Uno spunto di riflessione dopo il Congresso Fia

C. Regazzo - *Presidente di Antiforma s.r.l. Milano, esperta di metodologia cognitiva e comportamenti organizzativi, professoressa di Management sanitario presso l'Università degli Studi di Milano*

Ho seguito con interesse i lavori congressuali e in particolare IdeA Lab - "Il laboratorio delle idee in audioprotesi", dove lo scambio e il confronto stavano alla base del progetto. Dal dibattito è emersa la difficoltà di riuscire a leggere il sistema socio-sanitario in maniera integrata, ma proprio per questo trovo interessante l'idea che la professione abbia avuto voglia di trovare un momento di riflessione e di porsi delle domande in maniera critica.

In questi anni in cui ho girato l'Italia facendo formazione a piccoli gruppi di Tecnici audioprotesisti, grazie al ruolo di Antiforma srl come partner ecm dell'associazione, ho sentito spesso gli audioprotesisti dichiarare di voler superare la visione commerciale del profilo; il fatto che il Sistema sanitario nazionale stia cambiando il disegno del rapporto con il cittadino e che si vada sempre più verso cittadini anziani, portatori di multi patologie, porta oggi i professionisti a lavorare in maniera integrata per dare una risposta educativa alla presa in carico dei pazienti/clienti. Il tema dell'ipoacusia è sicuramente interessante perchè l'utenza deve essere educata e selezionata per dare una risposta in termini di appropriatezza dell'ausilio e della prestazione. È proprio in questo senso che lo scambio professionale, trasformato in buone pratiche di lavoro, diventa il valore aggiunto, misurabile anche con strumenti condivisi di valutazione, costruiti a partire dalla mappatura della competenza.

Il modo di operare dei professionisti, grazie all'aiuto dell'associazione, non può che andare incontro a quanto oggi ci viene richiesto: dimostrare la coerenza e l'appropriatezza dei comportamenti sostenuti da dati scientifici, non solo in rapporto alla condizione clinica ma, e soprattutto, in virtù della politica educativa verso il cliente e la scelta più appropriata del presidio. Pertanto la misurazione dei processi e i loro indicatori possono trasformarsi in strumenti per una nuova visione della professione (vedi il virtuoso esempio de "la mappa delle competenze dell'Audioprotesista") e in una visione prospettica, l'attivazione di comunità di pratiche volte a consolidare le migliori prassi, anche attraverso il confronto tra pari.

Parliamo oggi di "compliance" tra operatore sanitario e cittadino; la soluzione non sta nell'apparecchio in sé, ma nell'accompagnare la persona ad utilizzare un presidio per migliorare la qualità di vita, sua e della sua rete sociale ("adherence"). L'apparecchio rimane lo strumento ma è nella "presa in carico" che sta il vero valore aggiunto.

Prendere in carico non significa sostituirsi al paziente/cliente ma rendere quest'ultimo autonomo nella gestione delle sue criticità.

L'audioprotesista diventerà quindi un professionista sempre più stimato e riconosciuto dal paziente/cliente se sarà stato in grado di promuovere le potenzialità inespresse della persona e attivare le sue capacità residue (capabilities). Potremmo dire semplificando "io non mi sostituisco all'altro, ma lo accompagno affinchè si renda autonomo".

Amartya Sen, premio Nobel per l'economia nel 1998, definisce con il termine inglese "capabilities" (in italiano "capacitazioni"), l'insieme delle risorse relazionali di cui una persona dispone, congiunto con le sue capacità di fruirne e quindi di impiegarlo operativamente; nella letteratura viene spesso anche indicato con il concetto di capitale sociale, come sintesi degli aspetti materiali e immateriali della relazione tra persona e contesto.

Come a dire che il vero potenziale non sta nel possedere una risorsa in sé, ma nella capacità di fruirne.

Pensando al problema dell'ipoacusia, vediamo come questo sia un nodo cruciale rispetto alla qualità di vita della persona audiolesa, che grazie ad un corretto supporto viene aiutata a recuperare e potenziare le sue capacità residue. Oggi credo che non sia tanto interessante saper "governare bene il prezzo di vendita2", capacità che possiamo dare come bagaglio assodato del professionista Tecnico Audioprotesista, quanto interrogarci in un'ottica di investimento di economicità sul sistema socio-sanitario. Quanto spende il sistema per poter garantire l'accesso al benessere? A mio avviso questa riflessione è molto interessante in quanto ci permette di capire che i livelli di "salute percepita" dal cittadino e di impatto sulla comunità è determinante su come la comunità stessa si rappresenta in termini di qualità della vita e di benessere. ■