

Un nuovo aiuto per gli **anziani**

Il Servizio fiduciario di Pro Senectute, basandosi in parte anche sul lavoro di volontari, aiuta gli anziani a sbrigare le pratiche amministrative correnti. Come ci ha spiegato la referente Lara Cereghetti, fra le richieste più comuni c'è la gestione dei rimborsi delle assicurazioni malattia, smistare e archiviare la posta, effettuare pagamenti e prelevare denaro contante. Il Servizio vuole essere un sostegno regolare e duraturo, che garantisca continuità all'utente anche in caso di deterioramento delle condizioni di salute, ricovero in ospedale o trasferimento in casa anziani. Risponde a delle esigenze crescenti soprattutto di persone sole o con legami familiari deboli.

Svolgere le proprie pratiche amministrative correnti può diventare un problema per molti anziani, soprattutto per coloro che sono soli o che non hanno una rete familiare in grado di sostenerli adeguatamente. È qualcosa che gli operatori di Pro Senectute avevano già constatato da tempo. Da lì l'idea di proporre un servizio fiduciario per accompagnare l'anziano garantendo continuità e preservando il più possibile la sua autonomia.

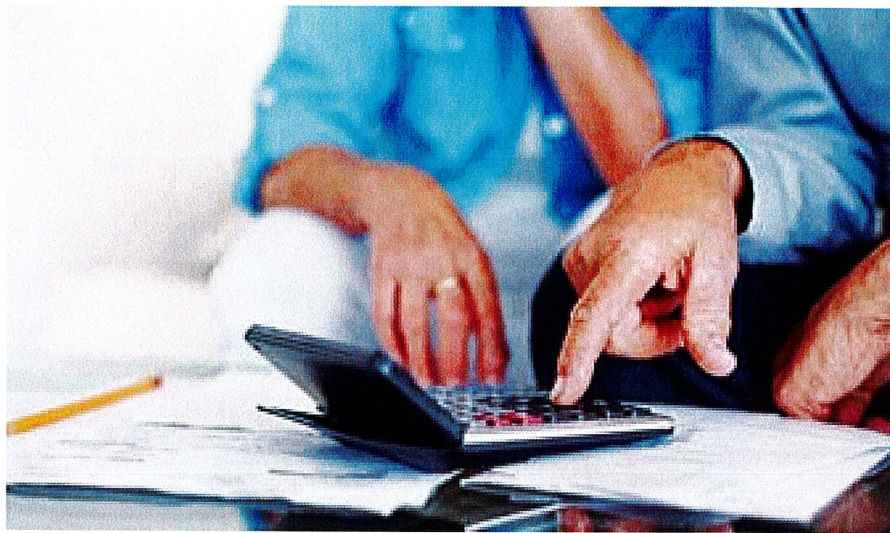
Realtà analoghe esistono già in diversi altri cantoni. In alcuni casi si basano sul lavoro di volontari, in altri di professionisti. In Ticino si è optato per una soluzione ibrida: ci si appoggia fin dove è possibile sul lavoro di volontari, e si ricorre ai professionisti quando è necessario.

Cosa offre questo servizio?

Come ci ha spiegato la referente Lara Cereghetti, il servizio prevede almeno una visita mensile a domicilio e un contratto con una procura sul conto corrente e una procura generale per rivolgersi agli enti istituzionali. In questo modo gli operatori possono garantire un aiuto concreto nella gestione amministrativa corrente dell'anziano.

"Per rispondere in maniera mirata e duratura, possiamo intervenire con le procure anche se l'utente è assente, magari perché ricoverato. Possiamo recarci a domicilio e prendere la posta in sua assenza, fare i pagamenti, andare a prelevare denaro se ce lo chiede. Insomma, garantire la continuità", spiega Lara Cereghetti.

Finché si tratta della gestione amministrativa corrente, generalmente se ne occupano i volontari. In caso di perdita di discernimento, si passa a un professionista, nei casi gravi anche esterno a Pro Senectute. A tal proposito, Lara Cereghetti ha chiarito che nonostante il contributo dei volontari, il servizio è a pagamento: "ci sono comunque dei costi amministrativi, è necessario fare dei controlli di qualità. Non riceviamo alcun sussidio, quindi il servizio su base puramente gratuita non potrebbe reggere".



Colmare un vuoto esistente

"Abbiamo rilevato un'esigenza anche in Ticino di dotarci di un servizio che in diversi altri cantoni già esisteva - spiega Lara Cereghetti - gli assistenti sociali si fanno carico anche di accompagnamenti amministrativi, ma è difficile gestire i deterioramenti della salute in assenza di procure. Inoltre al momento dell'ingresso in casa anziani per loro non è più possibile proseguire l'attività amministrativa, il Servizio fiduciario può invece essere mantenuto". Eppure la necessità di un aiuto di questo tipo è sempre più presente.

Le richieste più frequenti

La maggior parte di coloro che si sono finora rivolti al Servizio hanno necessitato di aiuto nel chiedere i rimborsi alle casse malati e la Prestazione Complementare all'AVS. Tanti utenti non facevano valere i propri diritti sia verso la LAMaL che verso le complementari.

Un'altra difficoltà è quella della gestione dei pagamenti. Spesso non vi è infatti un vero controllo contabile e c'è invece una difficoltà nel tenere il passo con tutto quello che arriva per posta. Del resto, un'altra richiesta frequente è proprio quella della gestione della posta, inclusa una corretta archiviazione dei documenti che devono essere conservati.

Alcuni utenti si recano di persona a effettuare i pagamenti dopo essere stati supportati da un operatore, mentre in alcuni casi vengono utilizzati altri sistemi.

Per alcuni anziani anche recarsi a prelevare del denaro contante presso una banca o un distributore automatico è una difficoltà notevole. Anche questo compito può essere svolto dal Servizio, evitando all'anziano di dover affidare il proprio denaro a persone terze, magari con il rischio di qualche imbroglio. Altri compiti svolti dal servizio includono la redazione di lettere o l'aiuto nella compilazione della dichiarazione delle imposte.

Un ruolo anche preventivo

Va sottolineato come gli anziani che possono contare sul supporto del Servizio, sono in qualche modo già preparati a situazioni di emergenza come un ricovero, oppure a deterioramenti anche improvvisi delle condizioni di salute. La continuità della gestione amministrativa può infatti continuare senza che l'utente debba pensare a nulla.

Per maggiori informazioni:

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