

Giovedì, 25 gennaio 2024

laRegione



abbonati

epaper



IN ESCLUSIVA PER GLI ABBONATI

BELLINZONESE

Cure a domicilio, 'un calvario la nostra esperienza'

La testimonianza di due coniugi della Riviera alle prese con vari servizi 'poco professionali, arroganti, che dettano legge e gonfiano le fatture'



24 gennaio 2024 | di **Marino Molinaro**

Parallelamente all'aumento dell'aspettativa di vita e al crescente invecchiamento della popolazione, anche in Ticino da anni sale il numero di persone accudite temporaneamente o per periodi prolungati al loro domicilio. Una fase, il più delle volte sul finire del percorso terreno, che in molti casi riesce a posticipare il ricovero in strutture sanitarie o per la terza e quarta età. Fase che si dimostra non di rado impegnativa per i familiari degli utenti. Una mano preziosa arriva dai Servizi di assistenza e cura a domicilio (Sacd) che propongono una presa a carico con prestazioni di vario tipo e grado. Dalla consulenza iniziale all'igiene, dalla prevenzione alle questioni pratiche di economia domestica fino alla somministrazione di cure e terapie.

Sette i Sacd pubblici attualmente riconosciuti dal Cantone e 67 quelli privati. Beneficiano di finanziamenti pubblici, mentre le spese a carico dell'utente sono coperte in buona parte dall'assicurazione malattia dietro prescrizione medica. Un buon sistema che suscita nell'utenza un'attesa di qualità, però non sempre corrisposta. Ne sa qualcosa una coppia della Riviera che tramite il suo avvocato di fiducia ha sottoposto alla redazione un resoconto di vicissitudini e perduranti anomalie e carenze subite da un loro anziano familiare che di volta in volta sono state risolte, ma non del tutto, interrompendo i rapporti col Sacd di turno e rivolgendosi a un altro con la speranza di finire in mani più professionali. Fino a quando, dopo vari tentativi, sono riusciti a ingaggiare un servizio che al momento sembra offrire la risposta giusta.

'Via crucis'

«La nostra storia è apparentemente ordinaria, ma negli anni ha assunto sempre di più i tratti di una via crucis», premettono descrivendo quanto vissuto dal 2017, anno in cui per l'anziana madre del nostro interlocutore si è reso necessario far capo a un servizio di cure a domicilio. «Ci siamo subito resi conto che le offerte sul mercato non mancano, visto che nel settore sono fiorite molte realtà che pubblicizzano sistematicamente i loro servizi vantando professionalità e facendo leva sull'importanza dell'aspetto umano nella presa a carico. Peraltro, quale considerazione di fondo abbiamo considerato il fatto di vivere in Svizzera, ciò che lascia presupporre che vengano standard qualitativi elevati e che tutti gli attori si impegnino a rispettarli». Da qui, senza guardarsi troppo in giro, la decisione di affidare la madre ultranovantenne al principale Sacd della regione.

'Privo di umanità ed empatia'

«I problemi non hanno tardato a manifestarsi e la prima cosa che ci è

balzata all'occhio – ricordano il figlio e la nuora – è stata l'atteggiamento del personale curante privo di qualsiasi traccia di umanità ed empatia, invece traboccante di arroganza e prepotenza. Personale che da subito ha rivestito il ruolo di incontrastato 'padrone di casa' pretendendo di dettare legge nei confronti dei familiari e degli altri professionisti coinvolti. Il tutto con maleducazione e al prezzo di continui scontri verbali in presenza della paziente, che di certo non contribuivano alla sua serenità e al suo benessere». Il quadro esposto riguarda anche l'aspetto medico: «In virtù dei poteri assoluti che gli operatori hanno ritenuto di arrogarsi – proseguono figlio e nuora – si sono persino spinti sino al punto di modificare in autonomia tipologia e dosaggi dei farmaci prescritti senza consultare prima il medico curante. Un agire che ha rischiato di causare conseguenze sulla salute».

'Evidenti lacune tecniche'

Esasperati, i familiari nel 2020 hanno quindi deciso di troncare i rapporti con questo servizio, optando per un Sacd di dimensioni più ridotte ritenendo che come tale avrebbe forse potuto – questo l'auspicio – garantire una presa a carico più umana e meno spersonalizzata. La scelta è quindi ricaduta su un servizio del Bellinzonese: «Scelta purtroppo rivelatasi tutt'altro che vincente. Ci siamo trovati confrontati con personale curante dalle evidenti lacune tecniche. Tali da richiedere regolarmente l'intervento a supporto di noi familiari o di altri professionisti presenti in quel momento, anche solo per garantire una corretta igiene».

'Fatture generose'

E qui subentrano problemi di altra natura. «Ci siamo presto accorti che nei conteggi delle prestazioni ne figuravano regolarmente di non svolte, o da noi stessi eseguite, oppure fatturate in eccesso». Conseguenza logica: chiudere anche questa esperienza e guardarsi altrove. La scelta è quindi ricaduta su un professionista privato, anch'egli attivo nel Bellinzonese: «Il quale si è rapidamente distinto per 'vizi' analoghi a quelli del precedente servizio, ossia cure approssimative e sbrigative – annotano i familiari dell'anziana utente –, ma poi esposte con grande generosità in fattura». Ancora una volta delusione. Conseguenza: ritentare con una realtà maggiormente strutturata.

Personale femminile per l'igiene intima

La scelta è quindi ricaduta su un Sacd di Giubiasco «e vi è stato un deciso passo avanti». Tutto bene? Affatto. «Qui i problemi si sono posti sul piano dell'estrema rigidità organizzativa e della conseguente incapacità di adottare quei minimi accorgimenti tali da garantire una tranquilla ed efficace presa a carico. Impossibile, ad esempio, adottare anche minimi adeguamenti d'orario nell'esecuzione delle cure per permettere un'ordinata interazione con

gli altri professionisti». Non da ultimo, l'anziana paziente «ha iniziato a tollerare sempre meno di essere accudita da personale di sesso maschile, con episodi di aggressività e di ribellione». I familiari spiegano perciò di aver chiesto ai responsabili di fare il possibile per incaricare personale femminile: «Anche qui ci siamo però scontrati con un netto diniego, costringendoci a cercare un'ennesima diversa soluzione». Quest'ultima, sempre a Giubiasco, «si è finalmente rivelata quella vincente, inappuntabile sotto ogni punto di vista, sul piano umano, della professionalità e della flessibilità». Sebbene, in alcuni frangenti, migliorabile.

'Non abbiamo segnalato'

L'autorità di vigilanza sui Sacd è l'Ufficio del medico cantonale. I familiari, chiediamo, non hanno mai valutato, magari consultandosi col medico curante, l'ipotesi di segnalare uno, più o tutti i servizi, o quanto meno le situazioni ritenute più incresciose? «Quando i problemi si manifestano e magari improvvisamente si sommano uno all'altro – rispondono i due coniugi della Riviera –, l'attenzione tende a concentrarsi sulla loro valutazione e sulla ricerca di una soluzione in tempi rapidi o comunque non troppo lunghi. Sono momenti difficili, nei quali bisogna gestire la situazione, essere franchi con gli operatori presenti, far loro presente che certe situazioni sono inaccettabili e che sfoceranno in una decisione di rescissione. La testa è immersa nella ricerca di un'alternativa, più che nell'opportunità di segnalare alle autorità le disfunzioni. Oggi, con serenità, possiamo dire di aver fatto il possibile per individuare di volta in volta la soluzione migliore. E siamo in grado di rilasciare questa nostra testimonianza, con la speranza che le autorità competenti traggano qualche utile indicazione. Di fronte a pubblicità rassicuranti e convincenti, si celano spesso realtà problematiche e insoddisfacenti sotto più punti di vista».

IL CANTONE

Possibili ispezioni e denunce alla Procura

All'Ufficio del medico cantonale chiediamo lumi su segnalazioni e procedure di verifica della qualità delle prestazioni fornite. Come un utente, o meglio i suoi familiari, può segnalarvi situazioni anomale? Basta una telefonata, oppure bisogna chiedere e compilare formulari, o procedere con dei colloqui?

Non vi sono procedure standard per effettuare una segnalazione. Qualora una persona ritenesse vi siano violazioni dei diritti dei pazienti o altre 'situazioni anomale' di carattere sanitario può contattare il nostro Ufficio, preferibilmente per iscritto poiché è necessario che essa riassume e circostanzi i fatti. Un primo contatto telefonico con gli ispettori dell'Ufficio è tuttavia possibile, ma in seguito sarà comunque necessaria una e-mail o una lettera di

segnalazione.

Come gestite le segnalazioni e come intervenite nei confronti dei Sacd?

La gestione della segnalazione dipende dal contenuto della stessa. Si può andare dalla richiesta di presa di posizione da parte della direzione del Sacd, all'ispezione non annunciata in loco, all'inoltro della segnalazione al Ministero pubblico in caso di reati penali ecc.

Quali conseguenze, dalla più lieve a quella più drastica, sono prevedibili in caso di lacuna conclamata? Avete una statistica in merito?

Il provvedimento che viene attuato dipende dalla gravità di quanto riscontrato e, solo per citarne alcuni, questi possono essere: un'intimazione – entro tempi ben definiti – di ripristino della situazione in conformità al rispettivo regolamento cantonale; una decisione di blocco di assunzione di nuovi pazienti; una decisione di sospensione dell'attività; fino, nei casi più gravi, all'avvio della procedura per il ritiro dell'autorizzazione all'esercizio. Non siamo in possesso di una statistica generale che indichi il numero di segnalazioni; viene comunque archiviata una traccia di ogni segnalazione pervenuta.

Quali lacune avete riscontrato più frequentemente? Quali le più clamorose?

Le lacune maggiormente riscontrate riguardano la corretta tenuta o la compilazione della cartella clinica dell'utente.

Quali strumenti vi sono per evitare che si ripetano?

Oltre all'intimazione di eventuali provvedimenti vengono anche indicati dei suggerimenti o intimati dei provvedimenti specifici per migliorare la situazione ed evitare che essa si ripeta. Ad esempio può essere imposto un corso di formazione ad hoc oppure suggerito di meglio utilizzare la cartella clinica informatizzata.

Resta connesso con la tua comunità leggendo la Regione: ora siamo anche su Whatsapp! [Clicca qui](#) e ricorda di attivare le notifiche 📢

[cure a domicilio](#) [esperienza negativa familiari](#) [sacd](#)



POTREBBE INTERESSARTI ANCHE



[TICINO](#)
Cure a domicilio, un burrascoso



[INCHIESTE E APPROFONDIMENTI](#)
'Mia figlia è

**mare di
concorrenza**

7 mesi



TICINO

**'Cure a
domicilio, non
siamo noi a non
collaborare...'**

2 mesi

**morta, la mia
vita è finita
all'1.45'**

1 sett



TICINO

**'Aumento
incontrollato
infermieri
privati, serve
una moratoria'**

2 mesi

CANTONE >



LOCARNESE

**A San Nazzaro
festa patronale
con il vescovo
Alain De Raemy**

6 min



MENDRISIOTTO

**A Riva San
Vitale torna la
sagra del Beato
Manfredo**

9 min



LOCARNESE

**I 10 anni della
Biblioteca
comunale del
Gambarogno**

12 min



BELLINZONESE

**Tre arresti per
droga ad
Arbedo-
Castione**

15 min

laRegione

Cantone >

Ticino
Bellinzonese
Locarnese
Luganese
Mendrisiotto
Grigioni

Svizzera >

Votazioni federali

Eestero >

Confine
Eestero

Sport >

Hockey
Calcio
Calcio regionale
Sci
Tennis
Formula 1
Altri sport
Storie mondiali

Culture >

Arte
Spettacoli
Culture
Pensiero
Scienze

Società
Locarno Film...

Economia >**Opinioni >**

Commento
L'analisi
La formica rossa
I contributi
Lettere dei lettori
I dibattiti
Dibattiti elettorali

Rubriche >

Inchieste e

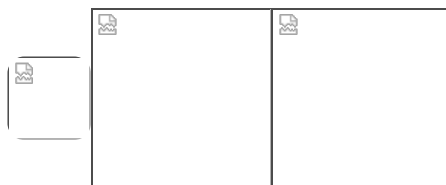
approfondimenti
Storie bestiali
Viaggi
Tecnologia
Curiosità
Auto e moto
I diplomati
Salute mentale
Ticino Scienza

TemaBlog >

#ispirazione viaggio
#spenderemeglio
#gaia #wwf
#ticino economia

Altre pagine >

24h
In breve
Info azienda
Team
Promozioni
Concorsi
Scrivici



[Abbonamenti](#) [Disclaimer](#) [Impressum](#) [Contatti](#) [FAQ](#) [Pubblicità](#)
[Annunci funebri](#) [Privacy Policy](#) [Cookie Policy](#) [Preferenze privacy](#)



© Regiopress SA, Tutti i diritti riservati

Salvo diversa indicazione, tutti i diritti di foto, video e testi pubblicati su laregione.ch appartengono a Regiopress SA o ai suoi fornitori.