

Trasparenza, comunicazione, etica del servizio

Stefano Sepe

La trasparenza come obbligo formale o come modo di essere e di operare di un'Azienda di servizio? Interrogativo retorico, se riferito all'azione che la Asl di Lecce sta sviluppando da tempo per migliorare – insieme alla qualità delle prestazioni sanitarie – le modalità di fruizione e di comunicazione dei servizi ai cittadini.

Di questi temi si è discusso nella “giornata della trasparenza” svoltasi il 29 ottobre scorso presso la direzione generale della Asl. All'incontro hanno partecipato diverse associazioni dei cittadini - da tempo impegnate a collaborare con l'Azienda - le quali hanno chiesto di incrementare i momenti di incontro e di collaborazione. Da parte della direzione generale della Asl è venuta piena disponibilità al confronto, nel rispetto della prerogative decisionali di un soggetto pubblico che – dovendo compiere delle scelte – se ne deve, nel contempo, assumere la piena responsabilità. L'impegno a muoversi sul terreno di un sempre più chiaro e aperto rapporto con la collettività è stato ribadito dal direttore generale, Valdo Mellone, a giudizio del quale la trasparenza - nell'azione dell'azienda – è canone di riferimento nella gestione dei servizi. Una guida dell'azione quotidiana che in via generale implica – ha sottolineato nella sua relazione Marco Mancarella - il superamento dei confini del procedimento amministrativo per diventare principio dell'ordinamento. Si usa dire – ha sottolineato nella sua relazione Sergio Talamo – che le amministrazioni pubbliche dovrebbero essere delle “case di vetro”. Su questo binario la Asl Lecce si sta muovendo, non da oggi, nei suoi processi operativi per fornire servizi migliori, sotto il profilo qualitativo.

La trasparenza non come adempimento formale, bensì come criterio sostanziale dell'attività dell'Azienda. Una sorta di perno intorno al quale l'organizzazione è chiamata a fare sistema per migliorare la qualità dei servizi resi alla collettività. In merito il direttore generale ha richiamato l'esigenza che tutte le attività – tanto di tipo clinico, quanto di natura amministrativa – siano accompagnate da una sorta di “diario di bordo” dal quale ogni cittadino, in ogni momento, possa verificare il modo nel quale l'Azienda sanitaria ha operato. In questa ottica il Programma triennale della trasparenza ed integrità definisce le linee guida di un percorso che vede combinati – come le tessere di un puzzle – gli indirizzi politici, le direttive dei vertici dell'Azienda, i processi operativi, i sistemi di valutazione (dell'efficacia delle prestazioni e dell'operato del personale), le attività di relazione con i cittadini (ascolto e comunicazione). Lo sviluppo degli obiettivi del piano è, quindi, anche una opportunità per incidere sull'organizzazione, migliorandone i risultati gestionali, come illustrato dal responsabile della Comunicazione istituzionale e Trasparenza, Sonia Giauxa.

I pilastri sui quali deve fondarsi un criterio di trasparenza non ridotta a mero antidoto contro i fenomeni corruttivi sono la legalità e la responsabilità. La prima non può ovviamente essere limitata al livello di formale rispetto delle norme, ma deve configurarsi come capacità di garantire la giustizia sostanziale delle scelte e delle decisioni dell'Azienda. In ogni ambito della sua molteplice attività. L'azione non può limitarsi alla conformità alla leggi – criterio necessario ma non sufficiente – bensì deve tradursi nel raggiungimento di risultati che diano adeguata risposta ai diritti e alle esigenze degli utenti dei servizi, come ribadito dal Procuratore Antonio De

Donno. Proprio questa “tensione” al risultato è presupposto e, insieme, prodotto della capacità delle istituzioni di essere responsabili del loro operato nei confronti della collettività. Principio che nei paesi anglosassoni viene comunemente definito *accountability*. Responsabilità, quindi, intesa in una duplice accezione. Essere responsabili delle scelte compiute e risponderne direttamente, ai vari livelli decisionali. Perché il processo decisionale nelle istituzioni pubbliche non può non trovare nei dirigenti il punto di applicazione di una concreta assunzione di responsabilità.

Come affermava nel 1876 il Senatore del Regno Alessandro Rossi, la responsabilità era la vera leva del funzionamento delle istituzioni. Giudizio che – a un secolo e mezzo di distanza - non ha perso valore, né attualità. Responsabilità e trasparenza sono facce di uno stesso prisma. La finalità ultima della trasparenza è, infatti, contribuire alla misurabilità dell'azione pubblica. I cittadini hanno il diritto di esigere un “governo misurabile”, poteri pubblici che onorino la loro legittimazione democratica, dando conto con continuità e chiarezza del loro operato. Soltanto a queste condizioni, infatti, la trasparenza da mera vetrina della legittimità procedurale, si trasforma in strumento di raccordo ed elemento che stimola la partecipazione responsabile dei cittadini.

Le connessioni tra i pilastri compongono una sorta di triangolo virtuoso ai cui lati vi sono la qualità, la comunicazione, la partecipazione. Il livello qualitativo delle prestazioni (non soltanto sanitarie, ma anche gestionali) dell'Azienda deve costantemente essere alimentato da una adeguata e coerente azione di relazione con i cittadini. In un settore delicatissimo come la sanità, con le molteplici incidenze del suo operato sulla qualità di vita dei cittadini, le attività di informazione e comunicazione assumono un ruolo relevantissimo. A cominciare dall'ascolto dei bisogni – palesi ma spesso inespressi – degli utenti, per finire alla capacità di valutare l'impatto delle prestazioni sanitarie, e dei servizi amministrativi connessi, sulla collettività, come ribadito dal dirigente della Comunicazione istituzionale.

La capacità di creare una rete di collegamento efficace e costante con gli utenti è uno degli elementi indispensabili per attivare e consolidare la partecipazione dei cittadini. Partecipazione che si sviluppa attraverso il coinvolgimento con le strutture associative impegnate nel volontariato e in altre attività di supporto in campo socio-sanitario, ma deve riuscire a sviluppare una crescente etica della partecipazione anche tra i singoli cittadini. Impegno dei cittadini/utenti e azione rigorosa e responsabile da parte degli operatori dell'Azienda sanitaria trovano il loro collegamento nell'etica pubblica. Che, per i funzionari ed il personale clinico, è etica del servizio; per i cittadini/utenti è etica della partecipazione.