

TESTO DELL'INTERROGAZIONE

(INTERPELLANZA trasformata in interrogazione - vedi art. 97 cpv. 3 LGC/CdS)

Come proteggere gli operatori socio-sanitari e i dipendenti pubblici in generale dalle aggressioni e come sostenerli?

Come si apprende dal quotidiano la Regione, mercoledì 11 ottobre una funzionaria di un'Autorità Regionale di Protezione è stata aggredita verbalmente e fisicamente da due persone, le quali l'avrebbero spintonata, afferrata al collo e minacciata di morte.

Questa situazione s'inserisce in quello che sembra essere un fenomeno in aumento, ossia la violenza, le minacce e l'aggressività (verbale e fisica) verso operatrici e operatori che lavorano con persone in difficoltà, o generalmente con l'utenza che ha a che fare con servizi pubblici.

Pensiamo ai gravi e preoccupanti fatti dell'agosto di quest'anno: dalle minacce telefoniche di un uomo che beneficia di prestazioni di sostegno sociale verso l'amministrazione, al blitz a palazzo delle Orsoline da parte di un uomo che ha minacciato, urlando, il personale presente e che è in seguito fuggito in auto. Ma questi gesti eclatanti, ribadiamo, si inseriscono in una tendenza che chi lavora nell'ambito socio-sanitario (OSC, EOC, servizi e istituti sociali,...), amministrativo e in generale nella funzione pubblica percepisce sempre più forte.

Il caso specifico

A preoccupare nel caso che abbiamo citato in apertura è il fatto che qualcosa sembra non sia funzionato nella protezione dell'operatrice aggredita spingendo l'autorità comunale a reagire pubblicamente sui media vista l'assoluta gravità di quanto successo.

A seguito dell'intervento di polizia, al momento dell'aggressione, è scattata un'immediata presa a carico sanitaria psichiatrica dei due aggressori. Una volta dimessi dalla Clinica psichiatrica cantonale, nemmeno 24 ore dopo, si apprende che abbiano ricominciato a proferire minacce di morte alla funzionaria, in quel che sembra essere un mancato coordinamento con la Polizia cantonale e la Magistratura. Solo in seguito all'intervento del Municipio di Bellinzona ci risulta che le istituzioni preposte si siano attivate con successo per garantire la protezione della vittima.

La difficoltà a denunciare

Stando a diverse testimonianze di operatori ed operatrici del settore, spesso le minacce e anche alcune vie di fatto non verrebbero denunciate. Questo perché per determinati reati la denuncia agli organi preposti è di responsabilità individuale della vittima, che non sempre ha la forza, la conoscenza, il tempo, per eseguire quest'operazione. Inoltre, nell'ambito sociosanitario, e in particolar modo con utenti affetti da difficoltà psichiatriche, operatori e operatrici temono che una denuncia personale comprometta irrimediabilmente la relazione instaurata, elemento imprescindibile per una sana alleanza terapeutica.

Se questo fosse vero, significherebbe che il fenomeno è molto più vasto di quel che i dati possono indicare.

Procedure di gestione e di prevenzione della violenza

È indispensabile che nell'assolvimento dei propri compiti, i funzionari cantonali, comunali o il personale di enti sussidiati non siano lasciati soli in caso di situazioni così difficili. Le minacce di morte, specialmente se accompagnate da un passaggio all'atto fisico, possono avere effetti psichici traumatici sul collaboratore al di là delle conseguenze fisiche.

Nella risposta del 30 gennaio 2023 all'interrogazione "Violenza contro i funzionari pubblici: come difenderli?" di Lorenzo Jelmini e Giorgio Fonio, il Consiglio di Stato indicava tutta una serie di sostegni

ai funzionari cantonali, ma ammetteva nel contempo come non ci siano procedure codificate e come sia il funzionario dirigente o il collega più vicino a intervenire nel limite del possibile per sostenere la vittima.

Questa reazione “spontanea” potrebbe a nostro avviso – oltre che essere poco professionale – lasciare sole le persone coinvolte direttamente e indirettamente in situazione emotivamente difficili e anche oggettivamente pericolose.

Sole, ad esempio, di fronte alla difficile decisione di denunciare una situazione o meno nel caso il reato sia perseguibile solo attraverso querela di parte. Precise procedure interne potrebbero sostenere la vittima a fare questo passo a propria tutela e a tutela della sicurezza di terzi. Il datore di lavoro potrebbe inoltre garantire sistematicamente la necessaria assistenza legale al proprio collaboratore.

Domande:

Considerando quanto sopra, si chiede al Consiglio di Stato:

1. Di restituire una panoramica aggiornata sul fenomeno: dati, evoluzione, strumenti di prevenzione e gestione di queste situazioni e il numero e tipo di formazioni specifiche promosse.
2. Partendo dal caso specifico, qual è stata la procedura adottata e come è stato gestito il coordinamento tra gli attori: Magistratura, polizia cantonale e comunale, medici? In altri termini, come è stato possibile che gli aggressori abbiano potuto in breve tempo tornare a minacciare la dipendente pubblica?
3. Come intende agire il Consiglio di Stato per migliorare il coordinamento dei differenti attori coinvolti in casi simili? Si intende favorire un coordinamento automatico delle diverse autorità o servizi coinvolti?
4. Chiediamo al Consiglio di Stato di esprimersi sulla possibilità di istituire d'ufficio la prassi di coadiuvare e assistere il singolo operatore, nella stesura e durante il procedimento, nel caso di reati che necessitano una querela di parte.
5. Ritiene il Consiglio di Stato necessario codificare delle procedure professionali per gestire situazioni estreme di aggressività che mettono in pericolo i funzionari (cantonali e comunali) e altri operatori di enti parapubblici?
6. Sono previste ulteriori misure volte alla prevenzione di situazioni di questo tipo? Quali?

Danilo Forini
Alberti - Fonio - Gianella Alex - Merlo -
Petralli - Quadranti - Riget