

Società e Territorio

Svizzera da scoprire

Piccoli grandi musei sparsi su tutto il territorio: una ricchezza e un vanto della realtà elvetica



► pagina 7

Trappole d'amore

Un libro racconta l'inchiesta della trasmissione *Chi l'ha visto?* sulle truffe romantiche online. Intervista alla giornalista Federica Sciarelli

► pagina 11



Una valle da salvaguardare

La Fondazione Valle Bavona festeggia i trent'anni di attività a favore di natura, cultura e storia

► pagina 13



Volontari amministrativi per gli anziani

Pro Senectute La fondazione ha creato un nuovo servizio fiduciario che accompagna gli anziani nelle pratiche amministrative, ce ne parla la responsabile Lara Cereghetti

Stefania Hubmann

Accompagnare gli anziani nelle pratiche amministrative garantendo continuità alle prestazioni nel rispetto della loro autonomia. È quanto offre il nuovo servizio fiduciario di Pro Senectute Ticino e Moesano, avviato all'inizio di quest'anno sulla base delle esperienze raccolte dal servizio informazioni e consulenza sociale e dai volontari amministrativi. Pagamenti, richieste di rimborsi assicurativi, prelievi di denaro contante, redazione di lettere, sono operazioni che per alcune persone della terza o quarta età, prive di una rete familiare che possa compiere con loro, diventano difficili. Inoltre, un improvviso peggioramento delle condizioni di salute rischia di bloccare l'evasione di queste pratiche. Grazie ad un contratto che include una procura sul conto corrente e una generale per rivolgersi agli enti istituzionali, i rappresentanti di Pro Senectute possono sostenere l'utenza in base al suo grado di necessità. Alla firma del contratto la persona anziana è capace di discernimento e collaborante, perché si punta a svolgere insieme questi compiti, stimolando le capacità individuali e curando la relazione personale.

Questo aspetto è stato centrale nell'elaborazione del progetto, voluto per migliorare e strutturare la risposta ai bisogni espressi dagli anziani stessi. Per Lara Cereghetti, referente del nuovo servizio, è importante chiarire che Pro Senectute non intende sostituirsi alla rete esistente. «In presenza di altre risorse, noi facciamo un passo indietro. Le persone che hanno bisogno del nostro aiuto sono in genere sole oppure con una rete familiare impoverita o che non è in grado per diversi motivi di adempiere a questo compito». Il servizio prevede almeno una visita mensile a domicilio (ma anche in casa per anziani in caso di trasferimento) in modo da effettuare con regolarità i pagamenti e

le richieste di rimborso. Queste operazioni vengono svolte insieme, lasciando la massima autonomia possibile alla persona anziana. La collaborazione fra volontario e utente e la relazione che le due persone costruiscono sono capisaldi del Servizio, concepito quale supporto e forma di prevenzione in caso di urgenze. Al momento vi si appoggiano una ventina di persone di cui tre residenti in case per anziani».

Quali sono le difficoltà ricorrenti che il servizio fiduciario aiuta a superare? «Prelevare denaro contante è spesso un problema per questioni di spostamento o di capacità ad utilizzare il bancomat. In diversi casi si finisce quindi con l'affidare la carta bancaria e il relativo codice a terzi con evidenti rischi. Anche chiedere i rimborsi assicurativi è complicato, soprattutto per chi beneficia di una prestazione complementare all'AVS, perché bisogna capire quali fatture indirizzare ai diversi enti. I pagamenti sono un'operazione ricorrente che alcuni anziani riescono a gestire solo in parte o che preferiscono comunque sottoporre a uno dei nostri volontari amministrativi per una conferma».

Il servizio fiduciario conta infatti sulla collaborazione di una trentina di volontari amministrativi che coprono tutto il territorio cantonale. Sono quindi operativi nelle quattro regioni – Mendrisiotto, Luganese, Bellinzonese e Locarnese – coordinati dal servizio con sede a Lugano. Lara Cereghetti: «Siamo sempre alla ricerca di volontari, perché prevediamo un aumento delle richieste una volta che il servizio sarà più conosciuto. Il progetto è stato ideato e poi testato a partire dalla seconda metà dell'anno scorso. Da gennaio siamo operativi sostenendo in particolare persone che già erano seguite dalla nostra organizzazione tramite volontari o assistenti sociali. L'aiuto offerto da questi operatori in ambito amministrativo era però limitato, poiché mancava una



Il Servizio fiduciario di Pro Senectute si basa sulla collaborazione e la relazione fra volontario e utente. (www.prosenectute.org)

procura che permettesse loro di compiere determinate operazioni in caso di assenza o impossibilità dell'utente, come è il caso del prelievo di denaro. Pro Senectute offre ora un servizio a pagamento (con tariffe in base al reddito e alla sostanza) che tutela gli interessi delle persone anziane. I volontari amministrativi e gli impiegati presso gli uffici di Pro Senectute sono appositamente formati e sottostanno all'obbligo di discrezione. I secondi subentrano ai primi quando le visite a domicilio vengono a cadere, ad esempio in presenza di un deterioramento cognitivo o di una lunga degenza in un centro di cura».

I primi riscontri sono positivi. La sensazione generale delle persone seguite dal servizio fiduciario è quella di sentirsi rassicurate. L'intervento regolare dei volontari permette di avere ordine e chiarezza nella gestione amministrativa e finanziaria. Redigere una lettera o compilare la dichiarazione fiscale sono altri due impegni che sovente la persona anziana non è più in grado di affronta-

re da sola. Lara Cereghetti precisa che il nuovo servizio non costituisce però un aiuto puntuale per alcune pratiche, bensì un sostegno regolare e duraturo che non si spinge oltre i compiti di gestione amministrativa corrente. In caso di necessità, Pro Senectute fa appello alle autorità preposte.

Bloccato per diversi mesi a causa dell'emergenza Coronavirus, anche il servizio fiduciario ha constatato come il forzato isolamento degli anziani abbia compromesso le relazioni con le persone di riferimento, aumentando l'inquietudine e le difficoltà nel far fronte alle incombenze quotidiane, comprese quelle amministrative. Un impoverimento dell'autonomia personale compensato solo in parte dalle telefonate a Pro Senectute, da cui scaturivano comunque consigli e aiuti. «In una situazione così grave – afferma la nostra interlocutrice – essere già accompagnati dal servizio fiduciario ha rappresentato un indubbio vantaggio, perché molto spesso abbiamo usato la cassetta della lettere come zona franca

per lo scambio di documenti, potendo agire in vece dell'utente grazie alle procure firmate all'inizio della collaborazione».

La pandemia con le relative misure di confinamento ha quindi evidenziato il ruolo preventivo di questo nuovo servizio che completa un'ampia gamma di prestazioni volte a mantenere il più a lungo possibile le persone al proprio domicilio, autonome nella gestione di tutti gli aspetti della vita quotidiana. Le pratiche amministrative, divenute sempre più complesse e automatizzate, rappresentano sovente per le generazioni più anziane un ostacolo non indifferente. Grazie al servizio fiduciario di Pro Senectute chi è privo di stretti legami personali può contare su un sostegno mirato e adeguato.

Informazioni

Servizio fiduciario, Lara Cereghetti, tel. 091 912 17 17. servizio.fiduciario@prosenectute.org www.prosenectute.org