

[Videomessaggio](#) del Direttore Paolo Beltraminelli in occasione del pomeriggio di studio sul tema della Bienveillance
Sala Aragonite di Manno, 8 novembre 2016

L'importanza del Buontrattamento

Gentili signore ed egregi signori,

Benvenuti al primo pomeriggio di studio dedicato al tema della Bienveillance, intitolato “La forza e la debolezza”.

Purtroppo, lo svolgimento della seduta del Gran Consiglio mi impedisce di presenziare fisicamente a questo importante primo evento, e di questo mi scuso. Ho comunque voluto partecipare “da lontano”, per portarvi un saluto e contribuire ad una discussione che sarà sicuramente ricca e costruttiva.

La Bienveillance, che deriva dal francese, mira proprio all'istituzione di una vera e propria cultura del benessere dell'utente. Con una viva attenzione al rischio di maltrattamento, la bienveillance tende ad una continua ricerca di servizi e prestazioni che siano personalizzati, mirati, adatti ai bisogni ed alle esigenze di quella precisa persona.

Significa ascolto, comprensione, considerazione dei suoi bisogni e delle sue volontà. Che si tratti di bambini, anziani, invalidi, vittime, famiglie o pazienti dico spesso, in tutti gli ambiti del Dipartimento che ho la fortuna di dirigere, che il principio che ci deve motivare e guidare nell'azione quotidiana è “A ciascuno il suo”: non servizi a pioggia per tutti e senza alcuna distinzione, ma mirati per quella persona, in quella situazione e dopo esserci soffermati ad ascoltare. Anche per la bienveillance vale questo principio, perché ciò che può essere indicato per un anziano può infastidirne o essere inadatto per un altro. In questo processo è quindi fondamentale il sottotitolo di questo pomeriggio “il percorso alla riscoperta dell'altro”: possiamo prenderci cura in maniera adeguata e nel pieno rispetto della persona solo dopo aver intrapreso tale viaggio verso di lei, e verso ciò di cui ha bisogno.

L'assistenza alle persone anziane esiste da quando esiste il mondo; allo stesso modo l'importanza di trattare bene una persona ci viene insegnata sin da piccoli. Tuttavia il concetto di bienveillance è piuttosto nuovo ed innovativo proprio nella sua ampiezza, rappresentando un vero e proprio approccio ed una cultura.

Attenzione: la bienveillance non può però venire ridotta ad assenza di maltrattamento (anche il più sottile) o alla sua prevenzione. È qualcosa in più. Come i concetti chiave nei titoli delle relazioni che ascolterete questo pomeriggio, bienveillance è Dignità, Libertà, Autodeterminazione e Conversazione.

E già che parliamo di termini, la lingua italiana contempla il termine “maltrattamento” ma non esiste oggi il termine di buontrattamento, ed è forse per questo che importiamo il termine dalla lingua francese. Dobbiamo rimediare: e sono convinto che si cominci da qui, dal lavoro di professionisti qualificati che si impegnano per rendere il buontrattamento e la bienveillance termini imprescindibili nel rapporto con gli anziani. Di questo impegno quotidiano io vi ringrazio: voi svolgete una professione delicata, fisicamente impegnativa, che richiede umanità, spirito di servizio e tanto cuore. Una professione importantissima per tutta la società.

Il Cantone ed i nostri partner si impegnano da tempo per fornire agli anziani una risposta mirata alle molteplici esigenze: circa una settantina di istituti per anziani sparsi per il territorio, un aiuto a domicilio per rispettare il desiderio di 9 anziani su 10 di restare a casa propria il più a lungo possibile, assistenza e spazi appositamente ideati per coloro che soffrono di demenza o fragilità più gravi, accoglienti centri diurni e una serie di residenze a misura di anziano per chi vuole la propria autonomia ma preferisce spazi minori o necessita un custode sociale. L’universo anziani è quindi assai vasto, l’impegno è tanto e da anni il Dipartimento della sanità e della socialità ha voluto insistere anche su temi importanti per la qualità percepita quali la contenzione e la bienveillance. C’è sicuramente ancora molto da fare, e non tutto è sempre perfetto: negli scorsi mesi sono emersi alcuni sporadici casi, prontamente indagati e risolti ma anche ampiamente mediatizzati. Cogliamo questi episodi come stimolo ulteriore, sempre con la consapevolezza che la dedizione – come la bienveillance – non fanno altrettanto rumore, nonostante siano presenti in numero assai maggiore. E voi oggi ne siete la testimonianza.

Qualcuno ha detto che il vero test dell’evoluzione di una società è rappresentato dal suo modo di trattare coloro che sono all’alba della vita (i bambini), quelli che sono al tramonto della vita (quindi gli anziani) e quelli che sono all’ombra della vita (i malati e i bisognosi). Questo qualcuno aveva ragione: grazie per un impegno che, oltre a rendere servizio ai nostri anziani, ci porta tutti a migliorarci come società.

Da lontano vi auguro un proficuo pomeriggio e vi ringrazio per l’attenzione.

Paolo Beltraminelli
Presidente del Consiglio di Stato
Direttore del Dipartimento
della sanità e della socialità