

# **L'Azienda Pubblica per i Servizi alla Persona ITIS e l'integrazione della rete dei servizi socio-sanitari. Il ruolo chiave della formazione delle risorse umane**

**Udine - 3 ottobre 2011**

**Avv. Raffaella del Punt, Presidente ASP ITIS Trieste**

Le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona nascono dalla trasformazione delle Istituzioni assistenziali pubbliche (Ipab) grazie alla legge regionale 19/2003, che ha rivoluzionato nella nostra Regione un settore di primaria importanza attraverso un processo di integrazione tra servizi sanitari e assistenziali previsto dalla legge quadro nazionale 328/2000.

Il processo di trasformazione delle Ipab in Asp ha, pertanto, permesso di riorganizzare, in tutto il territorio regionale, l'offerta pubblica di servizi che, con gli altri soggetti pubblici e privati, costituisce la rete integrata dei servizi territoriali. Va detto, però, che se sul piano operativo sussiste una sempre maggior integrazione fra gli operatori socio-sanitari, a livello istituzionale il percorso di integrazione è attualmente a valenza variabile.

Proprio sotto tale aspetto, appare quindi particolarmente prezioso il contributo rappresentato dalla realtà associativa di Federsanità ANCI, che, riunendo Comuni; Aziende territoriali ed ASP, costituisce un tavolo di confronto e di interazione reale indispensabile per queste ultime, che scontano ancora una certa disomogeneità di tipologia sul piano regionale:

Altro ruolo strategico fondamentale viene svolto dall'Amministrazione regionale, che nel presente mandato ha dato concreta dimostrazione di concreta attenzione nei confronti delle ASP, attraverso provvedimenti contributivi di spessore, fra cui la recente istituzione della scuola di formazione, prevista nell'assestamento approvato a luglio del corrente anno.

Pur nella differenza di dimensioni e protocolli organizzativi, le Asp sono accomunate dall'essere aziende di diritto pubblico che hanno la peculiarità di vivere senza finanze derivate e, con conseguente necessità di sviluppare un elevato carattere aziendalistico per cercare di pareggiare il proprio bilancio.

Tali complessità gestionale, che vede le ASP ed in particolare la nostra Istituzione ad essere assoggettata a tutti quegli obblighi normativi afferenti al pubblico pur dovendosi confrontare anche con il mercato privato per poter reggere la "concorrenza", ha stimolato a promuovere un modello di interdisciplinarietà interna (equipe multi professionale e lavoro per progetti) e di interdisciplinarietà esterna nella relazione con gli altri nodi della rete dei servizi (siano questi pubblici che privati). In altre parole, le ASP non sono case di riposo, ma erogatori di servizi variegati, che impongono una notevole complessità gestionale di notevole spessore.

Per quanto attiene l'esperienza dell'Azienda Pubblica per i Servizi alla Persona ITIS, sorta a Trieste per volontà dell'amministrazione pubblica e di benemeriti cittadini nel 1818, i numeri ci consentono di comprendere più chiaramente la portata del fenomeno.

L'Azienda oggi indirizza la propria attività nei confronti di cittadini anziani over 65, siano loro autonomi, fragili o non autosufficienti, anche con gravi e degenerative patologie come l'Alzheimer; gli utenti dell'ASP ITIS sono circa 600 al giorno, per un totale di oltre 200 fascicoli personali attivati per anno di attività ed oltre 100 diversi profili per le rette personalizzate dei servizi a "filiera" proposti dall'azienda.

L'Asp Itis gestisce, innanzitutto, inoltre una STRUTTURA PROTETTA, che accoglie 411 anziani non autosufficienti, fornendo loro servizi assistenziali, sociali e sanitari. Vi operano assistenti di base qualificati, infermieri professionali, medici di medicina generale, coordinatori di reparto, assistenti sociali, psicoterapeuti, educatori-animatori, fisioterapisti, la parrucchiera, la podologa ed il sacerdote oltre a tutto l'apparato tecnico-amministrativo-organizzativo.

A questo servizio, con l'obiettivo di erogare soluzioni individualizzate ed innovative, che comportano una logica di continua rivisitazione degli schemi gestionali, sono state affiancate altre forme di "residenzialità" più flessibili, come ad esempio il modulo "respiro", che permette all'anziano di essere accolto per un tempo determinato nella struttura, per poi rientrare al proprio domicilio, sollevando in tal modo almeno in parte la famiglia dal carico assistenziale, attraverso una risposta socio-sanitaria di alto profilo qualitativo.

L'ASP ITIS, nell'ottica di promuovere la domiciliarità protetta, gestisce, inoltre, due CENTRI DIURNI DI AGGREGAZIONE per anziani autonomi, frequentati in totale libertà d'orario e calendario da circa 200 persone, che possono fruire di varie attività, che spaziano dall'area culturale a quella espressiva, ricreativa e motoria. Vengono, infatti, forniti strumenti per il mantenimento delle capacità funzionali ed intellettuali e nello stesso tempo opportunità relazionali e servizi per gestire la quotidianità.

L'Azienda fornisce, poi, servizi tutelari di assistenza presso il domicilio della persona Anziana e, per coronare la possibilità di rimanere il più a lungo possibile a casa propria anche quando la condizione di non autosufficienza è complessa, gestisce due CENTRI DIURNI ASSISTITI per persone non autosufficienti, dove in particolare vengono accolte persone affette da Alzheimer; il servizio, attivo dal lunedì a venerdì, comprende servizi tutelari-alberghieri, infermieristici, riabilitazione fisico-cognitiva, supporto psicologico per utenti e familiari e il servizio di navetta per e da casa.

Tutti i servizi e gli interventi forniti dall'ASP ITIS sono accomunati dalla progettazione da parte dell'equipe multiprofessionale aziendale attraverso piani operativi personalizzati. L'ITIS intende inoltre promuovere la ricerca di ulteriori soluzioni, sperimentandole nella pratica quotidiana, per verificare se e in che misura esse rispondono alle attese di una maggiore personalizzazione del lavoro del "prendersi cura" e alle necessità di incrementare la valutazione degli esiti, evidenziando gli indici di efficacia di quanto viene fatto.

La nostra esperienza, che si compone di diversi comparti organizzativi suddivisi in servizi quali quelli sociali, quelli economico-contabili, quelli tecnici manutentivi oltre a quelli relativi alla sicurezza ed al benessere del lavoro attraverso per esempio il comitato valoriale, ha richiesto nel corso degli ultimi anni un suo percorso di programmazione innovativa per realizzare un ulteriore salto di qualità rispetto alle nuove esigenze di salute e protezione sociale della comunità cittadina, passando dalla fase dell'assistenza a quella dei diritti per promuovere qualificate esperienze in materia di welfare evoluto.

Tutti questi processi naturalmente passano attraverso una consapevolezza della nostra Mission, che dal punto di vista pratico non possono essere decontestualizzate da un investimento di risorse soprattutto umane in termini di formazione e attenzione verso gli operatori fermo restando le difficoltà finanziarie ed organizzative relative alle procedure concorsuali sempre più complesse e dove il frutto raccolto spesso è insufficiente: numero basso di partecipanti, graduatorie ridotte o inesistenti, rinunce ecc. le cause spesso sono l'applicabilità, in un contesto regionale, di contratti collettivi di lavoro diversi nei confronti di soggetti che svolgono mansioni analoghe anche nella medesima rete dei servizi territoriale.

Significativo è comunque il trend di investimento finanziario che l'ITIS ha affrontato negli ultimi anni, passando da una spesa annua per la formazione di circa 7.000 euro a più di 60.000.

Altro elemento peculiare del comparto è costituito dalla provenienza diversificata dei lavoratori. Oltre ai dipendenti dell'ITIS lavorano presso questa azienda un considerevole numero di operatori "esterni", che attraverso un appalto con un'associazione Temporanea d'Impresa forniscono la loro professionalità alla nostra utenza. Anche qui è significativo il trend di crescita dei lavoratori all'ITIS che è passato in pochi anni da 286 persone a 419.

Tabella lavoratori suddivisi per competenze tra dipendenti e esterni

Responsabili nucleo e coordinatori	9
impiegati	51
medici	8
psicologi	2
Educatori animatori	11
infermieri	42
fisioterapisti	11
Addetti alla persona	181
Addetti ai servizi generali (cucina, lavanderia ecc)	104
totale	419

Anche qui emerge un dato interessante del panorama lavorativo di ITIS sia riguardo la provenienza sia riguardo il titolo di studio:

su un campione di 120 operatori del servizio alla persona intervistati 20 sono italiani e 100 sono stranieri  
l'età media è di 40 anni  
80% sono donne e 20% uomini

Gli italiani hanno come titolo di studio 0% laurea, 25% diploma; 75% scuola media inf  
Gli stranieri hanno come titolo di studio 17% laurea, 60% diploma; 17% scuola media inf; 6% altro con una media di residenza in Italia di 8 anni.

Oltre a quanto emerge sul piano della ricchezza dal punto di vista sociologico dai dati sopra esposti, la nostra realtà appare caratterizzata dall'interfacciarsi quotidiano di personale proveniente da culture diverse, con una diversa codifica delle priorità nel lavoro. E' stato ed è quindi necessario attivare un processo di "allineamento culturale" tra i diversi soggetti (dipendenti ASP ITIS e Cooperative) sia per ciò che riguarda la sicurezza che per ciò che riguarda una presa in carico il più possibile omogenea senza trascurare il necessario percorso di conoscenza linguistica imprescindibile a maggior ragione nel rapportarsi con la popolazione anziana.

Accanto a tali aspetti gestionali ed organizzativi, indispensabili per comprendere la realtà delle ASP di maggiori dimensioni, non va trascurato l'aspetto che fonda l'attività socio-assistenziale, vale a dire la centralità della Persona: gli anziani non sono e non devono mai essere considerati voci di bilancio e quindi appare fondamentale il ruolo che la formazione riveste nel garantire servizi di alta qualità.

L'aumento dell'età media ed il progressivo aggravamento delle condizioni di non autosufficienza imporrà sempre di più in futuro di investire in formazione per applicare protocolli e procedure da parte di operatori che provengono dalle realtà più diverse, e ciò con l'unico obiettivo di fornire un prodotto omogeneo sempre più personalizzato che si cali sulla sempre maggiore complessità che la nostra utenza presenta anno dopo anno. Inoltre la peculiarità delle Asp sopra descritta, impone una strutturazione specifica dei percorsi di formazione che non è confrontabile con altre realtà, vedi ad esempio la formazione per

acquisire competenze per gestire gare d'appalto o per acquisire competenze specifiche per la cura della persona a lungo termine a differenza della fase d'acuzie di cui spesso trattano i corsi per l'ambito puramente sanitario, oltre alla necessità di implementare le conoscenze informatiche del personale.

Queste difficoltà si aggiungono a quelle che le ASP scontano tuttora per aree d'ombra e sovrapposizioni di quadri normativi, con diversi disallineamenti di applicazione specie in materia fiscale e tributaria (si pensi ad esempio alla delicata questione dell'IVA) oltre ai vuoti di finanziamenti specifici verso enti, come il nostro, che forniscono un servizio pubblico spesso non adeguatamente considerato.

In quest'ottica, appare condivisibile l'istituzione di una Scuola Regionale di formazione specifica (legge 11 assestamento di bilancio), che omogeneizzi la professionalità della risposta assistenziale, consentendo lo scambio delle esperienze e l'incrementazione del dialogo fra gli interpreti della rete integrata, costituisce un fondamentale strumento per raggiungere e concretizzare un sistema salute e qualità. Le ASP, in antitesi aperta con la loro origine storica, potranno così rappresentare il soggetto attraverso cui promuovere la domiciliarità ed il contrasto all'istituzionalizzazione, che in futuro dovrà sempre più essere relegata ad un ruolo residuale.