

## Il Consiglio di Stato

Signora  
Gina La Mantia  
e cofirmatari  
Deputati al Gran Consiglio

### Interrogazione 14 dicembre 2018 n. 185.18

### **Malesere nel Servizio di assistenza e cura a domicilio del Mendrisiotto e Basso Ceresio: come si intende agire?**

Signore deputate e signori deputati,

in relazione alle domande da voi formulate il presente Consiglio risponde come segue.

#### **1. Quante persone lavorano al Servizio ACD Mendrisiotto e Basso Ceresio?**

Nel corso del 2018 i contratti di lavoro attivi sono stati 227, con una media di 195 contratti al mese. Non è conteggiata la sessantina di dipendenti attivi presso altri enti (Opera Prima, Servizio autoambulanze) che lavorano su mandato del SACD.

#### **2. Quanti sono i contratti di durata illimitata e quanti sono di durata limitata?**

A fine 2018 risultavano attivi 170 contratti di lavoro di durata illimitata e 25 contratti a termine oppure a ore. Si segnala che quest'ultima tipologia di contratti consente ai SACD di coprire le oscillazioni delle attività tipiche del settore.

#### **3. Quanti dipendenti del Servizio ACD Mendrisiotto e Basso Ceresio hanno dimissionato negli ultimi due anni?**

Dai dati forniti dal Servizio risulta che nel 2017 hanno dato o ricevuto disdetta 23 persone, di cui 7 con contratto a tempo indeterminato e 16 con contratto a ore. Nel 2018 le dimissioni sono state 24, di cui 11 a tempo indeterminato e 13 a ore.

#### **4. Quale era il loro ruolo professionale e dopo quanti anni di servizio hanno dato le dimissioni?**

Delle 47 dimissioni avvenute nel 2017 e 2018: 16 erano infermieri, 10 OSA/AF, 9 assistenti di cura, 6 OSS, 2 addetti ai servizi generali, 1 amministrativo, 1 ausiliaria, 1 OSS in formazione e 1 quadro. Solo 6 erano attivi presso il Servizio da più di 10 anni. Oltre la metà delle dimissioni riguardano persone alle dipendenze del SACD dal 2016 in avanti.

#### **5. Qual è il numero di dipendenti in malattia? È nella media di altri servizi di cure a domicilio d'interesse pubblico?**

Il SACD non rileva il numero di dipendenti attivi, bensì la percentuale di tempo di assenza dal lavoro per malattia/infortunio. Nel 2018 la percentuale presso il Servizio ammontava a 7.50%, la media semplice degli altri 5 SACDip era di 6.17%; mentre nel calcolo del costo standard per il finanziamento viene utilizzato un parametro pari al 5.5%.

**6. Quanti dipendenti si sono licenziati per non ammalarsi e quanti di essi hanno dato una disdetta prima dei termini come previsto dalla legge per tutelare la propria salute?**

Premesso che è impossibile rispondere alla domanda così come è posta, il Servizio indica che nel 2018 le disdette avvenute prima dei 3 mesi previsti dal contratto collettivo di lavoro sono state 3.

**7. Quanti dipendenti hanno fatto ricorso alle psicologhe designate dall'ACD?**

Dal 2018 l'Associazione dispone di uno sportello di ascolto gestito da 3 psicologhe esterne. 8 persone hanno fatto capo alle consulenze individuali.

**8. Quante capo équipe sono state licenziate o non hanno ottenuto il rinnovo del loro contratto di lavoro? Perché ciò è avvenuto?**

Nella seconda metà del 2018, dopo un primo anno contrattuale, 1 capo équipe ha avuto un rinnovo di 6 mesi, al termine dei quali il contratto non è più stato rinnovato.

**9. È vero che una collaboratrice del Servizio ACD è stata aggredita da un/a utente e costretta ad andare in Pronto Soccorso? Quale tipo di sostegno ha offerto la Direzione ACD?**

Situazioni di questo genere possono purtroppo verificarsi. Per questa ragione il Servizio ha predisposto una procedura specifica, che prevede:

- la notifica al proprio capo équipe;
- la segnalazione, anche in forma anonima, possibile anche attraverso il proprio tablet;
- nei turni serali il personale dispone di un sistema di salvavita elettronico in caso di aggressione che si collega ai servizi d'allarme.

Quando questi sistemi vengono attivati, la Direzione fornisce un supporto individuale, anche attraverso lo sportello di ascolto, e un supporto legale.

**10. Il Consiglio di Stato intende far intervenire l'Ufficio del medico cantonale per effettuare degli interventi immediati a tutela della salute del personale vittima di disagio?**

L'Ufficio del medico cantonale potrebbe riscontrare – e dunque segnalare – degli elementi critici in merito all'ambiente di lavoro durante l'attività ispettiva; ciò non si è verificato in questa situazione. L'obbligo di creare un ambiente di lavoro adeguato è sancito dalla Legge federale sul lavoro.

**11. Il Consiglio di Stato approva la proposta dei Sindacati VPOD e OCST di dare un mandato al Laboratorio OSC di psicopatologia del lavoro per effettuare un'analisi esterna e indipendente della situazione lavorativa, da cui dovranno scaturire interventi a medio termine?**

Su sollecitazione di alcuni collaboratori, il Laboratorio di psicopatologia del lavoro è intervenuto in una prima fase ascoltando circa 25 persone. Ha in seguito incontrato il Comitato, che non ha ritenuto opportuno attribuirgli un mandato di valutazione, privilegiando un intervento autonomo e diretto, che ha portato a dei cambiamenti organizzativi con l'obiettivo di migliorare le condizioni di lavoro.

**12. È vero che i turni giornalieri vengono continuamente modificati?**

Di regola dal momento in cui sono inviati al personale gli appuntamenti non vengono modificati. Le modifiche di orario concernono circa il 7-8% delle visite, per motivi quali disdette degli utenti per impegni improvvisi oppure per malattia di collaboratori.

**13. In che misura la formazione, la compilazione delle cartelle e gli incontri per conoscere il nuovo utente devono essere eseguiti fuori orario da parte dei dipendenti ACD?**

Queste attività sono considerate tempo di lavoro.

**14. È vero che a seguito di un cambiamento informatico il personale ACD non vede più le proprie ore lavorative?**

A luglio 2018 è entrata in vigore una nuova piattaforma informatica: ogni dipendente inserisce quotidianamente i propri dati e a fine mese può verificare e confermare il riassunto delle ore lavorative.

**15. È vero che le collaboratrici ACD vengono continuamente spostate di zona in zona di modo che non hanno la possibilità di "affezionarsi" all'utente? Ha senso tale prassi?**

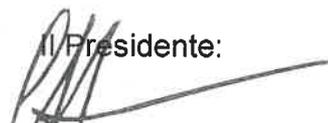
Nell'ambito del Servizio di assistenza e cura a domicilio la continuità zonale è un aspetto che viene tenuto in grande considerazione, sia per quanto riguarda i collaboratori sia per gli utenti. Da gennaio 2010, data d'avvio del sistema centralizzato della gestione dei turni, a fine 2018 i cambi di zona sono infatti stati soltanto 15. L'Associazione conta 3 équipes multidisciplinari nelle quali sono attive 10 "sotto-zone", proprio per permettere la continuità del lavoro e assicurare le collaborazioni di rete.

*Il tempo impiegato per l'elaborazione della presente risposta ammonta complessivamente a 5 ore lavorative.*

Vogliate gradire, signore deputate e signori deputati, i nostri migliori saluti.

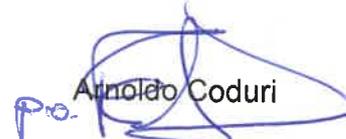
PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente:



Christian Vitta

Il Cancelliere:



Arnaldo Coduri

**Copia:**

- Dipartimento della sanità e della socialità (dss-dir@ti.ch)
- Divisione dell'azione sociale e delle famiglie (dss-dasf@ti.ch)
- Ufficio degli anziani e delle cure a domicilio (dss-uacd@ti.ch)