

Numero  
3030

aa

0

Bellinzona  
15 giugno 2022

Consiglio di Stato  
Piazza Governo 6  
Casella postale 2170  
6501 Bellinzona  
telefono +41 91 814 41 11  
fax +41 91 814 44 35  
e-mail can@ti.ch  
web www.ti.ch

Repubblica e Cantone  
Ticino

## Il Consiglio di Stato

Signor  
Matteo Pronzini  
e cofirmatarie  
Deputati al Gran Consiglio

### Interrogazione n. 44.22 del 4 marzo 2022

**Inchiesta sulla rilevazione della qualità percepita nelle CPA: il rapporto verrà imboscato come la richiesta del MPS di istituire una Commissione parlamentare d'inchiesta?**

Signore deputate e signor deputato,

l'interrogazione in oggetto chiede informazioni in merito al rapporto dell'inchiesta della Scuola universitaria professionale della svizzera italiana (SUPSI) sulla rilevazione della qualità percepita dai residenti, familiari e personale delle Case per anziani (CpA).

Prima di entrare nel merito delle domande poste, occorre premettere che l'attuale mandato alla SUPSI prevede la realizzazione dell'inchiesta nel periodo 2018-2021.

Sul piano metodologico l'inchiesta viene realizzata gradualmente durante il quadriennio, sottoponendo alla rilevazione le varie CpA; al termine di ogni singola rilevazione il mandato prevede la redazione da parte della SUPSI di un rapporto, composto da cinque report, riferito a ciascuna singola struttura, mentre alla fine del quadriennio è previsto un rapporto sui risultati complessivi dell'inchiesta. A causa della pandemia e della conseguente impossibilità delle ricercatrici della SUPSI di entrare nelle CpA, il mandato è stato prolungato sino a fine 2022.

Fatta questa premessa, rispondiamo come segue alle domande poste.

#### 1. Conferma che è stato redatto il rapporto dell'inchiesta?

Il rapporto SUPSI sui risultati complessivi dell'inchiesta 2018-2021 non è ancora disponibile, in quanto la rilevazione è stata quasi interamente sospesa nel periodo della pandemia (quasi tutto il 2020 e parte del 2021) e, conseguentemente, il mandato è stato prolungato fino a fine 2022.

## 2. Quando e come tale rapporto sarà trasmesso ai residenti, famigliari e personale delle CPA?

In generale, fatto salvo per alcune situazioni straordinarie legate alla crisi pandemica, il rapporto relativo a ogni singola CpA viene consegnato alle direzioni e presentato ai residenti, familiari e personale della stessa CpA, mano a mano che l'inchiesta avanza.

Per ciascuna CpA vengono preparati i seguenti 5 report.

- Un primo report che concerne i tassi di partecipazione all'indagine di residenti e familiari e i risultati complessivi, per prestazioni e per insiemi di fattori di qualità (media complessiva, di ciascuna prestazione e per insieme di fattori di qualità). Il report indica inoltre il grado di soddisfazione individuale, complessiva e per prestazioni (media di tutti gli *item* valutati da ciascun rispondente), nonché il confronto degli esiti dei due gruppi di rispondenti e quello con i rispettivi risultati delle precedenti rilevazioni.
- Due report specifici di dettaglio in cui vengono descritti i profili dei rispettivi rispondenti e riportati i risultati della valutazione dei singoli *item* (distribuzione di frequenza, media, deviazione standard e percentuale di risposta).
- Due report specifici che riportano la componente qualitativa raccolta (risposte alle domande aperte e commenti e suggerimenti riportati dai familiari ed espressi dalle persone residenti nel corso delle interviste), organizzata anch'essa per ciascun insieme di fattori di qualità, in modo da consentire una lettura parallela tanto della dimensione quantitativa quanto di quella qualitativa della valutazione. Dato il carattere confidenziale che spesso connota questa componente, i due report sono indirizzati alla direzione con esplicita richiesta di un utilizzo delle informazioni che assicuri l'anonimato e la tutela dei rispondenti.

Vengono inoltre predisposti tre *set* specifici di materiali di presentazione dei risultati in formato *slide powerpoint*, diversificate a livello di approfondimento per destinatario (direzione e quadri intermedi; personale; familiari e residenti).

Le *slide* di presentazione vengono consegnate alla direzione in modo che possano essere disponibili per successivi momenti di approfondimento interno delle valutazioni.

## 3. Condividi la necessità di rendere pubblico ed accessibile a tutte e tutti tale rapporto?

Il rapporto SUPSI sui risultati complessivi all'inchiesta 2018-2021 per tutto il settore delle strutture per anziani sarà pubblicato non appena disponibile sulla pagina internet dedicata<sup>1</sup>, verosimilmente entro fine 2022. Nei prossimi mesi verrà pubblicato nella medesima pagina il rapporto a livello settoriale sulle precedenti tre rilevazioni (2008-2011, 2012-2015 e 2016-2018).

<sup>1</sup> <https://www4.ti.ch/dss/dasf/temi/anziani/strutture-di-lungodegenza/case-per-anziani-e-appartamenti-protetti/ammissione-e-soggiorno/>

**4. Condivide la necessità ed urgenza di trasmettere tale rapporto anche al Gran Consiglio tenuto conto della richiesta del Gruppo parlamentare MPS-POP-Indipendenti, ed imboscata dalla commissione della gestione da oramai quasi due anni, d'istituire una CPI?**

Come indicato nella risposta precedente, si ricorda che alla fine del rilevamento il rapporto sui risultati complessivi allestito dalla SUPSI sarà pubblicato sul sito del Cantone.

Lo scrivente Consiglio tiene a precisare che l'esercizio di rilevazione della qualità percepita non ha lo scopo di individuare manchevolezze, errori, non conformità a fini punitivi o addirittura di denuncia, bensì di fornire indicazioni concrete, ma rigorosamente anonimizzate, in un'ottica di promozione della qualità e di miglioramento continuo.

Questo strumento, che ha alla base la garanzia dell'anonimato del singolo intervistato (a livello di analisi nella singola CpA) e della struttura (a livello di analisi e benchmarking di settore) non è stato concepito e non è quindi utilizzabile a supporto di inchieste amministrative, parlamentari o penali.

**5. Condivide la necessità di trasmettere tale rapporto al Ministero pubblico considerato che lo stesso ha aperto delle inchieste penali verso dei dirigenti di alcune CPA (ad iniziare da quella di Sementina)?**

Il Consiglio di Stato non ritiene di dover trasmettere il rapporto al Ministero pubblico per le medesime ragioni esposte alla risposta precedente.

*Il tempo impiegato per l'elaborazione della presente risposta ammonta complessivamente a 2 ore.*

Vogliate gradire, signore deputate e signor deputato, i sensi della nostra stima.

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente  
  
Claudio Zali

Il Cancelliere  
  
Arnaldo Coduri

Copia a:

- Consiglio di Stato (decs-dir@ti.ch; dfe-dir@ti.ch; di-dir@ti.ch; dss-dir@ti.ch; dt-dir@ti.ch; can-sc@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)