

LA CITTADELLA DEGLI ANZIANI

Alberto Mello Teggia

Ripercorrendo la mia storia è stato facile trovare il filo conduttore che lega vent'anni di impegno sociale ed amministrativo senza che fosse una autobiografia: il servizio reso al solo scopo di rendermi utile al prossimo e senza altri fini economici o di immagine.

Non è facile definire ciò che intendo per servizio al prossimo, ma sono sicuro che il concetto evangelico, oggi purtroppo utilizzato troppo e abusato, sia quello che più si avvicina perché è quello che ogni persona dovrebbe avere ben presente e il modello a cui ispirarsi.

Ritengo che ogni impegno svolto con questo spirito sia da considerarsi un esempio così importante da poter essere raccolto in una pubblicazione assieme ad altre storie; potrebbe infatti aiutare i lettori a ripensare ad un aspetto della vita che molto spesso viene trascurato o speso per valori molto meno importanti.

Superando la mia naturale riservatezza mi sono poi convinto che il modo migliore per rendere testimonianza sia quello di far conoscere le nostre azioni e per questo mi sono detto che poteva comunque essere vantaggioso.

Per questi motivi ho deciso di raccontare un aspetto del mio impegno attraverso l'esperienza vissuta all'Istituto Belletti Bona che, in ordine di tempo è l'ultimo; l'incarico di Presidente dell'Istituto è stato infatti e ancora oggi continua ad essere il più stimolante in assoluto per la ricchezza di umanità che ho ricevuto e per lo scambio fecondo di esperienze, soprattutto ricevute, ma spero anche date.

Per cercare di spiegare meglio queste sensazioni voglio ripercorrere brevemente un po' di storia dall'inizio, nel momento in cui, otto anni fa, il Sindaco Susta mi ha proposto questo incarico che, secondo lui, avrebbe richiesto il solo impegno di "gestire un po' di lavori rimasti in sospeso" utilizzando l'esperienza maturata nella mia attività professionale.

Devo confessare che la proposta mi ha subito lusingato ma, nello stesso tempo, mi ha procurato la grande preoccupazione di non avere le conoscenze per gestire un Istituto pubblico di quella importanza e dimensione con l'aggiunta delle complessità che la forma giuridica di una IPAB comporta.

Ciò che mi attraeva, oltre alla possibilità di rendere la mia opera per un servizio di grande responsabilità e competenza che si rendevano necessari, era la sfida di raccogliere un Istituto in difficoltà che aveva perso nell'immaginario dei biellesi quella aulicità che le sue origini, risalenti agli anni 1840 in cui Mons. Losana in prima persona se ne era occupato, avrebbero richiesto per riportarlo alla sua funzione originaria di

Istituto Assistenziale accogliente, ben funzionante e rivolto alle persone anziane in difficoltà.

Il fatto poi che il nuovo incarico non comportasse alcun compenso per il Presidente e neppure per il Consiglio, era un motivo in più per svolgere un'azione di volontariato puro per la quale, come nelle altre occasioni, l'unica motivazione è quella che viene dal proprio modo di essere.

La prima persona con cui ho parlato della proposta è stata mia moglie la quale, come sempre vicina nei momenti importanti della mia vita e delle mie scelte, mi ha incoraggiato ad assumermi questo impegno perché sicura che le conoscenze acquisite in molte esperienze amministrative, assieme alla fiducia nella mia persona, mi avrebbero consentito buoni risultati; potrebbe averlo fatto "a prescindere" sapendo che non sarebbe stato difficile convincermi, ma devo ammettere che ha avuto pienamente ragione.

Poi mi sono rivolto agli amici e agli amministratori ricchi di maggiore esperienza e molto esperti che da sempre godono della mia stima e anche da loro ho avuto incoraggiamenti su quello che mi aspettava assieme ad espressioni del tipo "il Belletti Bona ha proprio bisogno di persone come te"; portando infine al Sindaco i miei ultimi dubbi ho ricevuto invece un ultimo incoraggiamento.

A distanza di otto anni devo ringraziare anche lui per la fiducia, ma soprattutto per l'opportunità che mi ha dato di lavorare per l'Istituto e forse immodestamente per i biellesi che lo hanno sempre considerato "di Biella" per il servizio agli anziani.

Accettando l'incarico, non solo avrei potuto mettere in pratica l'esperienza maturata da consigliere al Cerino Zegna, ma, assumendomi l'impegno in prima persona assieme alle responsabilità che mi aspettavano, avrei potuto, ancora una volta, mettere in pratica "il mio concetto di servizio" confrontando anche le mie capacità con l'esperienza maturata da progettista di residenze per anziani.

Occuparmi direttamente delle persone anziane, in questo caso non autosufficienti, considerati come la nostra immagine proiettata nel tempo, per dare loro qualità di vita migliore, è stato fin da principio l'obiettivo del mio mandato; voleva dire applicare sul campo, oltre che le conoscenze tecniche e amministrative anche le mie sensibilità nei confronti di queste persone proprio nel momento più debole della loro vita e, ancora una volta, confrontarmi con un'esperienza che negli anni è cresciuta ed è diventata esaltante per il mio privato.

Ricordo che proprio su questi temi, nella prima seduta di Consiglio, spiegando a grandi linee il mio programma non ancora così chiaro nel percorso che si sarebbe sviluppato, ho inserito il termine "qualità di vita all'interno delle Residenze per Anziani" quale elemento fondamentale che distingue, in una Casa di Riposo, l'assistenza alle persone anziane non autosufficienti; qualche consigliere si è preoccupato, ma invece alcuni collaboratori poco tempo dopo mi hanno confessato di essere stati molto colpiti da quel discorso che introduceva la parola "qualità" dopo anni di difficoltà organizzative in cui l'assistenza era stata delegata a terzi attraverso un appalto che, nello svolgimento delle attività assistenziali dirette alla persona, impediva agli operatori di esprimere fino in

fondo le loro capacità e senza trovare figure fisse di riferimento.

Devo ammettere che quei primi anni sono stati difficili e di duro lavoro perché si trattava di cambiare un certo tipo di mentalità cristallizzata ormai da parecchi anni, ma soprattutto perché gli obiettivi proposti per una assistenza di qualità andavano ad intersecarsi con gli altri problemi che dovevano essere affrontati e risolti in tempi brevi con gli stessi obiettivi; tra i tanti, quelli che ho individuato come fondamentali e sui quali si è concentrato il lavoro di tutto lo staff direttivo, sono due: la riorganizzazione dell'assistenza e il bilancio.

Riorganizzare l'assistenza diretta alle persone si è posto come problema strategico perché era necessario coniugare la maggiore professionalità degli operatori, acquisita negli anni e per molti con il desiderio di cambiamento, con l'individuazione di una piramide di responsabilità all'interno della quale fosse compresa tutta l'attività gestionale.

Nel vertice di questa piramide, costituita dal Direttore Generale e dall'Ufficio di Direzione, dovevano concentrarsi tutte le responsabilità legate alle risorse umane e strumentali assieme alle attività interne ed esterne e ciò avrebbe permesso, attivando i livelli di responsabilità sottostanti, la verifica dell'efficacia delle azioni e dei piani individuati senza perdere di vista gli obiettivi prefissati.

Per applicare queste azioni sono state individuate da subito tre Aree: Area Qualità, Area dei Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali, Area del Servizio Amministrativo e Tecnico in modo che potessero svolgere la loro attività partendo dalla pianificazione individuata dall'Ufficio di Direzione.

In questo modo trovava piena attuazione l'ordine definito che avrebbe permesso lo svolgimento delle varie attività non solo nei confronti degli ospiti ma, nelle attività giornaliere, il coinvolgimento delle altre componenti che operano all'interno dell'Istituto: i parenti e i volontari che per molti anni erano stati immeritabilmente accantonati e dimenticati.

Per diffondere e far accettare questa modalità innovativa per l'Istituto, sono stati necessari, assieme alla costituzione di gruppi di lavoro, l'istituzione di corsi di formazione affinché ogni operatore potesse migliorare quelle competenze e quelle azioni acquisite nei vari corsi di qualifica e, non trascurabili per una assistenza di qualità, operare con doti di umanità, considerando ogni ospite come persona degna di attenzioni e non come oggetto; non a caso, nella programmazione annuale è diventata prassi comune la formazione permanente diffusa a tutti gli operatori impegnati in Istituto.

Occuparsi invece del bilancio voleva dire entrare nello specifico dei problemi non solo economici; si trattava di far "quadrare i conti" in modo che senza tagliare i servizi rivolti alla persona si riuscisse a razionalizzare i servizi generali.

Fin da subito si trattava, di fronte alle minori entrate previste in conseguenza della diminuzione dei posti letto per effetto degli adeguamenti strutturali, di adottare accorgimenti che, attraverso una oculata politica, assorbissero il peso della spesa fissa.

Bisognava cioè dare un buon servizio di assistenza che non snaturasse la tradizione

sociale dell'Istituto e nello stesso tempo si conciliasse con la capacità e sostenibilità economica degli ospiti e delle famiglie.

Gli sforzi iniziali, accompagnati dai risultati di questi ultimi anni, mi confermano l'esattezza di questi propositi che potrebbero portare l'Istituto a raggiungere a breve il pareggio di bilancio (obiettivo economico di ogni IPAB).

Purtroppo continua ad essere penalizzato da situazioni di disagio che lo obbligano alla copertura dei disavanzi storici derivanti da una situazione debitoria pregressa e da minori entrate assieme ai costi di ristrutturazione investiti in questi anni per migliorare gli ambienti di vita degli ospiti; in assoluto questa continua ad essere la maggiore preoccupazione che ancora oggi non trova soluzioni con le sole risorse dell'Istituto.

Nella storia di questi anni non sono mancati purtroppo anche momenti di sconforto e di delusione quando l'Istituto è stato oggetto di polemiche sulla stampa per presunte scorrettezze dettate più da malafede e da disinformazione che da rilievi oggettivi; il lavoro che si era iniziato dava probabilmente fastidio proprio a quelle persone che non hanno avuto dubbi a superare i limiti di decenza.

La certezza di avere le carte in regola e di usare metodi trasparenti poco utilizzati nel passato, ancora una volta mi ha aiutato e confermato che le azioni intraprese andavano nella giusta direzione.

Il rinnovo dell'Ufficio di Direzione con persone in sintonia con gli obiettivi deliberati dal Consiglio ha permesso che i risultati migliorassero sensibilmente tanto da raggiungere e superare in pochi anni i livelli organizzativi e di accoglienza delle altre strutture.

Nel 2007, il grande lavoro svolto e i risultati ottenuti sono stati riconosciuti dalla Amministrazione Comunale che, rinnovando il Consiglio di Amministrazione, ha consentito la mia riconferma per un altro mandato che scadrà a dicembre 2010.

Se non mi fosse concesso di continuare e forse portare a termine il lavoro iniziato, resterà la soddisfazione per i risultati ottenuti che oggi pongono l'Istituto tra i primi nel Biellese per la qualità e la quantità dei servizi che eroga.

Voglio ricordare, per tutti gli apprezzamenti unanimi ad esso rivolti, il servizio ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) che viene effettuato sul territorio e che vede impegnati operatori OSS dell'Istituto con gli infermieri dell'ASL per l'assistenza domiciliare post ospedaliera, in una sorta di scambio interprofessionale e di competenze, seppure sperimentale per la prima volta.

A questo punto non posso fare a meno di ripensare ai tanti episodi che hanno dato vita ad una serie di rapporti speciali con gli operatori e con i parenti, ma è con qualche ospite che si è stabilito un vero rapporto di amicizia e di fiducia; sento infatti molto spesso affermare che, per le attenzioni che quotidianamente ricevono, si sentono proprio come nella loro famiglia e questo mi conferma, con vera soddisfazione, come un servizio che "si deve" possa anche trasformarsi in un rapporto ben diverso.

Assieme a questi ricordi di gratitudine che ricevo, non posso fare a meno di lasciare scorrere nella mia mente alcuni pensieri disordinati che riguardano la vita di

tutti i giorni in Istituto e che potrebbero dare lo spunto per riflessioni molto più profonde.

Penso ai nostri giardinieri, ospiti autosufficienti che hanno chiesto di occuparsi della manutenzione delle aiuole con un impegno che coinvolge braccia e mente e che nello stesso tempo consente di abbellire l'ingresso dell'Istituto.

Penso alle storie di amicizia e di affetto nate all'interno dell'Istituto e che vengono portate avanti e coltivate con gesti, parole, attenzioni.

Penso alla sofferenza di molte persone che invece sono state separate nei loro affetti e cercano aiuto dalla nostra presenza perché la serenità della loro vita si è spezzata.

Penso al gruppo di ospiti autosufficienti che sono andati a vivere nei mini alloggi realizzati da ATC negli stessi spazi che prima occupavano in condizione di difficile privacy (in camere a due o tre letti) e che oggi, negli spazi ristrutturati, dispongono di un minialloggio in cui coltivare i propri interessi e vivere la propria indipendenza in completa autonomia.

Penso alle persone affette da demenza senile per le quali abbiamo riservato e stiamo ristrutturando un apposito nucleo e nei confronti delle quali molto spesso mi chiedo, senza trovare risposte, quanto siano veramente estranee al nostro mondo e cosa dovremmo fare per ri-suscitare i loro interessi.

Penso alle tante persone che sono passate lasciando negli anni solamente il ricordo della loro sofferenza e a quelle in particolare per le quali ho sofferto alla notizia della loro morte.

Penso a tutti gli operatori che hanno creduto al “progetto Belletti Bona” e che con le loro capacità, il loro impegno e la professionalità perfezionata in questi anni, hanno permesso di realizzarlo, facendo nello stesso tempo diventare realtà il mio grande sogno di un Istituto accogliente, funzionale e pieno di umanità.

Penso ai miei più stretti collaboratori che hanno condiviso il progetto e gli obiettivi, permettendone la realizzazione nella quasi totalità.

Penso a ciò che ho trovato otto anni fa e al Belletti Bona di oggi ben inserito nel territorio, funzionale nei servizi, moderno e attento alle esigenze degli ospiti, tanto da farne una Residenza Assistenziale di prim'ordine.

Voglio infine ricordare il mio amico dott. Guala, che non solo mi ha sostenuto da sempre ma che anche recentemente ha avuto modo di riconoscere nella mia persona “la figura di un leader che ha saputo attorniarli e valorizzare il contributo dei più stretti collaboratori lasciandoli lavorare ed esprimere la loro migliore creatività”; credo che sia il migliore e più grande riconoscimento ricevuto per gli anni in cui ho creduto e lavorato perché tutto ciò prendesse forma.

Questi ricordi, questi pensieri in libertà, assieme ai lusinghieri giudizi che si possono ormai raccogliere tra le persone che giornalmente vivono la realtà dell'Istituto, ma non solo quelle, sono il condensato dell'esperienza esaltante di otto anni a servizio delle persone anziane che mi ha permesso di “vivere con loro” e immodestamente di far

ritrovare quel sorriso, quella serenità e quel sentirsi accolti che molti dei nostri ospiti avevano dimenticato nel momento del loro inserimento in questa struttura che per molti era purtroppo rimasto “il ricovero”.

L'immagine che desidero lasciare vuole essere quella di un testimone del proprio tempo che ha contribuito a realizzare una struttura che, pur svolgendo attività di assistenza socio-sanitaria, è aperta e accogliente al punto tale da far sentire proprio tutti - operatori, ospiti, parenti, volontari - tasselli di un progetto molto più ampio che disegna uno spicchio di umanità rivolto a persone che si sono fidate e affidate.

ALBERTO MELLO TEGGIA, 67 anni, laureato in Ingegneria Civile nel 1970, ha svolto la libera professione fino all'anno 2008 e nel 1998 ha lasciato l'incarico di docente di ruolo presso l'Istituto Eugenio Bona di Biella. Già consigliere all'Ordine degli Ingegneri di Vercelli fino alla costituzione dell'Ordine di Biella, ha iniziato l'impegno pubblico prima come Consigliere di Circostrizione al Quartiere Piazza e poi come Presidente del locale Asilo. L'impegno è proseguito prima come Consigliere di Amministrazione del Santuario di Oropa e poi come Amministratore Delegato di parte laica, carica che ha lasciato per impegnarsi nel Consiglio Comunale con l'incarico di Presidente della Commissione Tecnica. Nel campo del volontariato è stato socio fondatore della Associazione Casa di Giorno, nata al Villaggio Lamarmora per dare vita ad un Centro Diurno e poi come consigliere della Casa di Riposo Cerino Zegna di Occhieppo Inferiore. Per la Caritas Diocesana, quale consigliere dell'Associazione “La Rete” in rappresentanza del Comitato Etico, è delegato al coordinamento degli Empori Solidali di Biella, Cossato e Candelo già funzionanti e di quelli che sorgeranno in futuro nella Provincia. Attualmente ricopre l'incarico di Presidente dell'Istituto Belletti Bona di Biella.