

L' assistenza domiciliare integrata. Prospettive di crescita sana e consapevole

di Domenico Arena – Presidente del Consorzio di Cooperative Sociali Sisifo

E' di tutta evidenza la presenza in atto di profondi mutamenti nel tessuto socio culturale ed economico del nostro Paese con conseguenze di certo rilievo per quanto attiene al nostro spettro di azione, e specificatamente in termini di rimodulazione dell'organizzazione delle produzioni, della erogazione di servizi e giocoforza della rilettura attenta dei principi fondanti il nostro modello associativo. Dobbiamo oggi più che mai confrontarci da un parte con radicate e diffuse convinzioni, frutto di letture estremamente semplicistiche, che riconoscono alle organizzazioni profit una intrinseca superiorità in termini di efficienza dell'offerta di beni e servizi, dall'altro con la necessità di sostenere il nostro saper fare cooperazione riconoscendone il ruolo fondamentale in un processo di ripresa e crescita che tutti ci auspichiamo. Non risulta superfluo ricordare infatti come proprio le cooperative, in diverse circostanze e momenti di forte crisi e consistente innalzamento del tasso di disoccupazione, siano state individuate quali soggetti portatori in sé di concrete soluzioni, essendone stato, a ragione, da più parti riconosciuto l'evidente comportamento anticiclico, in considerazione degli obiettivi primari sempre con coerenza perseguiti, di garantire beni, servizi e opportunità lavorative. Basti sottolineare che negli ultimi quindici anni, le cooperative sociali hanno registrato, in controtendenza, un aumento dei livelli occupazionali superiore al 100%. Anche per il prossimo futuro sembra prevalere un trend di crescita della forza lavoro così come si consolidano le prospettive legate ad un aumento di spesa per investimenti. Lo specifico momento storico ci impone d'altro canto di confrontarci con nuove forme organizzative e imprenditoriali, pensiamo alle iniziative di sharing economy e co working, in grado di gestire anche attività di rilievo in termini economici e di coinvolgimento di risorse umane, e la cui tenuta e riuscita risultano oramai certificate. La rivoluzione tecnologica in atto, l'esponentiale diversificazione dei processi comunicativi, l'evoluzione dei sistemi produttivi verso, fino a qualche anno fa, inedite forme organizzative, sembrano tradursi nella formazione di nuovi interlocutori da attenzionare, anche per affrontare la crisi economica e la rivisitazione improcrastinabile della politica del welfare. Senza

sottovalutare inoltre i nuovi scenari di possibili interconnessioni tra il mondo del profit e del no profit che si stanno oggi delineando con sempre maggiore specificità. Una recente indagine restituisce un dato particolarmente interessante secondo cui un numero consistente di aziende profit è disposto a valutare offerte provenienti dal mondo cooperativo, per l'erogazione, tra l'altro, di servizi socio sanitari ai dipendenti: il fenomeno del social procurement sta espandendosi. Delimitando il campo di indagine e riflessione al ruolo oggi vissuto dalle cooperative in ambito socio sanitario e nello specifico dell'assistenza sanitaria domiciliare, bisogna primariamente chiedersi quale sia il loro compito specifico alla luce dell'impegno pluri ventennale nell'ambito di settori prossimi ed affini come quello socio assistenziale e socio educativo. Stiamo assistendo ad un progressivo ed inevitabile cambiamento nelle politiche di intervento e nel profilo propriamente strutturale degli interventi sanitari, alla luce in primis della evoluzione e diversificazione dei bisogni. Si registra di fatti un progressivo e rapido invecchiamento della popolazione, frutto della bassa natalità e dell'allungamento della vita, ma anche una drastica riduzione della mortalità per patologie acute, a fronte di un aumento di incidenza e prevalenza di condizioni patologiche croniche caratterizzate da estrema sofferenza. Si stima che al 2050 il 33 % della popolazione sarà anziana e che già oggi l'accesso alle Cure Palliative risulti necessario per l'1,5 % della popolazione. Assumono un'importanza preponderante anche i cambiamenti sociali in atto, non da ultimo la rivisitazione del concetto classico di famiglia estesa, con quella nucleare se non anche monoparentale e la emancipazione sociale e lavorativa della donna con la conseguente difficoltà ad assicurare una risposta efficace, interna alla famiglia, alle esigenze assistenziali dei parenti fragili. In questo specifico contesto va realizzato un modello organizzativo e assistenziale ai soggetti vulnerabili, caratterizzato dalla complementarietà dei diversi interventi, dalla globalità dell'approccio e la cui efficacia venga tarata sulla capacità di rispondere ai bisogni, desideri e preferenze dei malati e dei familiari. Il mondo della cooperazione sociale oggi è certamente in grado di offrire tutto questo, assicurando qualità ed efficienza alla luce della maturata capacità di gestione virtuosa delle risorse umane e strumentali nonché della vocazione all'attivazione di plurime

e proficue forme di collaborazione con tutti i soggetti della comunità civile che, a vario titolo, contribuiscono alla tenuta e crescita del sistema di assistenza sanitaria e che equivalgono a spinte ulteriori al perfezionamento dei modelli in atto. Siamo dinnanzi ad un mondo, il nostro, che a pieno titolo sa operare in più segmenti di mercato, riconoscendone le dinamiche sia pur nella assoluta fedeltà ai propri principi ispiratori e del quale, oggi più che mai, dobbiamo rimarcare l'attitudine alla produzione di valore aggiunto e qualità, a vantaggio degli utenti, della stesse compagini sociali e infine dell'intera comunità. L'assistenza domiciliare integrata oggi viene collocata dall'Organizzazione mondiale della Sanità fra le cure primarie che dovrebbero rappresentare la struttura portante dei Sistemi sanitari, un' opzione di intervento sanitario e sociale in grado di garantire all'anziano ma anche a soggetti non anziani e comunque ad essi assimilabili per condizioni di autonomia, ridotta capacità e fragilità, prestazioni sanitarie al domicilio, mantenendo il soggetto per il maggior tempo possibile nel proprio ambiente familiare. I risultati che stiamo offrendo in termini di erogazione di tale tipologia di interventi sono vincenti in termini di rispondenza ai peculiari bisogni dell'utenza, riduzione di impropri ricoveri ed ospedalizzazioni, incentivazione delle dimissioni protette dalle strutture ospedaliere e generalizzato miglioramento della qualità della vita del paziente, con ricadute positive sulla famiglia anche per quanto riguarda individuazione di un punto di equilibrio nei ruoli tra quest'ultima e le istituzioni, così che la prima non deleghi eccessivamente ne le seconde siano de responsabilizzate. La nostra esperienza in Sicilia, con il Consorzio di Cooperative Sociali Sisifo, conferma che il sistema integrato socio sanitario con la partecipazione nel percorso di cura, di un' equipe multidisciplinare le cui figure professionali si caratterizzano sia per l' elevato grado di competenza ma anche e soprattutto di umanità, può essere e si è rilevato nei fatti vincente in termini di rispondenza tra risultati attesi e registrati per quanto attiene alla facilitazione nella fruizione di questa tipologia di servizi per i cittadini, alla garanzia di assicurare un percorso trasparente dell'iter diagnostico terapeutico e allo sviluppo di un piano effettivo di integrazione socio sanitario. La misurazione costante, attraverso l'utilizzo di diverse indicatori, dell'efficacia ed efficienza delle prestazioni, le verifiche delle capacità relazionali e del

rispetto dei protocolli impartiti e concordati e delle necessarie procedure amministrative ci consentono di monitorare costantemente la qualità e la percezione che dello stesso hanno il paziente, la famiglia, il caregiver, nonché la corrispondenza delle prestazioni rese alle legittime attese delle Istituzioni, delle Asp, degli utenti e del territorio. Muovendosi tra le ormai strutturate e sedimentate difficoltà della nostra Sicilia, con un'industria sempre più stagnante, un peggioramento costante della qualità del credito, la rapida riduzione del livello di occupazione rispetto alla media del resto d'Italia, l'inflessione degli investimenti e una generalizzata sfiducia nei confronti dell'ipotesi di una ripresa economica e sociale, la cooperazione sociale ha saputo dare risposte concrete a reali esigenze, potenziando un'organizzazione territoriale per la cura e l'assistenza, garantendo tipologie e modalità di intervento distinte in base alla diversa intensità sanitaria richiesta. Dati aggiornati restituiscono un quadro che vede il Consorzio Sisifo attivo nell'ambito delle cure domiciliari integrate rivolte ad oltre 21.000 utenti, con oltre 900.000 prestazioni specialistiche annue. La formazione e riqualificazione costante delle oltre 1250 unità impegnate nei nostri progetti, la valorizzazione delle risorse umane e strumentali delle nostre associate delle quali incentiviamo costantemente la collaborazione, le attività di monitoraggio Qualità e Internal Auditing, sono elementi fondamentali sui quali vogliamo e sappiamo investire. Ciò che fa la differenza, a nostro avviso, e che rende possibile la realizzazione e tenuta di un modello vincente, è da ricercare soprattutto nell'attenzione rivolta costantemente al particolare, all'umanità posta in ogni gesto, nella tensione evolutiva volta alla ricerca di nuovi obiettivi da raggiungere come potenziamento del modello operativo di intervento di uomini per gli uomini. È necessario continuare a garantire assoluta rispondenza delle azioni ai valori assoluti di trasparenza ed efficacia. Ogni nostra scelta dovrà sempre essere eticamente corretta e verificabile e il comune denominatore di ogni intervento troverà sostanza nell'urgenza di trasmettere serietà e fiducia. Tutte le unità impegnate nella nostra squadra, siano essi dipendenti, collaboratori, consulenti, credono nel nostro progetto, identificandosi in esso, nella consapevolezza che infondere sicurezza sia essenziale. Siamo consapevoli che per raggiungere i risultati sperati, in un settore tanto delicato come quello

dell' assistenza sanitaria domiciliare, dobbiamo contare primariamente sull'esperienza, la motivazione, l'etica e le capacità. Il sistema di cure domiciliari riveste un ruolo strategico nella riorganizzazione dei servizi territoriali ed è indispensabile al fine di scongiurare il pericolo di fenomeni distorsivi più o meno gravi, garantire la genuinità degli interventi in materia e stroncare definitivamente i rilevi, più volte mossi e da più parti al sistema degli Appalti, ad esempio a quello siciliano, di una mancata rispondenza a criteri oggettivi di conformità alla legislazione nazionale. Siamo qui a ribadire con determinazione la necessità di una rivisitazione complessiva del sistema dei bandi tramite la predisposizione di un “ bando tipo” che disciplini in maniera esaustiva la materia. In quest' ottica abbiamo accolto con entusiasmo la recente emanazione da parte dell'Assessorato alla Salute della Regione Sicilia del Decreto, che attraverso elementi strutturali qualitativi e quantitativi, definisce gli indirizzi organizzativi ed operativi della Rete Locale di cure palliative, accelerando sulla definizione di modelli assistenziali calibrati per intensità di cura e appropriatezza. E' nostra ferma convinzione che il sistema di accreditamento di organizzazioni no profit per l'erogazione delle cure palliative domiciliari, richiamato anche nel suddetto Decreto, risulti un percorso vincente, essendo indubbiamente riconducibile allo stesso la funzione di strumento di abilitazione di secondo grado in considerazione della richiesta osservanza, da parte di chi le prestazioni sanitarie dovrà garantirle, standard specifici ed ulteriori. Inoltre sono già state , giustamente, riconosciute al suddetto strumento altre importanti funzioni tra le quali vogliamo qui annoverare quella collaborativa e promozionale essendo volto ad instaurare tra accreditato e accreditante un rapporto di sussidiarietà, nonché quella non meno importante, di garanzia di efficienza essendo gli operatori obbligati a mantenere livelli strutturali e organizzativi definitivi e predeterminati. Condividiamo inoltre quanto esplicitamente previsto dal Decreto riguardo alla necessità di istituire funzioni di vigilanza regionale con il compito specifico di verificare il possesso dei requisiti di accreditamento nonché il mantenimento triennale degli stessi e offrire un programma assistenziale che non sfugga in pericolose derive monopolistiche. La presente riflessione si inserisce nel più ampio dibattito relativo all'individuazione delle regole di selezione dei soggetti erogatori dei

suddetti servizi, nell'interesse unico degli utenti e della collettività. Il possibile sorgere di fenomeni distorsivi del mercato, la disfunzione dei meccanismi concorrenziali, l'origine e il proliferare della corruzione, vanno combattuti attraverso un' azione congiunta in comunione di intenti, tra la pubblica amministrazione che deve improntare la sua azione alla massima trasparenza e i soggetti chiamati a rispondere ai bisogni della comunità. Noi operatori dobbiamo dotarci oggi più che mai di un solido sistema di Corporate Governance incentrato sulla trasparenza delle scelte gestionali sia interne che nei confronti degli interlocutori esterni, sull'efficienza ed efficacia dei sistemi di controllo e sulla disciplina chiara e rigorosa dei potenziali conflitti di interesse. Un sistema articolato da implementare costantemente tramite l'adozione di codici comportamentali e procedure che, oltre a caratterizzare le attività delle diverse componenti organizzative e operative, rappresentino garanzia di assoluta conformità al contesto normativo di riferimento e al mutare delle prassi operative. Dobbiamo rafforzare le nostre strutture organizzative anche per il mezzo di puntuali Modelli di organizzazione, gestione e controllo e affidare a Organismi di Vigilanza caratterizzati da autonomia, indipendenza e professionalità, le funzioni di vigilanza sull'effettività e adeguatezza dei modelli stessi, di analisi del mantenimento nel tempo dei requisiti di solidità e funzionalità degli stessi e raccolta ed analisi di segnalazioni di possibili disfunzioni del sistema interno relative alla commissione o al tentativo di commissione di uno dei reati previsti dal Decreto 231/2001 in materia di responsabilità amministrative delle persone giuridiche e delle società. La sana cooperazione sociale che nasce per dare risposta a bisogni porta insita in sé alcuni tratti caratteristici che ne rappresentano la peculiarità e allo stesso tempo il maggior pregio. Non dobbiamo mai dimenticare il ruolo di protagonista attivo della cooperazione sociale nel nostro Paese e l'apporto significativo in termini di specializzazione costante delle professionalità e di contributo anche alla crescita culturale del Paese. Il modello cooperativistico oggi è qualità e sta supportando fattivamente il processo di ridefinizione del programma generale di assistenza sanitario italiano, nei confini e nei contenuti. Risulta dunque necessario, oggi più che mai, anche alla luce di un generalizzato e poco confortante atteggiamento di diffidenza e sospetto nei confronti di un

segmento di cooperative sociali, investire sulle buone prassi che siamo in grado di mettere in campo, sui processi organizzativi e di assistenza socio sanitaria che governiamo in maniera assolutamente adeguata, esaltare le nostre professionalità e potenzialità, scommettere, sulla base delle nostre certificate esperienze sulle attività di co progettazione con le Amministrazioni Pubbliche al fine della elaborazione di interventi sperimentali e innovativi. Per consolidare risultati sin qui raggiunti e promuovere lo sviluppo ulteriore a vantaggio di tutti, risulta indispensabile ripensare a politiche di sostegno in senso ampio che promuovano e valorizzino lo spirito d'iniziativa dei operatori, ne riconoscano e legittimino ancora di più elevate potenzialità e il posizionamento competitivo nel mercato di riferimento. Una ulteriore svolta in fiducia e crescita per il bene comune. Vogliamo e dobbiamo sentirci parte attiva in quel processo che sta delineando i contorni di quella nuova cooperazione, attenta al futuro ma in piena adesione ai valori storici e tradizionali che impongono e suggeriscono sobrietà e consapevolezza nel nostro agire in direzione dell'eccellenza dei risultati.