

Rodolfo Pulino  
Consigliere Comunale (Lega)

Lodevole  
Municipio della Città di Lugano  
Piazza Riforma  
6901 Lugano

Lugano, 10/12/2020

Onorevole Signor Sindaco,  
Onorevoli Municipali,

avvalendomi della facoltà concessa dalla LOC e dal Regolamento Comunale presento la seguente

#### **Interrogazione**

COVID-19: tutto sotto controllo? Perché non creare un'help-line unica a sostegno dei cittadini?

In momenti di crisi e di difficoltà, come quella che stiamo vivendo attualmente dovuta al Coronavirus, ciò che la popolazione non perdona è la mancanza di informazioni e l'incertezza. Elementi che se uniti possono diventare un boomerang pericoloso aumentando la distanza tra i cittadini e lo stato.

Città, Cantone e Confederazione sono quindi tenute, ognuno secondo le proprie aree di competenza, a prendere delle misure, a varare misure e ordinanze, ma anche offrire aiuto e sostegno alle persone direttamente colpite.

Le informazioni, in periodi di questo genere, possono essere davvero tante e risultare così a volte persino contraddittorie.

Proprio per questo, sia Confederazione e Cantone, si sono dotate di una help-line diretta raggiungibile ai seguenti numeri:

**Infoline nazionale**

058 463 00 00

**Infoline cantonale**

0800 144 144

(Interrogazione no. 1166)

Numeri contattabili per qualsiasi tipo di informazione legata alla crisi, come pure anche solo per ricevere del sostegno psicologico. Numeri che sgravano così gli altri uffici da numerose chiamate da parte di cittadine e cittadini che necessitano di aiuto o di semplici informazioni.

A livello comunale sappiamo che anche la città di Lugano ha adottato numerose iniziative per venire incontro alla popolazione. Vi sono inoltre numerose associazioni che si sono messe a disposizione per offrire aiuti immediati, come la spesa a domicilio, la gestione dei rifiuti, ecc..

È di conseguenza più complicato, rispetto altre realtà molto più piccole, riuscire ad avere un quadro completo delle possibilità. degli aiuti e del supporto concreto offerte dalla e nella Città di Lugano.

Di oggi, infatti, la turbolenta testimonianza di Margherita Sulmoni (PLR), già candidata al Consiglio Comunale alle scorse elezioni comunali poi rinviate, in merito alla richiesta di supporto da parte del DSU. Testimonianza, che suscita e pone numerose questioni e perplessità, della quale invito alla lettura e che allego alla presente interrogazione.

Telefonate rimbalzate da un dicastero all'altro, da ufficio a ufficio. "Non sappiamo" o "non ci risulta" solo alcune delle risposte ricevute da personale molto disponibile, sia ben chiaro, ma non incaricato e soprattutto non sufficiente preparato per tale compito.

Fatta la seguente premessa interrogo il municipio per chiedere:

- 1) Il Municipio è costantemente aggiornato sui dati legati alla pandemia all'interno della Città? Di quali informazioni dispone?
- 2) Il Municipio dispone di dati aggiornati sulle quarantene e i contagi divisi per quartiere? Se Sì, quanti casi di quarantena e quanti di COVID?
- 3) Il municipio ha già pensato o cosa ne pensa della possibilità di creare un help-line unica comunale per i casi e informazioni legate al COVID? Un'help-line attraverso le quali si forniscono informazioni sui servizi offerti da ogni dicastero, direttive scuole comunali, ecc., trasmettendo magari anche eventuali disponibilità di associazioni e volontarie/i private/i?

Vi ringrazio per l'attenzione e colgo l'occasione per salutarvi cordialmente,

Rodolfo Pulino

## **“DISTANTI MA VICINI”, SEMPRE PIÙ SOLI NELLA LOTTA AL VIRUS**

### **Cronaca di tracciamenti tardivi e disorganizzazione in epoca Covid**

di Margherita Sulmoni Candidata PLR CC Lugano

Da cittadina, rispondendo all'appello del governo di potenziare la responsabilità individuale, avverto il dovere di raccontare pubblicamente la mia esperienza da positiva al Covid-19, in modo che i mezzi a disposizione delle Autorità per rallentare la pandemia, siano migliorati e possano operare al meglio.

Alcuni servizi sono assenti, il contact tracing presenta delle gravi disfunzioni e lacune e l'innovativa app Swisscovid è, con queste modalità, pressoché inutile.

Tutto ha avuto inizio domenica 29.11 con stanchezza e dolori articolari. L'indomani stavo benissimo, ma su indicazione del medico curante, ho preferito sottopormi all'esame del tampone presso il Checkpoint del Conza. Il personale è stato estremamente scrupoloso ed efficiente e alle 21.00 del medesimo giorno, ho ricevuto la chiamata del medico che decretava la mia positività al virus.

Mi ha precisato che ero in isolamento e che a breve sarei stata contattata dal servizio preposto: il contact tracing. Mi ha poi detto che l'operatore avrebbe stabilito chi mettere in quarantena tra i miei contatti stretti e mi ha raccomandato di stilare una lista di chi avevo incontrato nelle 48h antecedenti i sintomi, per più di 15 min., senza mascherina e a meno di 1.5 m di distanza, sottolineando che unicamente il contact tracing era in grado di definire chi rientrava nel provvedimento di quarantena e che sarebbe stato solo compito di questo apparato avvisare i miei contatti.

Il sentimento da ipotetica “colpevole untrice” tuttavia non mi dava pace, così ho sentito i miei amici, che non presentavano fortunatamente alcun sintomo, rassicurandoli che in poco tempo avrebbero ricevuto la telefonata dal servizio di tracciamento con tutte le indicazioni.

Ho sollecitato più volte l'helpline coronavirus e l'Ufficio del Medico Cantonale, al fine che si stabilissero i provvedimenti ufficiali. Mi sono state fornite informazioni poco esaustive e discordanti a riguardo del fatto se gli eventuali miei contatti ipoteticamente a rischio, avrebbero potuto continuare a recarsi al lavoro con dovute precauzioni, oppure mettersi in autoconfinamento.

Il problema derivante è il seguente: per assentarsi dal lavoro o fare un tampone in assenza di sintomi, è necessario avere una notifica di quarantena da parte dell'autorità, altrimenti i costi sono a carico dell'interessato; l'assicurazione perdita di guadagno non copre, come neppure la cassa malati.

Altra questione che mi faceva sentire inerme e responsabile di un'eventuale propagazione del virus, era il fatto che senza chiamata dal contact tracing, non potevo neppure attivare l'app Swisscovid che avrebbe avvertito tutti gli eventuali sconosciuti che sfortunatamente si erano trovati a rischio nelle mie vicinanze. Senza il codice fornito da loro, l'app non può registrare la positività.

Pervasa da anche una certa paura che la malattia potesse degenerare da un momento all'altro dato che sono asmatica, mi sono vista confrontata anche con i problemi causati dalla gestione quotidiana di un isolamento.

Guardando il mio sacco dell'immondizia già quasi pieno, mi sono chiesta se avessi dovuto mettere in atto qualche protocollo speciale e come avrei potuto fare per depositarlo negli appositi container a 400 m dalla mia abitazione. La competenza della monnezza spetta ai comuni. Ho chiamato perciò il centralino dell'Amministrazione Comunale di Lugano che ha girato la mia telefonata alla Divisione Socialità, la quale mi ha pregata di rivolgermi alla Divisione Spazi Urbani rassicurandomi che proprio qualche settimana prima, la stessa DSU, aveva emanato un comunicato stampa in cui annunciava la messa in auge, tramite dei volontari, di servizi proprio per cittadini nelle mie condizioni. La DSU si è dimostrata sorpresa e mi ha sottolineato che ero la prima persona che si appellava a loro con questo quesito.

Ma come il Ticino è pieno di casi Covid e individui in quarantena, sarà tutta gente che abita in altri comuni?

Continuando la telefonata, è emerso che in realtà non era previsto nessun servizio di raccolta rifiuti dedicato e mi ha indirizzato all'Ufficio del Medico Cantonale, il quale non aveva minimamente idea di come affrontare il mio problema perché non di propria competenza e mi ha rimbalzata all'helpline coronavirus i quali nemmeno avevano una soluzione regolamentata.

Tutti gli operatori si sono prodigati in consigli, a titolo personale, ovviamente. Bizzarre soluzioni a mio modo di vedere: c'è chi mi ha consigliato di uscire di notte quando nessuno mi poteva scorgere, chi mi ha proposto di consegnare il mio sacco al vicino, chi di abbandonarlo per il tempo necessario in strada: tutte proposte che ho ritenuto tragicomiche e da non prendere in considerazione, perché oltre che illegali, possono mettere a repentaglio gravemente la salute degli altri.

Finalmente, grazie all'intervento della gentile impiegata della divisione socialità, sono stata chiamata da un'associazione di volontari, i quali necessitavano tuttavia di un momento per potersi organizzare per soddisfare la mia inconsueta, richiesta.

Da allora non ho più sentito nessuno, fortunatamente sono positiva; ho perso l'olfatto.

Ma è davvero una richiesta così strana? Come fanno tutti gli isolati?

Purtroppo, dopo svariati giorni alcune delle persone con cui sono venuta precedentemente in contatto hanno mostrato dei minimi sintomi, finendo poi anch'esse in isolamento.

Dopo 8 giorni, finalmente, la chiamata dal centro di tracciamento, che ha notificato delle quarantene, ormai ridottesi a una mezza giornata, ai miei conoscenti.

Nessuno tuttavia ha voluto approfondire quali erano stati i luoghi da me frequentati, informazione che reputo utile per stabilire eventuali focolai.

Con la persona del contact tracing ho appurato, che nella settimana precedente sono stati riscontrati dei problemi con il nuovo sistema informatico e nella giornata del 7.12 erano impiegati al call center 20 operatori e che purtroppo avevano serie difficoltà a far fronte a tutti i tracciamenti.

Ma quanti altri cittadini sono incappati con queste tempistiche in questo disservizio?

Perché non si può aumentare rapidamente il personale, dato che la maggior parte delle persone impiegate è in disoccupazione?

Nessuno ha poi saputo indicarmi con precisione se l'app Swisscovid è in grado di recuperare e avvisare le persone intercettate dal Bluetooth nei 10 giorni che precedono l'attivazione.

Sembra a loro dire più plausibile, che l'app inizi a comunicare con gli utenti a rischio solo al momento dell'inserimento del codice, per cui, se così fosse, da giovedì, giorno in cui posso "tornare in libertà", manderebbe messaggi di allerta a gente per nulla in pericolo.

Oltre a questo errore, l'app. registrerebbe i miei movimenti come persona positiva, potendomi fare arrischiare un procedimento penale e delle sanzioni che porterebbero l'esborso di qualche biglietto da mille.

A fronte di quanto vissuto mi sento al quanto scontenta. È più volte stato ribadito dai responsabili e dalle Autorità, che il servizio di contact tracing sarebbe stato potenziato in modo da evitare mal funzionamenti, eppure a mesi di distanza, ci troviamo davanti a situazioni di disorganizzazione totale. L'app e il servizio di contact tracing rivestono un ruolo di importanza primaria in una pandemia. Anche se non sono stati forniti dati, hanno ingenti costi, pagati da tutti i contribuenti, pertanto reputo assurdo, preoccupante e inaccettabile che non siano efficienti e performanti. Com'è possibile che dopo mesi in cui siamo confrontati con questo virus e che la seconda ondata è stata più che preannunciata, siamo ancora in un caos di questo tipo?

Inoltre, a mio parere, i toni autoritari adottati dal Governo, gli inasprimenti sulle limitazioni delle nostre libertà oltre a tutte le accresciute sanzioni, dovrebbero andare di pari passo con condizioni appropriate per le quali il cittadino possa sentirsi adeguatamente tutelato e sorretto. Serve una base solida conforme, al fine che tali messaggi risultino credibili, per poter avere il sostegno e la massima fiducia di tutta la popolazione. È inutile parlare di "più bastonate ai cittadini" che hanno da sempre mostrato grande impegno e solidarietà quando le falle si trovano già all'interno del proprio sistema.