

Martedì 22 MARZO 2022

## L'importanza del "fare rete". L'esperienza della Asl 3 di Genova con i sindacati dei pensionati

*Gentile Direttore,*

all'interno del progetto di "Medicina di Condivisione", avviato ormai nel lontano 2018, abbiamo più volte focalizzato il concetto comune che la gestione sanitaria del nostro paese debba indissolubilmente passare attraverso alcuni concetti chiave: la programmazione, l'equilibrio economico, la definizione condivisa degli obiettivi socio sanitari, la soddisfazione dell'utenza

Al di là dei titoli, la reale difficoltà a coniugare i diversi aspetti della problematica gestionale in sanità ci ha portato, nel tempo, a immaginare e a percorrere nuovi scenari organizzativi e a provare a metterli in pratica sul campo per poterne valutare efficacia e applicabilità.

Tre anni ricchi di esperienze operative basate sul difficilissimo confronto quotidiano con i bisogni, con i pazienti, con le famiglie dei pazienti, le associazioni, il sindacato e con gli Enti locali ci hanno permesso di instaurare un rapporto estremamente dinamico e critico ma di assoluto valore in termini di rispetto e fiducia reciproca.

Questi ultimi due aspetti hanno permesso al "tavolo condiviso" di raggiungere importantissimi traguardi tra i quali il "Patto per la salute mentale", le progettualità in termini anche di logistica organizzativa nelle Valli (Valpolcevera, Valle Scrivia, Val Trebbia) e nei quartieri più critici della città di Genova, gli sforzi operativi e sinergici durante la Pandemia in termini di esecuzione dei tamponi e delle vaccinazioni anti Covid.

Questo è il terreno che ASL3 e Società, nel senso più ampio del termine, hanno percorso e certamente percorreranno ancora e con sempre maggiore convinzione.

Ma come coinvolgere il singolo cittadino in questo "progetto di condivisione/comprendimento" anche nella richiesta del bisogno quotidiano con aspetti spesso difficili da comprendere per tecnicismi, burocrazia e distanza non solo fisica dai siti socio sanitari?

Come far sì che questa distanza non porti a un atteggiamento critico e pessimistico con ripercussioni negative su tutto il Sistema Socio Sanitario ma, soprattutto, sulla persona in termini di potenziale perdita di opportunità di salute?

Il ricorso alle tecnologie informatiche oggi è determinante per la conoscenza e la comprensione delle procedure socio sanitarie. Il nostro sito aziendale è passato da quasi quattro milioni di pagine visualizzate nel 2019 a undici milioni del 2021 con una proiezione per il 2022 di almeno 18 milioni, ma esiste una grandissima fascia di popolazione che non può usufruire di questa opportunità perché tecnologicamente impreparata e soprattutto anziana.

In Liguria e a Genova questa parte di popolazione rappresenta, ormai, circa il 30%. Da questi presupposti è partita l'elaborazione di un progetto per cercare di capire le esigenze, il linguaggio aumentandone la consapevolezza e la partecipazione, istanze, peraltro, più volte rappresentate ai tavoli comuni.

Di qui la creazione di un modello, unico nel suo genere, di condivisione/collaborazione operativa (partecipazione diretta del cittadino) con i Sindacati Pensionati SPI CGIL, FNP CISL e UILP che attraverso un'importante azione formativa, svolta dagli operatori ASL sui bisogni espliciti individuati dai "pensionati" stessi, ha determinato la possibilità di poter aprire le proprie sedi sparse sul tutto il territorio con sportelli specifici dedicati alla popolazione.

In città e nelle aree interne a oggi sono 17 gli "sportelli socio sanitari" ai quali il cittadino può rivolgersi trovando risposte sanitarie di tipo amministrativo o comunque una presa in carico delle sue istanze. Il Servizio è già operativo e i primi risultati sono del tutto incoraggianti, con la prospettiva, nel breve, di almeno raddoppiare le sedi sul territorio genovese.

I benefici sono già evidenti in termini di:

- aumento dei punti di contatto tra ASL e i cittadini (risposte fornite, raccolta critiche), e risposta ancor più prossima all'abitazione del cittadino fragile;
- attuazione di un linguaggio comunicativo più vicino alla gente di quel quartiere specifico e con la sua realtà culturale, ambientale e sociale;
- possibilità di comunicare e illustrare il "funzionamento" della ricetta medica, mettendone in evidenza aspetti di cui, spesso, il cittadino risulta inconsapevole, facilitando quindi la compliance SSR/utenza
- comprensione e snellimento delle procedure anche solo logistiche delle pratiche di tipo sociosanitario
- supporto al cittadino nell'utilizzo delle numerosissime applicazioni informatiche che sono ormai la chiave di accesso alla maggior parte delle procedure socio sanitarie
- diminuire il ricorso alla struttura Socio Sanitaria in quanto tale, quindi, miglioramento complessivo di questo item in termini di diminuzione dei tempi di fruizione del Servizio, di maggior autonomia personale nella gestione della pratica e, lato ASL, efficientamento del Servizio con atteso miglioramento dell'operatività dei front office

Crediamo, e ne stiamo avendo la dimostrazione tangibile, che in questo modo il cittadino possa avere migliori risposte rispetto alle necessità espresse e inesprese e affrontare le proprie problematiche sanitarie e socio sanitarie, o di un familiare, con la certezza che nel processo gestionale le sue richieste saranno capite e accolte in un contesto di fiducia reciproca; contestualmente la ASL ha l'opportunità di migliorare la percezione delle reali necessità dell'utenza, migliorare i suoi percorsi comunicativi, avere un tangibile vantaggio organizzativo in termini di efficientamento del servizio reso.

Non possiamo quindi che ringraziare i Sindacati Pensionati SPI CGIL, FNP CISL e UILP per aver pensato, proposto, partecipato e attuato insieme a noi questo ulteriore progetto in cui il cittadino diventa parte attiva del Servizio Sanitario Regionale.

**Luigi Carlo Bottaro**

*Direttore Generale Asl3 Genova*