

## Casa anziani Torriani Mendrisio: un drammatico resoconto dettagliato del periodo COVID-19

Risposta del 23 giugno 2020 all'interpellanza presentata il 12 giugno 2020 da Simona Arigoni Zürcher e cofirmatari per l'MPS-POP-Indipendenti

### DE ROSA R., DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO DELLA SANITÀ E DELLA SOCIALITÀ -

Prima di entrare nel merito dell'interpellanza va stigmatizzato l'utilizzo di una lettera anonima per l'elaborazione di un atto parlamentare. La percezione di una crisi durante il suo svolgimento può essere molto differenziata: non stupisce quindi che una minima parte del personale abbia mal compreso le indicazioni che via via riceveva e vissuto con difficoltà quanto succedeva. Anche per questo motivo ringraziamo nuovamente tutti gli operatori sanitari e sociosanitari per l'eccezionale lavoro svolto durante la pandemia che ha prodotto una crisi che ha coinvolto tutto il mondo. Costantemente sottoposti a una notevole pressione, con ammirata professionalità essi hanno saputo far fronte a una situazione di crisi e di incertezza. Sicuramente in questo periodo sono stati confrontati con realtà difficili, dovute anche ai continui aggiornamenti delle conoscenze relative a un virus sconosciuto fino a poco tempo fa. Del resto, proprio perché cosciente dello stress che gravava sul personale sanitario, il Consiglio di Stato, per il tramite dello Stato maggiore cantonale di condotta, ha introdotto un "Care team" per professionisti.

Dopo questa doverosa premessa rispondiamo alle domande poste premettendo che, nonostante il limitato tempo a disposizione per rispondere all'interpellanza, abbiamo consultato la direzione dell'Ente case anziani del Mendrisiotto (ECAM) che nella sua presa di posizione contesta le accuse rivoltegli rispondendo puntualmente alle singole contestazioni.

*Chiediamo dunque al Consiglio di Stato cosa ha da dire di fronte:*

#### *1. all'accusa di mancanza di ascolto da parte della direzione dell'ECAM.*

Non ci risulta che quanto riportato nella domanda corrisponda a quanto realmente è avvenuto. Come affermato in una lettera inviata da quattro operatori sanitari ai deputati, alcuni collaboratori della casa per anziani si sono rivolti ai sindacati i quali successivamente hanno incontrato la direzione dell'ECAM. A tale proposito, nella sua presa di posizione lo stesso afferma che «*in quei giorni anche i sindacati dopo legittima sollecitazione di qualche loro affiliato hanno sentito la direzione ECAM chiedendo spiegazioni sulla situazione che stava determinando preoccupazione. Gli incontri si sono conclusi con piena soddisfazione delle parti.*» Fonti sindacali hanno peraltro confermato direttamente all'Ufficio del medico cantonale di avere avuto un incontro con l'ECAM e di aver ottenuto risposte soddisfacenti.

#### *2. Al problema del materiale di protezione.*

Non ci risulta che quanto riportato in questa domanda corrisponda a quanto realmente avvenuto. Come già riferito, in particolare durante una conferenza stampa, grazie alla preziosa collaborazione del Farmacista cantonale, la scorta di materiale sanitario è stata verificata e se del caso adattata in tutte le strutture sanitarie del Cantone. Anche nelle strutture gestite dall'ECAM il materiale sanitario è risultato sufficiente.

#### *3. Al clima d'omertà, paura e timori di vendetta da parte della direzione.*

La lettera inviata ai deputati riporta la percezione di quattro presunti operatori sanitari sui 450 dipendenti attivi nell'ECAM. Non ci risulta che altri collaboratori abbiano sollevato lamentele particolari. L'ECAM afferma ancora che *«peraltro gli scambi con gli organi sindacali intervenuti a tempo debito mai hanno permesso di cogliere critiche ascrivibili alle gravissime accuse mosse»*. Si aggiunge inoltre che nessuna segnalazione in tal senso è giunta alle competenti autorità sanitarie che, si ribadisce, sono sempre a disposizione per raccogliere informazioni oggettive circa errori o carenze.

#### *4. Agli errori dell'ECAM.*

I deputati riportano come errori quanto elencato nella lista che i quattro operatori sanitari hanno scritto secondo la propria esperienza e percezione. Non sono chiari i termini temporali in cui questi presunti errori si sarebbero verificati, né la loro reale portata e gli effetti oggettivi che ne sarebbero derivati. Da parte loro, gli interpellanti non hanno approfondito questi aspetti né forniscono precisazioni in merito. In ogni caso alcune delle pretese criticità sollevate nella lettera anonima sono semplicemente prive di oggettiva base scientifica, soprattutto per quanto riguarda il tipo di materiale da utilizzare: gli estensori della lettera affermano erroneamente che mascherine, camici e sovrascarpe debbano essere di un determinato tipo, rispettivamente siano tutti necessari. Per farvi capire quanto può essere facile creare confusione (anche involontariamente) ricordiamo, ad esempio, che l'utilizzo del sovrascarpe è ritenuto addirittura potenzialmente controproducente dalle raccomandazioni internazionali che corrispondono invece a quanto è applicato dall'ECAM. Mi preme sottolineare che eventuali oggettive gravi lacune gestionali che potrebbero impedire la corretta presa in carico degli ospiti andrebbero riferite alla direzione o segnalate tempestivamente alle competenti autorità.

#### *5. Alle non chiare indicazioni riguardanti le procedure di pulizia.*

Si veda la risposta alla domanda precedente.

#### *6. Alla confusione tra i protocolli redatti dal Medico cantonale, dalla capostruttura, dalla responsabile pandemia e dai direttori delle case anziani (di cui se né solo sentito parlare).*

L'Ufficio del Medico cantonale non ha diramato protocolli, che sono invece di competenza delle singole strutture, bensì direttive che sono legalmente vincolanti, come pure raccomandazioni, sulla base delle evidenze scientifiche progressivamente acquisite. Come già rimarcato, il periodo è stato caratterizzato da continui e veloci cambiamenti che potrebbero aver reso più arduo l'aggiornamento da parte degli operatori sanitari: tale circostanza non può essere tuttavia imputabile né all'istituto né all'autorità cantonale in quanto dettata dall'evoluzione della pandemia e dagli sviluppi in campo scientifico.

#### *7. Alla confusione dei trasferimenti degli ospiti positivi dalle proprie camere ad un salone e successivo ritorno nelle proprie camere; così come dal passaggio da una struttura all'altra.*

Dalle verifiche effettuate risulta che la gestione degli ospiti COVID e degli ospiti non-COVID con la creazione di reparti COVID e non-COVID sia avvenuta conformemente alle indicazioni delle autorità sanitarie che chiedevano di istituire reparti dedicati. A tale proposito, l'ECAM afferma che *«lo spazio individuato nella casa per anziani per raggruppare più letti sono stati i saloni del piano terra: quando il numero di residenti contagiati è*

*aumentato si è quindi strategicamente deciso di costituire al primo e al secondo piano dello stabile due reparti COVID, mentre al terzo piano sono stati trasferiti gli ospiti asintomatici. Le decisioni sui trasferimenti sono state adottate dal personale curante congiuntamente al responsabile medico della casa». Per quanto riguarda invece il trasferimento di residenti da una struttura all'altra, la direzione di ECAM conferma che nulla di questa natura è stato attuato.*

*8. Alla mancanza di protocolli chiari per la comunicazione ai parenti.*

La competenza sui protocolli di comunicazione con i familiari è della direzione della struttura e dell'ente gestore che comunque afferma, in risposta alla precisa domanda: «*questa osservazione sorprende la direzione, in quanto nessuna nota di reclamo è arrivata dai familiari degli oltre 250 residenti*». Nemmeno all'Ufficio del medico cantonale, a oggi, sono giunte segnalazioni da parte di familiari degli ospiti della casa per anziani Torriani. Si ribadisce pertanto l'invito a inoltrare eventuali segnalazioni alle competenti autorità.

*9. Al tentativo, verso i parenti, di ridimensionare la gravità dei fatti.*

Ribadisco che la vigilanza sulla comunicazione è compito della direzione della struttura e dell'ente gestore. Dalle risposte fornite in precedenza appare chiaro che gli eventi non si sono svolti come descritto, rispettivamente sono stati percepiti in modo inesatto dagli operatori che hanno scritto la lettera anonima. La maggior parte dei dipendenti esprime soddisfazione, così come avvenuto durante gli scambi con i sindacati. La questione (sia la sottolineatura della gravità dei fatti, sia il tentativo di ridimensionarli) non si pone. In termini più generali il Consiglio di Stato desidera ancora una volta sottolineare e ricordare che la comunicazione tempestiva e costante con i familiari risulta estremamente importante soprattutto in situazioni così delicate.

ARIGONI ZÜRCHER S. - Ribadiamo anche noi il pieno sostegno al personale di cura. Se le persone hanno pensato di esprimere in forma anonima le loro preoccupazioni per quanto hanno vissuto, lo hanno fatto sicuramente per un timore di essere segnalati o di perdere il posto di lavoro. Da parte nostra abbiamo comunque ritenuto doveroso prendere sul serio le segnalazioni ricevute rendendole pubbliche. Vedremo in seguito come si svilupperà la vicenda.

*L'atto parlamentare è dichiarato evaso.*