

INTRODUZIONE AI LAVORI

Antonio Monteleone

Nel documento della “Conferenza Delle Regioni e delle Province Autonome” del 22 settembre 2011, dal titolo “LE POLITICHE SOCIALI OGGI: RIFLESSIONI E PROPOSTE DELLE REGIONI”, dopo la descrizione di un quadro socio-economico a tinte nero pece, si legge “Tutti sono, comunque, concordi che deve essere avviata una politica di crescita e di rilancio produttivo. Quindi, volendo assumere una posizione attiva sulle “politiche sociali” proponiamo uno spaccato delle stesse (...)”.

È esattamente quello che vogliamo fare noi nel convegno odierno, ovviamente limitandoci alla Lombardia. Uno spaccato concernente le strategie per il governo e, nonostante tutto, lo sviluppo, la promozione della qualità e la crescita di nuove competenze gestionale e professionali.

Andare incontro a questi nuovi scenari, nell’attuale congiuntura, è indubbio che richieda freschezza, entusiasmo, voglia di fare, crescere e misurarsi non solo con le nuove circostanze, ma soprattutto con le inevitabili difficoltà a testata multipla.

Abbiamo scritto nella presentazione all’interno del pieghevole che quella in cui lavoriamo è una realtà ben avviata sebbene in riordinamento incessante, ma il presente contesto la caratterizza ancora di più come un cantiere, aperto a cogliere e a superare le criticità in aumento: ridisegno del welfare, trasformazione socioeconomica della famiglia, cambiamenti demografici, invecchiamento crescente della popolazione ecc.

Aggiungo, infine, che se ordinariamente i servizi alla persona sono essenzialmente un’esperienza condivisa tra il destinatario, in condizioni di non autosufficienza di varia natura, e chi se ne fa carico e se ne prende cura, dando pertanto un significato speciale alla qualità relazionale, ancor più adesso, nella situazione straordinaria e speriamo temporanea, di carenza di risorse, occorre dar valore al rapporto di accudimento.

Ciò mi consente di chiarire a quanti sono rimasti sorpresi dal titolo, ove si riporta il termine “volto”, che l’idea di personalizzazione, per quanto sia stata in passato e sia tuttora assai proficua, è da considerare un po’ superata. Ritengo, infatti, che la “personalizzazione”, cioè l’impegno a operare in ordine alle specifiche esigenze dei fruitori, sapendo risolvere i suoi problemi come pure accoglierne preferenze e gusti facendogli sperimentare benessere e positività, rischia di limitarsi a valenza *organizzativa*, di *customer satisfaction*, che trascura uno dei poli della relazione, ossia l’operatore. Col rischio di mistificare il valore della collaborazione per l’alleanza terapeutica e assistenziale; col rischio, ancora, di riportare al presente i biasimati comportamenti paternalistici da parte dell’operatore, ovvero di agire non perché si riconoscano i diritti del soggetto non autosufficiente, ma per semplice dovere e benevolenza personale. Come pure e all’inverso, occorre evitare atteggiamenti rivendicazionistici dell’utente (o di chi lo rappresenta), quasi lui fosse l’esclusivo *casemaneger* della sua situazione e l’unico in grado di decidere sull’appropriatezza o meno delle azioni a lui rivolte.

Se c’è una relazione autentica dev’essere bidirezionale e di rispetto e comprensione reciproci, per cui è meglio parlare di “promozione identitaria” nel servizio, ossia sia l’erogatore del servizio sia l’utente debbono avere un volto, che è la principale espressione fenotipica dell’identità. Nel fare conoscenza ci guardiamo in faccia. Mi fermo qui, perché l’argomento merita un convegno tutto suo.

Anche in coerenza con quest’idea si è voluto promuovere un’indagine sul “volto” del leader nei servizi sociosanitari, i cui risultati, per me appassionanti e intriganti, vi saranno esposti nel pomeriggio.