

## VareseNews

### «Cambiano i modelli, ma il nostro obiettivo rimane la soddisfazione del paziente»

**Pubblicato:** Venerdì 7 Maggio 2004

«L'assistenza domiciliare non è stata mai privatizzata nè, tanto meno, esternalizzata. Abbiamo cambiato modello che oggi si ispira alla sussidiarietà». Lucas Maria Gutierrez, direttore sociale dell'Asl, respinge al mittente le accuse mosse dai rappresentanti sindacali interni che giorni fa avevano organizzato un presidio davanti ai cancelli dell'Azienda sanitaria denunciando il peggioramento di un servizio tanto importante per la cittadinanza.

«Stiamo assistendo ad un cambiamento profondo del settore. Il Welfare ha adottato un modello che vede un maggior coordinamento tra i tanti soggetti chiamati ad erogare servizi alla cittadinanza: sanitari e sociali. È una trasformazione che richiede i suoi tempi, anche perchè si tratta di modificare il modo di organizzare, gestire e coordinare i servizi. Colmiamo i "buchi" ed evitiamo gli sprechi. Siamo ancora in fase di rodaggio, ma ormai abbiamo avviato una serie di sperimentazioni che ci daranno nel giro di un certo tempo le risposte per agire al meglio sul territorio».

Sull'ADI (Assistenza domiciliare integrata) il rodaggio può definirsi concluso. A nove mesi dall'inizio dei "Voucher" si possono tirare le fila, chiarendo anche le lamentele del personale dipendente un tempo in prima linea al fianco dei pazienti: «Innanzitutto – spiega il direttore sociale – chiariamo che l'Asl aveva chiesto inizialmente di essere accreditata per continuare ad erogare le prestazioni tradizionalmente di sua competenza. Ma queste, però, venivano assicurate non solo dal proprio personale, ma anche da società esterne che assicuravano figure professionali che non avevamo, vedi fisioterapisti, o turni di lavoro che i nostri non potevano sostenere, week end o notturni. Con l'ingresso dei voucher e dei pattanti, non abbiamo più potuto continuare a sostenere quel ruolo non avendo i requisiti. Il nostro personale infermieristico è stato spostato alla gestione e al controllo: si reca dal paziente e, con l'aiuto del medico di medicina generale, fa il piano di assistenza. Quindi valuta successivamente se il progetto sta procedendo nella direzione corretta».

Una sola visita, quindi, dovrebbe bastare al valutatore, per capire come si sta procedendo: «Non dimentichiamo il ruolo fondamentale che ricopre il medico di medicina generale. È lui il vero perno attorno a cui gira questo modello. È lui che dà il primo giudizio di merito. Il personale infermieristico dei pattanti, è bene sottolineare, è iscritto all'albo, il rapporto con la società di riferimento è regolato dalla legge vigente, quindi non è possibile che ci siano "doppiolavoristi" o personale non qualificato».

«L'Asl di Varese è stata coraggiosa. Ha voluto un modello fortemente centralizzato, perché affida all'ente pubblico la gestione intera del rapporto. I continui controlli, ma anche la possibilità per il paziente di rivolgersi in ogni momento ai nostri distretti è una garanzia perché gli standard qualitativi rimangano sempre elevati. La nostra ultima ricerca del livello di soddisfazione da parte di tutti, e sottolineo tutti, i pazienti in carico ha dimostrato che stiamo procedendo nella giusta direzione».

Il nuovo modello di assistenza prevede che i pazienti ricevano sostegno a trecentosessanta gradi, coinvolgendo figure differenti in grado di fornire servizi sanitari ma anche socioassistenziali : «I pazienti sono accompagnati in un percorso integrato, dove ogni figura entra organicamente nel cammino. Non si assiste più a una rigida divisione di compiti e competenze. E questo può solo fare del bene al paziente. Inoltre, per i casi più delicati, abbiamo cercato di mantenere la continuità assistenziale con il personale esterno che già prima si occupava del caso».

«Indubbiamente non è un modello perfetto. Tutto è perfezionabile. Ma secondo noi oggi il procedimento di voucherizzazione ha innovato positivamente in materia. Anche in tema di contributi, non è vero che ci sono le fasce prestabilite e tutto finisce lì. Noi, ad esempio, abbiamo preventivato dei casi "complex" dove la gravità della situazione ci porta ad avviare una macchina che coinvolge più figure professionali, più volte al giorno, con costi lungamente al di sopra delle cifre indicate. Noi non ci tiriamo mai indietro. Il nostro obiettivo è rispondere al bisogno della gente».

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it