

## Famiglie & assistenti

# L'associazione che si mette di mezzo

UN MODELLO VIRTUOSO elaborato partendo, si potrebbe dire, dalla fine. Giacché la cooperativa "Il piccolo principe" ha cominciato a occuparsi di badanti svolgendo un lungo monitoraggio per conto del Comune di Milano. «Si trattava di analizzare l'andamento del rapporto di lavoro tra assistiti e assistenti familiari», ricorda Grazia Macchieraldo. «Nei tre anni di svolgimento dell'indagine abbiamo cominciato a ragionare su come si poteva migliorare l'incontro fra domanda e offerta partendo dal presupposto che si tratta di una relazione fra soggetti deboli». Un punto sul quale forse non si era ancora riflettuto abbastanza. Alla fragilità (contrattuale, dunque esistenziale) della badante corrisponde quella di una persona che affronta il suo deperimento psico-fisico. E non è detto che due fragilità facciano sempre una forza. «Nel corso del monitoraggio ci siamo resi conto che quando ci sono familiari o in generale care givers, la situazione funziona meglio, le eventuali conflittualità vengono smussate».

Le famiglie, sappiamo quanto siano disperse; un figlio in una città del Sud, un altro in una del Nord. Da qui l'idea di proporsi, attraverso il servizio Concura ([www.concura.eu](http://www.concura.eu)) come mediatori qualificati e in grado di svolgere un accompagnamento efficace e comprensivo di tutte le fasi, a cominciare dall'ingaggio. «Un momento importante che va preparato superando la pratica dell'informalità». Da entrambe le parti. Dal lato della famiglia, che deve avere piena consapevolezza di quali siano i suoi reali bisogni, e dal lato della badante, che deve sapere ciò che può mettere a disposizione nel rapporto. Non solo in termini soggettivi (con quale atteggiamento si relaziona), ma anche oggettivi. Non è molto noto, ad esempio, che molte assistenti hanno

seri problemi alla schiena perché non sanno letteralmente come prendere i malati allettati. Si sforzano al punto da compromettere la loro salute. E dunque la capacità di rispondere alle aspettative.

Concura - che sull'intera operazione ha impegnato circa 70mila euro - prevede quindi un duplice percorso. La selezione dell'offerta, tramite colloqui approfonditi, di aspiranti assistenti (alimentando così un cor-

poso e analitico database, in cui sono segnalate competenze anche trasversali) e l'accompagnamento della domanda fin dal primo contatto, che è telefonico. Le famiglie si rivolgono al numero verde (800185048) e fissano la data di un appuntamento domiciliare. L'operatore va a casa loro e "sul campo" analizza il fabbisogno assistenziale e raccoglie le informazioni utili. L'obiettivo è fare delle ipotesi di abbinamento («a ogni famiglia presentiamo almeno due opzioni») che siano quanto più possibile fondate. A questo punto si organizza l'incontro.

«Se non dovessero andare bene le nostre proposte, ovviamente ne presenta-

mo delle altre. Se invece è tutto ok, si procede con la lettera d'assunzione», puntualizza Macchieraldo. Se sa come muoversi, la famiglia può far da sola; in caso contrario può appoggiarsi a Concura che seguirà tutte le pratiche necessarie per arrivare a buon fine. Un'opzione che

**Se non dovessero andare bene le nostre proposte, ne presentiamo altre. Se invece è tutto ok, si procede con l'assunzione**

ha degli effetti sulla determinazione del costo dell'intero percorso. Se il contratto è a tempo determinato, la famiglia dovrà pagare un forfait variabile (da 250 a 380 euro, a seconda dei servizi); se invece l'assunzione è a tempo indeterminato, la famiglia sottoscrive un abbonamento mensile variabile anch'esso (sempre in relazione ai servizi richiesti, da 70 a 155 euro). Il rapporto con Concura però non è finito: «Da questo momento parte un percorso di monitoraggio che prevede diverse visite e che è finalizzato a risolvere qualsiasi problema dovesse presentarsi, comprese le sostituzioni per malattia, per ferie o per dimissioni improvvise». ■

