

“Facility management. Dal rapporto cliente-fornitore alla partnership nel mercato dei servizi integrati”.

Conclusioni di Franco Zigrino

Nel tracciare un sia pur sintetico e veloce bilancio dei lavori di questa mattina, vorrei partire dai contenuti della relazione di Ezio Guerci, seconda in ordine cronologico di esposizione, ma essenziale punto di partenza ideale, se vogliamo realmente comprendere la natura stessa del Facility Management, in definitiva le ragioni di questo convegno.

Guerci ci ha magistralmente esposto le ragioni della crisi irreversibile del “modello incrementale” dei pubblici servizi: vincoli finanziari inderogabili uniti alla crescita esponenziale delle attese da parte dei cittadini, in un panorama di crescente complessità sociale, hanno irrigidito il sistema, che non riesce più a dare risposte efficaci ai nuovi bisogni, mentre le varie azioni innovative tentate da molte Amministrazioni – dall’esternalizzazione dei servizi *no core*, alla ricerca di processi riorganizzativi interni, allo sviluppo di sistemi di programmazione e di controllo – continuando esse a muoversi in un’ottica di tipo incrementale, finiscono con il mantenere inalterate o, al più, attenuate, le stesse criticità.

Cresce, in sostanza, il gap tra la curva delle prestazioni oggi necessarie, e quella delle prestazioni effettivamente erogate. Ma, a ben vedere, è proprio questa l’**area dell’aziendalizzazione**, cioè a dire lo spazio dove l’azione di governance deve incidere, se vuol riassorbire il gap, facendo della raccolta, sistematizzazione e della diffusione della conoscenza, il presupposto fondante dei processi decisionali. Da qui il nuovo modello concettuale dei rapporti tra soggetto pubblico, **ente regolatore non più regolamentatore**, ed il privato, non più fornitore acritico di servizi talvolta poco utili, ma **partner di pari dignità legato da un’obbligazione non più di soli mezzi, ma di risultato**.

Ecco, in definitiva, l’intimo senso del Facility management, ecco la ragione per cui questa nostra esperienza triestina viene ad assumere un rilievo che esorbita dal *case history*, brillantemente esposto dalla d.ssa Gerin, da Colapietro, dalla Frediana Moranti, giungendo così ad affermare con forza che, quando il Ministro della Salute Sirchia discetta sul fatto che Aziende Sanitarie ed Ospedaliere “non sono e non devono essere aziende” (sic!), ebbene egli esprime con ciò una grandissima corbelleria, tanto più nociva, quanto più idonea, se rivolta ad un pubblico non esperto della materia, a veicolare concetti apparentemente suadenti, ma in realtà a dir poco obsoleti e passatisti, capaci soltanto di farci tornare indietro di trenta o quarant’anni, verso il modello del “medico della mutua” dell’indimenticabile Alberto Sordi!

Probabilmente il signor ministro non lo sa, non ci ha mai pensato, ma se vi ragionasse un po’ su, comprenderebbe che ricercare l’efficienza del servizio, quando unita alla imprescindibile qualità ed efficacia della prestazione, non significa risparmiare sulle attività, bensì **investire i risparmi nuovamente in sanità, in nuove prestazioni per i cittadini, aumentando la capacità di risposta del sistema nonostante i vincoli finanziari che lo opprimono**. Noi a Trieste, noi Azienda Sanitaria insieme all’ATI del Global Service, questo abbiamo fatto e ne siamo fieri, riuscendo ad abbattere i tempi di attesa, a raddoppiare l’offerta di servizi domiciliari, ad ottenere la certificazione di qualità ISO 9000, il tutto nel rispetto del budget che ci è stato assegnato. Questo, in definitiva, il significato vero della partnership pubblico- privato nel sistema dei servizi integrati : non esternalizziamo perché “è bello, è chic” per dirla con l’amico e collega Ferri, ma perché così facendo miglioriamo la qualità e contemporaneamente recuperiamo risorse per nuovi investimenti, in una parola, chiudiamo il gap tra le due curve di cui ci ha così efficacemente parlato Guerci.

Intervenendo prima di lui in ordine cronologico, l'avv. Rangone ha esposto con lucida chiarezza l'attuale normativa in tema di Project Financing e l'evoluzione della stessa a livello comunitario. Di ciò sarà bene prendere buona nota, specie da parte del nostro legislatore regionale, se vorremo giocarci ad armi pari le ricche opportunità che un mercato in sicura e formidabile espansione, come quello della sanità, lascia intravedere per i prossimi anni.

In conclusione: serve cambiare l'**approccio culturale** con cui l'istituzione affronta la sfida dei tempi nuovi. E oggi, grazie ai lavori di questo convegno, possiamo dire di aver posto il nostro piccolo, piccolissimo mattone alla costruzione del nuovo edificio. Grazie a tutti.