

Missione impossibile 4

Lo slancio umanitario, nei servizi sociali, si scontra con i tagli di bilancio della politica

di **Lucia Lafratta**

della Redazione di MC

È andata così

È andata così: scompenso cardiaco, caduta, rianimazione, riabilitazione. No, a casa non posso tornare, neppure con la badante, neppure con due, poi ci vuole il medico, l'infermiere... Vado nella casa di riposo. Bene: nell'*Aemilia felix* le case di riposo funzionano, i servizi sociali funzionano. È stata lei che ha scelto. Tutti sollevati, così siamo sicuri che avrà l'assistenza necessaria, medici, infermieri, pannoloni, cibo. Tutto chiaro, tutto semplice. Qui ci lavoro, da anni passo per corridoi, reparti, mi preoccupo che ciò che dipende da me funzioni. Se ognuno fa la propria parte con serietà, coscienza, non parliamo di condivisione, compassione, pietas, ecco che tutto andrà bene. Se l'operaio fa l'operaio, l'impiegato fa l'impiegato, l'autista fa l'autista, ebbene, come in un orologio, tutto funzionerà e l'ora sarà esatta. Bisogno di cibo: pasta al sugo e bistecca. Bisogno di fresco: impianto di condizionamento. Bisogno di cure: medici, infermieri, medicine, visite specialistiche. Bisogno di festa: pranzo di Natale, festa di compleanno, orchestra.

Da uno qualsiasi dei programmi elettorali di oggi, di ieri, di domani: "Per rispondere ai bisogni dei cittadini, più servizi sociali, servizi sociali più efficienti". Non è a questo che servono i servizi sociali? Non sono questi i bisogni dei cittadini? Asili sicuri, aperti per più ore possibile, case di riposo e centri diurni per anziani, sostegno alle famiglie in difficoltà, aiuti agli immigrati (basta che paghino le tasse).

Faccio le scale quasi ogni giorno fuori dall'orario di lavoro. Ora sono un "parente", categoria blandita, temuta, trattata ora con eccessivo scrupolo ora con malcelato fastidio; il parente che protesta per la carne troppo dura o troppo morbida, per l'aria troppo calda o troppo fredda, per la colazione troppo presto o troppo tardi. Salgo le scale con baldanza, so quali sono i bisogni del mio anziano parente-cittadino. Resto lì, con la giacca indosso e la borsa a tracolla, con la fretta di tornare a casa, di andare a fare la spesa, di soddisfare i miei bisogni di consumatore. Vai a casa che hai da fare. Sì, vado, passo a prendere un po' di verdura e vado a preparare la cena. Domani non importa che veniate, lavorate fino a tardi, avete sempre tanto da fare... Sì, va bene, no, non ti preoccupare, se posso vengo, altrimenti no, ci vediamo dopodomani. Sì, tutto bene, sì, ho tutto, fotografie, acqua, frutta, biscotti, caramelle, pupazzetti di peluche. Scendo le scale e affretto il passo per uscire, per non vedere, non sapere, non farmi domande. Ma le domande sono più veloci e furbe e subdole della capacità di scansarle e acquietarle. Ve lo dico fin d'ora: da vecchia non voglio essere animata, non voglio feste di compleanno e di carnevale, trombette, pupazzi e fiori di carta, non voglio i tortellini frullati, non voglio la pizza in pizzeria, non voglio la gita al mare. Ma cosa vuole lei? Cosa vogliono loro? Elisabetta vuole tornare da sua figlia. Punto e basta. Mario vuole una donna. Punto e basta. Bruna vuole essere abbracciata. E basta. I nostri servizi possono garantire un ottimo standard di trattamento alberghiero, possono offrire il servizio di animazione, come da parametro regionale, possono garantire trattamenti sanitari, bagni assistiti, ausili per la deambulazione. Poi ci sono gli esseri umani.

Qualcuno che ci crede

Li osservo, gli operatori dei servizi sociali. Quando negli anni Settanta i servizi sociali sono venuti prepotentemente alla ribalta, quando sono nati, qui nella pianura, nutriti della stessa aria e acqua di prosciutti, formaggi e vini, c'erano gli inservienti, gli esecutori, gli operai

giornalieri, qualche assistente sociale, qualche maestra giardiniera, qualche infermiere generico, meri assistenti deputati a tenere d'occhio bambini, vecchi, handicappati. Molti non avevano scelto, ci si erano trovati, alcuni avevano scelto per non restare sulla terra a fare i contadini o in fabbrica alla catena di montaggio. Alcuni, assistenti sociali, giovani laureati in sociologia o scienze politiche, avevano fatto una scelta di campo, gonfi di ideali, poco importa se per costruire il regno dei cieli in terra o per far sorgere il sol dell'avvenire nell'occidente corrotto e capitalista. Gli uni e gli altri ci hanno creduto. Hanno creduto che fosse giunta l'ora di partecipare alla creazione di un mondo più giusto, in cui i bisogni dei più deboli non fossero più spazzatura da nascondere sotto il tappeto del gruppo familiare, che ti opprime ma pure ti cura, ti accoglie, persino ti ama. L'ora di garantire salute, accudire, tutelare, curare e, perché no, amare chi aveva bisogno di cura, tutela, affetto.

Poi è accaduto qualcosa che ha trasformato quel desiderio e quell'impeto in *mission*. Se le parole hanno un peso e un senso, ora ci sono operatori socio sanitari, laureati in scienze infermieristiche, esperti in innovazione e qualità, resistono gli assistenti sociali, per lo più le assistenti sociali. Si occupano di minori, anziani, diversamente abili, impegnando energie e capacità per mantenere un difficile equilibrio. Da un lato continuano a credere di dover offrire a ogni *utente* attenzione, impegno professionale, personale, continuano a voler trattare ognuno come fosse un essere umano più e prima che un caso sociale; dall'altro si ritrovano a rincorrere, senza mai raggiungerli, equilibri di bilancio, rispetto di budget, tempi scanditi da perspicaci organizzatori che paiono avere studiato sui bignami regalati con i settimanali. Faticano ad accettare la definizione di risorse umane, che li fa sentire come merce da spostare da un luogo all'altro, immancabilmente in sinergia con qualcuno o qualcosa, a prescindere, come aveva ben capito Totò. Soprattutto si ritrovano tra l'incudine di chi si rivolge a loro in cerca di aiuto, a volte con vera angoscia, a volte con protervia, e il martello dei politici, senza distinzione di colore e collocazione in quello che un tempo si chiamava arco costituzionale, che hanno sempre bisogno, e tanto più quando ci si approssima a scadenze elettorali, di esibire all'occhiello dei loro abiti firmati i fiori sempre vivi dei risultati raggiunti. Loro lo sanno che non potranno riportare Elisabetta a casa e che Mario potrà solo consolarsi sfiorando "per caso" le ragazze che passano: perciò ricominciano ogni giorno con instancabile solerzia a organizzare feste, controllare cibi, sperimentare nuovi ausili, per non essere sopraffatti dal senso di impotenza e continuare ogni giorno ad amare, ad eseguire la propria *mission*.