



Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Betrieb für Sozialdienste Bozen

AZIENDA SOCIALE, PIANI DI ZONA E SERVIZI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI PER ANZIANI.

ESPERIENZE A CONFRONTO

Bolzano, Livorno, Mantova

Secondo seminario

Bolzano, 19 aprile 2002

Sala di Rappresentanza del Comune di Bolzano,

vicolo Gumer 7

***L'analisi delle prestazioni e dei costi, la politica delle tariffe:
l'esperienza nelle case di riposo di Bolzano***

Scopo di questa relazione è presentare l'esperienza dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB) in materia di costi, tariffe e prestazioni anche in ossequio al nuovo assetto normativo provinciale rappresentato dalla così detta "armonizzazione dei servizi sociali" che provvede a disciplinare la partecipazione tariffaria degli ospiti e dei loro parenti. Presenteremo inoltre i futuri scenari che dovrebbero essere determinati in Alto Adige dall'introduzione della cd. "assicurazione obbligatoria della vecchiaia".

Ritengo preliminarmente importante esprimere alcune considerazioni in relazione allo stato di autosufficienza dei nostri ospiti (dato fondamentale ai fini della determinazione degli standard di personale assistenziale e quindi della retta e della tariffa) delle 4 strutture gestite dall'AZIENDA SERVIZI SOCIALI DI BOLZANO: Villa Armonia, Don Bosco, Villa Europa e Villa Serena.

Nonostante che nel corrente 2002 sia stato modificato, in termini assai più rigorosi, il sistema di valutazione in ordine alla determinazione della non autosufficienza, possiamo affermare che a Bolzano il numero degli ospiti non autosufficienti presso le strutture residenziali è in continuo sensibile aumento e che il trend previsto è quello di un continuo aumento di ospiti con elevati bisogni assistenziali.

All'attualità i nostri ospiti sulla base delle 4 categorie previste dalla normativa provinciale sono così definibili:

21	autosufficienti
53	lievemente non autosufficienti
74	mediamente non autosufficienti
266	gravemente non autosufficienti

E' opportuno sottolineare come anche la scheda di rilevazione dello stato di autosufficienza, chiamata "protocollo assistenziale", venga approvata dalla Provincia Autonoma di Bolzano con proprio atto.

Al di là dei meri calcoli è opportuno inserire un terzo concetto nel rapporto costi/prestazioni che permetta una reale chiusura del cerchio ed una reale attenzione alla persona: questo concetto lo chiamiamo **VALORE**.

Parleremo quindi di costi, prestazioni, prezzi e valori.

Le diverse prestazioni hanno dei costi, ma hanno anche un valore che viene attribuito loro dai fruitori del servizio; il considerare anche il valore delle prestazioni ci

permette di “umanizzare” quanto facciamo tenendoci legati costantemente e concretamente ai nostri ospiti.

A questo punto parlare di **QUALITA'** è cosa naturale; definendola quindi come espressione delle relazioni tra costo, prestazione, prezzo e valore della prestazione.

Parlando di qualità e prestazioni è inevitabile parlare di **CARTA DEI SERVIZI** quale strumento concreto di gestione della qualità.

In AZIENDA SERVIZI SOCIALI abbiamo ottenuto in questo ambito dei “piccoli grandi” risultati:

- **La certezza dei costi:** l'introduzione della contabilità economico patrimoniale con i relativi centri di responsabilità e di costo ha determinato una svolta importante per determinare con certezza i costi. Anche la modulistica provinciale necessaria per la determinazione delle tariffe ha dato un contributo importante in questo senso;
- **Tariffa alberghiera molto vicina ai corrispondenti costi reali:** con l'introduzione del nuovo sistema di determinazione della tariffa (tariffa alberghiera uguale per tutti gli ospiti) e delle 4 categorie di non autosufficienza (tariffa assistenziale a carico dell'Azienda Sanitaria) si è cercato di avvicinare il più possibile le tariffe stesse ai costi alberghieri reali;
- **Chiara distinzione tra costi assistenziali, sanitari, alberghieri ed amministrativi:** a carico di ciascun ospite, a prescindere dal proprio bisogno assistenziale, viene posta la sola tariffa alberghiera uguale per tutti. La tariffa assistenziale, variabile invece in base ai diversi livelli di autosufficienza, è coperta dalla Sanità
- **Certezza sulle prestazioni:** con l'inserimento di una nuova scheda di valutazione del bisogno assistenziale (il così detto “protocollo assistenziale”) le prestazioni erogate all'ospite sono chiaramente espresse e forse fin troppo nel dettaglio definite.

A questo punto è opportuna una sintetica presentazione delle prestazioni erogate dalle nostre strutture residenziali per anziani con i relativi costi in percentuale:

SERVIZI ALBERGHIERI: comprensivi di tutte le prestazioni di vitto, alloggio, pulizie, manutenzione ed amministrazione pari a circa il 40% dei costi globali e che sono di fatto totalmente a carico dell'ospite in quanto quasi coincidenti con la tariffa fissata dall'organo politico.

SERVIZI ASSISTENZIALI: relativi alle prestazioni del personale socioassistenziale con una percentuale di spesa pari a circa il 40% dei costi complessivi a carico dell'Azienda Sanitaria.

SERVIZI SANITARI: riferibili alle prestazioni del personale sanitario (medico, infermieristico, fisioterapico) con costi che incidono per il 20% circa della spesa complessiva a carico dell'Azienda Sanitaria

Di seguito si indicano sinteticamente le modalità ed i processi atti che determinano la fissazione dei costi e della tariffa:

- Il sistema è interamente regolato con normativa provinciale;
- Esame congiunto delle varie voci determinanti il costo da parte di Ente gestore, Azienda Sanitaria e Comune e, successivamente, fissazione da parte di quest'ultimo ente della tariffa a carico dell'ospite
- Osservanza dei vincoli in ordine sia ai costi globali (tetti massimi di spesa) che ai parametri in tema di personale (previsione di standard di qualità in ordine al numero ed alla formazione);
- Inserimento dei dati contenuti nel bilancio di previsione in un programma informatico che determina i seguenti risultati:

- a. Quota (tariffa) alberghiera a carico degli ospiti;
- b. Quota assistenziale a carico dell'Azienda Sanitaria;
- c. Quota sanitaria a carico dell'Azienda Sanitaria;
- d. Eventuale finanziamento a pareggio del Comune a seguito della fissazione della tariffa.

La partecipazione del Comune non si esaurisce comunque nel solo contributo a pareggio, ma anche nell'integrazione della tariffa a favore di quegli ospiti non in grado di coprire da soli o con l'ausilio dei propri familiari tutta la quota a loro carico (l'istituto del domicilio di soccorso così come novellato dalla L. 328/2000).

I criteri di partecipazione al pagamento della tariffa per tutti i servizi sociali erogati in Alto Adige sono stati rivisitati ex novo in forza della nuova normativa provinciale.

Nell'ottica della necessità di reperire delle soluzioni atte ad ovviare all'esplosione dei costi - tenuto conto che moltissimi anziani non sono autonomamente in grado di coprire la tariffa a loro carico (con conseguente necessità di ulteriori interventi finanziari a carico dei Comuni) - ed al fine di porre fine allo stillicidio dei finanziamenti pubblici provinciali, è stata concretamente prospettata l'ipotesi di istituire con atto provinciale (la materia della "previdenza", quale provincia autonoma, è competenza propria del suddetto Ente Locale) la così detta "assicurazione della vecchiaia". In analogia con altri paesi europei quali la Germania, l'Austria, il Lussemburgo ed il Belgio si intende infatti instaurare un sistema previdenziale obbligatorio (con premi da versare in costanza del periodo lavorativo) idoneo a coprire tutte o parte delle spese necessarie all'assistenza a favore della popolazione non autosufficiente titolare di qualsivoglia tipologia di prestazione socio-sanitaria.

Da diverse componenti sociali si sono levate grosse perplessità sull'opportunità di adottare questa soluzione manifestando seri dubbi circa la "costituzionalità" stessa dell'impianto normativo; non tutti concordano, inoltre, sulla reale efficacia del provvedimento stesso: viene sottolineata infatti la parzialità della risposta a fronte di un problema certamente molto più complesso quale quello generato dall'aumentare della "non autosufficienza".

Questo spaccato della realtà bolzanina vuole essere un modesto contributo alle riflessioni relative ad un mix di temi tra i più scottanti del panorama assistenziale nazionale; tariffe, qualità, copertura dei costi, partecipazione dei familiari alla tariffa; questo nella consapevolezza che la riflessione sarà sicuramente lunga ed articolata per cercare di trovare soluzioni che tengano conto non solo dei dettami legislativi o delle esigenze di bilancio, ma anche e soprattutto dei reali bisogni assistenziali degli ospiti di strutture residenziali.

Azienda Servizi Sociali di Bolzano
Dott. Carlo Alberto Librera
Direttore Casa di Riposo Villa Armonia
Responsabile del Servizio Anziani