (Direzione Casa anziani, Municipio, Ufficio sanità del DSS) non sono intervenuti.

Anche loro sono responsabili dei maltrattamenti subiti dagli anziani di Balerna.

Chiedo pertanto al Consiglio di Stato:

1. Quale era il mandato conferito all'inchiesta amministrativa decisa dal Municipio di Balerna il 18 marzo 2011?
2. Il Municipio di Balerna ha redatto un rapporto conclusivo dell'inchiesta amministrativa 2011? Se no perché?
3. L'Ufficio del medico cantonale ha richiesto e visionato gli atti dell'inchiesta amministrativa 2011? Se sì, come mai non ha ravvisato gli estremi per una denuncia penale così come fatto seppure con grave e negligente ritardo da parte del segretario della Commissione di vigilanza sanitaria in data 7 marzo 2013?
4. L'Ufficio del medico cantonale ha un protocollo per i casi in cui viene messo al corrente d'apertura d'inchieste amministrative o presunti maltrattamenti in strutture sanitarie (ospedali o case per anziani)?

5. Il Municipio di Balerna, con il sostegno dell'Ufficio del medico cantonale, ha affermato che con le dimissioni della collaboratrice l'inchiesta era da considerarsi conclusa. Sulla base di quale articolo del Regolamento organico?
6. L'incontro tra direzione Casa anziani, municipio e l'Ufficio del medico cantonale del 18 aprile 2011 è stato protocollato?
7. Su quali elementi l'Ufficio del medico cantonale ha potuto affermare nella sua lettera del 28 aprile 2011 che *“si valuta che l'inchiesta, così com'è stata riferita, sia stata rispettosa del diritto...”*?
8. Quali elementi hanno portato l'Ufficio del medico cantonale ad affermare che *“per abbassare il rischio di recidive di comportamenti lesivi della dignità e integrità dell'ospite”* si individuavano tre aree d'intervento: informazione al personale e ai famigliari, formazione e aggiornamento continuo del personale, organizzazione del lavoro?
9. L'art. 21 della Legge sanitaria indica che le violazioni dei diritti delle persone degenti nelle case per anziani (così come in altre strutture sanitarie) è denunciabile alla Commissione di vigilanza. La denuncia può essere presentata dall'interessato, dal suo rappresentante legale e da ogni altra persona, nell'interesse del paziente danneggiato. Perché nessuna delle persone che avevano preso visione degli atti dell'inchiesta amministrativa ha informato la commissione di vigilanza (il Medico Cantonale Merlani, la medico caposervizio Vigilanza e qualità De Benedetti, l'infermiere cantonale Marvin, il direttore della Casa anziani Janett, il segretario comunale Mazzola, il capo dicastero Gerosa, e il Municipio)?
10. In data 20 maggio la Commissione di vigilanza riceve una denuncia da parte dei parenti di una persona degente ospite a Balerna. Il successivo 30 maggio 2011 la Commissione di vigilanza, per il tramite del segretario Radczuweit, comunica ai parenti di aver registrato la denuncia e preannuncia, come da regolamento *“Al termine della procedura la Commissione di vigilanza si pronuncerà con una presa di posizione scritta che verrà comunicata sia a lei che al denunciato. La Commissione, anche se non può escludere tempi più estesi, farà il necessario per concludere il procedimento entro termini ragionevoli”*. Contemporaneamente vengono chiesti al Municipio di Balerna gli atti in suo possesso relativi all'inchiesta amministrativa affinché gli stessi possano essere acquisiti nell'ambito della presente procedura disciplinare. Poi fino al 7 marzo 2013 il nulla assoluto. Il segretario Radczuweit giustifica la sua grave negligenza adducendo *“una situazione di sovraccarico lavorativo che ci vede costretti a trattare le pratiche correnti in ordine di entrata dando priorità unicamente ai casi di gravi”*.
 - a. Il DSS è informato di questa situazione di sovraccarico lavorativo?
 - b. Se sì, cosa ha intrapreso, dal 2011, per sanarla?
 - c. Quante denunce sono state inoltrate alla Commissione negli anni 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016?
 - d. In media quanti giorni una denuncia rimane ferma sui tavoli della Commissione?
 - e. La Commissione ha elaborato dei procedimenti per svolgere una selezione delle denunce sulla base del loro grado di gravità?
 - f. Quante volte si è riunita la Commissione negli anni 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016?
11. Nel suo scritto del 7 marzo 2013 il solerte Radczuweit definisce come pochi mesi di ritardo, un ritardo di oltre 500 giorni (circa 24 mesi). Anche per il Consiglio di Stato 500 giorni sono da considerare pochi mesi?
12. La denuncia inoltrata in data 20 maggio 2011, quando è stata trattata dalla Commissione?

- a. Che esito ha avuto?
 - b. Al termine della procedura la famiglia del denunciante, così come la denunciata, ha ricevuto la presa di posizione scritta?
 - c. Se sì, quando? Se no, perché?
 - d. Così come stabilito all'articolo 9 del relativo regolamento, quali provvedimenti la Commissione ha proposto al Dipartimento al fine di prevenire, far cessare o sanzionare le violazioni della Legge sanitaria?
13. Nel suo scritto del 7 marzo 2013 alla Procura pubblica, il segretario della Commissione Radczuweit segnala che *“il 21 aprile 2011, il Municipio aveva segnato all'UMC che l'inchiesta amministrativa era stata archiviata a seguito delle dimissioni della signora...In quell'occasione il Municipio non ha più fatto menzione di maltrattamenti ma ha indicato che la procedura amministrativa era stata attivata a seguito di una segnalazione per “comportamento non conforme ai doveri di servizio”. Per questo motivo, lo scrivente Ufficio non ha trattato immediatamente il caso. Infatti, come appena indicato, l'indicazione “comportamento non conforme ai doveri di servizio” ha fatto erroneamente credere allo scrivente Ufficio che non vi fosse urgenza nell'evasione della pratica.*
- a. Ritiene il Consiglio di Stato che il Municipio di Balerna abbia volutamente cercato di nascondere la reale situazione?
 - b. Da quanto indicato da Radczuweit sembra quasi di capire che egli, per definire se una pratica sia urgente o meno, si limiti a leggere i titoli delle lettere. Le cose funzionano proprio così?
14. Il segretario Radczuweit aggiunge inoltre *“che né la Casa anziani né il Municipio non hanno sporto denuncia nei confronti della signora ... nonostante l'art. 68 cpv. 2 Legge sanitaria preveda tale obbligo”*. Perché ciò non è stato fatto?
15. Il Medico cantonale Merlani in data 12 ottobre 2011 ha chiuso il caso, dando la sua benedizione alle misure adottate dal Municipio nella sua lettera del 30 settembre 2011 (interventi per accrescere la tutela dell'integrità e della dignità degli ospiti): *“In conclusione, preso atto che l'inchiesta amministrativa interna si è conclusa e che sono in fase di ultimazione le azioni da noi richieste a premessa della garanzia di sicurezza degli ospiti, riteniamo che non sussistano più pendenze nei confronti del nostro Ufficio relative alla segnalazione effettuata telefonicamente dalla direzione del Centro degli Anziani di Balerna il 23 marzo scorso.”* Come spiega e giustifica il Medico cantonale Merlani che ciò malgrado nello stesso momento e fino al 2015 almeno altri 12 ospiti inerti stavano subendo maltrattamenti?
16. Il 12 maggio 2015 la Procuratrice pubblica Valentina Tuoni ha promosso l'accusa di ripetuta coazione e minaccia su 12 anziani nei confronti della ex-dipendente. Malgrado siano trascorsi 19 mesi il processo non si è ancora tenuto.
- a. Il Consiglio di Stato conosce le ragioni di questo ritardo?
 - b. Si può pensare che il ritardo sia dovuto alla concomitanza con la presidenza del Gran Consiglio nel 2015 del sindaco di Balerna Pagani?
 - c. Quando pensa che il processo verrà agendato?
17. Dal 12 ottobre 2011 al 7 luglio 2015 (data in cui il Ministero pubblico ha informato l'Ufficio sanità dell'apertura di un'inchiesta penale riguardante tre dipendenti della Casa anziani) cosa ha intrapreso il Medico cantonale Merlani al fine di verificare che il *“rischio di recidive di comportamenti lesivi della dignità e integrità dell'ospite”* rimanesse basso o inesistente?

18. La denuncia verso i tre dipendenti della Casa anziani, così come era successo nel 2011, è partita da alcuni dipendenti. Gli stessi, preso atto che le segnalazioni alla direzione della Casa anziani e al Municipio si perdevano nel vuoto, nel novembre del 2014 si presentano in Procura e vuotano il sacco. I verbali e la documentazione agli atti fa emergere una grande sofferenza del personale per la situazione con cui erano confrontati e, soprattutto, per l'incapacità della direzione di garantire un sano ambiente di lavoro, premessa indispensabile in un lavoro così delicato come quello svolto in una Casa anziani. Per quale ragione la responsabile delle cure, il direttore della Casa anziani e il capo dicastero, memori di quanto era successo nel 2011, non sono intervenuti?
19. In data 20 luglio 2015 il Municipio di Balerna riceve dalla Procura gli atti riguardanti i 3 dipendenti della Casa anziani contro cui vi è in atto un'inchiesta penale per coazione (estesa nel 2016 a vie di fatto e forse anche lesioni semplici).
- Per quale ragione il Municipio ha atteso fino al 5 febbraio 2016 (oltre 6 mesi) prima di procedere all'apertura di un'inchiesta amministrativa nei confronti dei tre dipendenti?
 - Dal canto suo l'Ufficio del medico cantonale riceve gli atti della procedura penale in data 15 luglio 2015. Perché, a differenza del marzo 2011, nel luglio 2015 non ha chiesto al Municipio di Balerna di procedere all'apertura di un'inchiesta amministrativa?
20. Nel marzo 2011, al momento dell'apertura della prima inchiesta amministrativa, il Municipio, sulla base delle disposizioni del Regolamento organico comunale, aveva sospeso a titolo cautelativo la dipendente contro la quale vi era stata una segnalazione di maltrattamenti sfociati poi in un decreto d'accusa per ripetuta coazione e minacce.
- Per quale ragione il Municipio nel momento in cui è venuto a conoscenza (dal luglio 2015) che vi era un procedimento penale in corso verso tre dipendenti per la stessa accusa di coazione - a cui si aggiunge vie di fatto e forse lesioni semplici) - non ha ritenuto necessario procedere a sospendere a titolo cautelativo i tre dipendenti?
 - Perché l'Ufficio del medico cantonale, a differenza del 2011, non ha chiesto al Municipio di sospendere, a titolo cautelativo, i tre dipendenti?
21. Non ritiene il Consiglio di Stato di dover invitare il Municipio di Balerna, con urgenza e con effetto immediato, a sospendere i tre dipendenti sospettati di maltrattamenti?
22. Come spiega il Consiglio di Stato che i dipendenti che hanno avuto il coraggio di denunciare i maltrattamenti, dopo aver per lungo tempo segnalato la situazione alla capo cure, al direttore e al municipale capo dicastero, nel frattempo sono stati tutti, chi in un modo chi in un altro, liquidati dalla Casa anziani?
23. Nel 2015 il Medico cantonale ha richiesto al Municipio di Balerna, così come nel 2011, di informare gli almeno 12 familiari degli ospiti vittime del comportamento dei dipendenti, comunicando a quest'ultimi la possibilità di sporgere denuncia alla Commissione di Vigilanza? Nel caso sia stato fatto, con quale modalità è avvenuto?
24. Ritiene il Consiglio di Stato che presso la Casa anziani di Balerna dove, indicativamente, dal 2008 al 2015 almeno 21 ospiti su 35 hanno subito maltrattamenti siano stati rispettati i seguenti articoli della Legge sanitaria:
- Articolo 5: Ogni persona ha diritto a prestazioni sanitarie scientificamente riconosciute. Esse dovranno essere adeguate alla esigenza di cura nel rispetto dei principi della libertà, dignità e integrità della persona umana e tenere conto del criterio di efficacia sanitaria...*
 - Articolo 19: I diritti e le libertà individuali dei pazienti delle strutture sanitarie stazionarie possono essere limitati solo per motivi di ordine medico o organizzativo prevalenti. In particolare i pazienti hanno diritto all'assistenza spirituale, all'accompagnamento alla morte e alla presenza delle persone prossime. La degenza non deve privare il paziente di alcun diritto civile e costituzionale.*

25. Ritiene che sulla base di tutta la documentazione in possesso del Medico Cantonale che lo stesso, dal 2011 ad oggi, abbia svolto il suo mandato così come stabilito dall'art. 79 della Legge sanitaria: *Il Dipartimento esercita la vigilanza sulle strutture, e sulle attività previste nelle strutture sanitarie. Esso può segnatamente imporre l'adozione di tutti i provvedimenti e le misure atte a garantire le premesse di sicurezza per i pazienti, di qualità delle prestazioni, dei beni e servizi distribuiti?*
26. Non ritiene che di fatto presso la Casa anziani di Balerna non vi siano i requisiti necessari per continuare ad autorizzare l'attività? O, per lo meno, non ritiene d'imporre al Municipio di Balerna d'esonerare il direttore Janett e la responsabile delle cure Zucchetti dalla loro responsabilità e procedere al commissariamento della Casa anziani?
27. Non ritiene necessario aprire una propria inchiesta amministrativa nei confronti del personale dirigente dell'Ufficio sanità, in primis nei confronti del Medico cantonale Merlani e del segretario della Commissione di Vigilanza Radczuweit?
28. Non ritiene necessario valutare se vi siano altre persone verso cui si possano intravedere gli estremi per una denuncia penale relativa ad almeno 22 maltrattamenti della Casa per anziani di Balerna?
29. Da ultimo ma non ultimo non ritiene necessario formulare, quale autorità di alta vigilanza della Legge sanitaria, le proprie scuse agli ospiti e ai famigliari degli ospiti defunti per tutta questa triste storia?

Matteo Pronzini