

<http://www.lombardiasociale.it>

Chi vuole gli utenti “di nessuno”?

Un contributo di **Daniela Valentini**, Assistente Sociale, cooperativa sociale Paloma 2000 a.r.l. (Onlus), Milano

A cura di [Rosemarie Tidoli](#)

L'Assistente Sociale di una cooperativa sociale lombarda che eroga servizi di assistenza domiciliare privata “fotografa” la situazione degli utenti anziani che si rivolgono ai soggetti del Terzo Settore, i loro problemi, le difficoltà nell'accedere ai servizi pubblici, ed altro ancora. Tra le altre cose viene messo in rilievo come stiano aumentando le persone che non potranno né usufruire del servizio pubblico né pagarne uno privato.

Gli effetti della crisi su anziani, caregiver e Comuni

[I riscontri](#) recentemente pervenuti nell'ambito di un focus group di enti gestori di assistenza domiciliare in Lombardia indicano che tutte le cooperative sociali registrano un aumento di domande di assistenza domiciliare privata a favore di persone anziane.

Tuttavia, nonostante quest'evidenza, dall'inizio di questa crisi economica globale, le cooperative sociali stanno anche assistendo ad un'enorme riduzione della concreta possibilità di accedere all'assistenza domiciliare privata qualificata. Ovvero: all'elevato numero di domande non seguono altrettante erogazioni del servizio, per i motivi che verranno spiegati più avanti. Questo si ripercuote, in particolare, sulla qualità della vita delle persone anziane malate sole, dei nuclei di coniugi anziani e su quella dei loro figli. Quello che si è potuto osservare operando nel mercato dell'assistenza privata è che la continua diminuzione delle risorse economiche private e pubbliche, ha aggravato ulteriormente la situazione di disagio delle persone già fragili sia a livello economico che socio sanitario.

Si può rilevare che i bisogni stessi delle famiglie sono cambiati nel corso degli ultimi anni. Le generazioni più giovani sono costrette a lavorare per vivere dignitosamente e, per non rischiare di uscire dal mondo del lavoro, obbligano sé stesse, e i loro genitori, a trovare soluzioni assistenziali fuori dal contesto familiare. I bisogni spesso non riguardano solo l'aspetto assistenziale in senso stretto, ma anche la necessità di supporto nel disbrigo di pratiche burocratiche. Per questo, per ridurre i tempi di intervento quando ormai la situazione dei genitori è grave, **chiedono attivazioni urgenti ma minime, insufficienti a coprire adeguatamente le necessità assistenziali**: la riduzione del potere di acquisto delle persone a causa del non adeguato incremento degli stipendi e delle pensioni e dell'aumento delle imposte, infatti, non permette più a molti (che prima avrebbero potuto) di rivolgersi al mercato di assistenza privato qualificato, o addirittura neanche a quello non qualificato.

I servizi pubblici sono solo per i poveri?

Nel contempo, per far fronte ai minori trasferimenti statali agli Enti Locali, molti Comuni hanno adottato la strategia di modificare i criteri per l'accesso all'assistenza pubblica diminuendo i parametri dell'ISEE, l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente che è il parametro di accesso agli aiuti pubblici. Alcuni Comuni hanno inserito nei regolamenti scaglioni ISEE differenziati in base ai quali l'utente preso in carico contribuisce ad una quota del costo dell'assistenza ricevuta. Altri invece hanno preferito continuare a tenere un unico parametro ISEE che funge da barriera per l'accesso. Entrambe le modalità individuate hanno un'unica caratteristica

in comune: l'abbassamento del riferimento numerico ISEE per la soglia di ingresso. **Tradotto nella pratica, per usufruire di un servizio pubblico devi essere ancora più povero di prima.** Di certo le persone bisognose di cui stiamo parlando non sono benestanti, ma, nella maggior parte dei casi, nuclei familiari che una volta erano considerati "ceto medio". La stessa famiglia che in passato era ritenuta della media borghesia oggi rientra, invece, all'interno del ceto medio.

L'accesso alle informazioni e ai benefici: un percorso difficile

Un'altra difficoltà per gli anziani è l'accesso alle informazioni e l'espletamento delle pratiche burocratiche necessarie anche solo per poter fare domanda di aiuto.

Una coppia di coniugi che nella propria vita ha saputo gestire in autonomia e con dignità e orgoglio figli, lavoro, casa etc., con difficoltà riesce ad ammettere di avere bisogno di aiuto.

Nel momento in cui uno dei due trova il coraggio di farlo, perché esasperato ed esausto dalla fatica dell'accudimento del partner malato, non riesce a districarsi in tutte le pratiche burocratiche richieste per poter presentare domanda.

Per un anziano solo, poi, la situazione è ancora più difficile. Spesso sono anziani che si trovano in situazioni di decadimento cognitivo, difficoltà di deambulazione, malnutrizione etc. Per loro è già uno sforzo riuscire ad uscire, recarsi presso gli uffici pubblici, comprendere quali documentazioni e quali procedure sono necessarie per fare l'ISEE da presentare per la domanda di presa in carico. Queste persone avrebbero bisogno di supporto per riuscire a recuperare i documenti nella propria abitazione e presso altri uffici, presentare domanda ad un centro di assistenza fiscale, ottenere il modulo, ripresentarsi presso gli uffici pubblici per accedere alla richiesta di supporto di assistenza, ecc. Se poi, oltre a tutto questo, l'anziano in questione è anche il caregiver di un coniuge che richiede assistenza, ogni passaggio dev'essere organizzato in funzione anche della cura del partner: alla fine l'impresa diventa davvero superiore alle sue capacità di resistenza e porta spesso l'anziano a rinunciare. Noi siamo abituati a pensare che tutte le informazioni che ci servono siano accessibili attraverso la rete informatica, ma per un anziano, malato, di media cultura non è facile restare al passo con la velocità di cambiamento delle tecnologia. Senza contare che talora gli anziani non hanno neanche un mezzo informatico al domicilio.

Immaginiamo la delusione del richiedente se, dopo aver faticosamente fatto tutti i passaggi necessari per presentare la domanda di aiuto, riceve una risposta negativa a causa di parametro ISEE appena superiore alla soglia. Lo sconforto è enorme. Questo limita poi la possibilità di avere informazioni per accedere a eventuali altre forme di sostegno (misure B1, B2, RSA aperta, ecc.) perché, **nel caso si risulti sopra la soglia, in alcuni Comuni non è possibile neanche usufruire del Segretariato Sociale.**

La funzione di segretariato sociale svolta dalle cooperative sociali

Una delle prime richieste rivolte agli erogatori di assistenza privata qualificata, le Cooperative Sociali, è la seguente: "mi aiuti a capire cosa devo fare perché per me è la prima volta". Così il Terzo Settore, è parecchie volte il primo punto di accesso alle informazioni. Ma occuparsi del segretariato sociale di base **non è il ruolo del Privato Sociale che, per quanto sia composto da professionisti ben formati, ha un'altra funzione,** anche se per etica professionale e rispetto della persona comunque le nozioni di base vengono fornite. Vi è da considerare che dal momento in cui una persona anziana riconosce di aver bisogno di aiuto a quando ha ricevuto il rifiuto pubblico in genere passano circa 3/6 mesi. Il bisogno di assistenza si aggrava. Le ore di assistenza richieste e sicuramente necessarie aumentano.

Chi sono gli anziani che si rivolgono alle cooperative sociali

L'utente che si rivolge alle Cooperative Sociali, spesso non ha avuto fino a quel momento nessun tipo di supporto domiciliare pubblico e neppure privato. Arriva ormai stanco, con un livello di stress personale e familiare molto alto. I coniugi che operano come caregiver sono esauriti dal carico assistenziale che sopportano e la speranza di poter avere supporto e conforto nella gestione della situazione è alta. I figli caregiver (che provvedono ad accudire i genitori, ma spesso non hanno le competenze specifiche per poter prestare assistenza), invece, si augurano di poter trovare una figura che li sgravi dall'impegno della gestione dei o del genitore, per potersi dedicare maggiormente alla propria vita. In alcuni casi le persone non hanno neppure avuto informazioni in merito alla possibilità di ricevere aiuti sanitari (es ADI). Analogamente a quanto accade nei servizi pubblici, quindi, le situazioni che arrivano agli Enti privati hanno spesso carattere di "urgenza".

I costi di un'assistenza privata qualificata

Negli ultimi anni si è rilevato che gli stessi clienti che prima avevano la possibilità di usufruire, se necessario di assistenza qualificata privata oggi non riescono più in quanto anche il costo dell'assistenza privata ha subito maggiorazioni che, anche se inferiori rispetto all'incremento dei costi generali dei prodotti di consumo, incidono sulla spesa mensile che la famiglia si trova a sostenere.

Per una coppia di coniugi soli, entrambi con bisogno di supporto, il **minimo** di assistenza qualificata quotidiana necessaria, per l'igiene della persona, le attività di igiene ambientale e l'alimentazione, è di circa 5 ore per 7 giorni alla settimana, con una spesa che si aggira intorno ai € 3.000,00 mensili. Se poi la necessità dell'anziano si estende anche alla notte, i costi aumentano. Le cifre sembrano alte, ma le Cooperative Sociali hanno personale regolarmente assunto e possono fornire garanzia di qualità, formazione aggiornata e continuità nell'assistenza. E' molto probabile che una famiglia con genitori anziani e magari un solo figlio/a che li aiuta economicamente, non riesca a fare fronte a cifre come questa. Se poi parliamo di un anziano solo, ciò è ancora più impensabile. Da evidenziare che, se le stesse persone avessero iniziato prima a ricevere supporto e aiuti, molto probabilmente il bisogno e la spesa da sostenere avrebbero potuto essere inferiori.

Gli utenti "terra di nessuno"

Anche per questi motivi sempre più soggetti si rivolgono al mercato nero, muovendosi spesso senza riferimenti. Il risultato è che il turn-over di chi presta assistenza è alto, senza stabilità di riferimento o garanzia di professionalità e qualità del servizio. Queste persone sono gli "utenti della terra di nessuno", né troppo poveri per essere presi in carico dal servizio pubblico (e avere così almeno un minimo di continuità nell'assistenza e qualcuno che professionalmente si attiva per tutelare la situazione), né troppo ricchi per potersi permettere operatori preparati, qualificati e adeguati agli interventi di supporto al domicilio con un riferimento di fiducia.

Crescono così gli anziani che rischiano di restare abbandonati a sé stessi, aggravando la loro situazione sanitaria e perdendo progressivamente capacità cognitiva e autonomia. In situazioni come questa ci si dimentica della dignità che fino a quel momento ci aveva sorretti e si risponde solo ai bisogni basilari della sopravvivenza.

Cosa ne sarà di queste persone che non possono essere adeguatamente aiutate né dal pubblico né da quello privato?

24 maggio 2017