

# Quando essere a

Lunghe attese, criteri di accesso poco trasparenti, rette alte e personale non sempre gentile. Ecco le case di riposo in Italia



## LA NOSTRA INCHIESTA

■ Tramite questionario (sia cartaceo che online), abbiamo chiesto a un campione di persone di raccontarci la loro esperienza diretta con le case di riposo italiane: problemi, difficoltà, liste di attesa e criteri di accesso.

■ Tutti gli intervistati, nel momento in cui abbiamo svolto l'inchiesta, avevano un anziano che viveva in una casa di riposo o che ci aveva vissuto nei cinque anni precedenti.

■ L'inchiesta è stata svolta nel mese di marzo 2012.

■ Sono stati raccolti 548 questionari.

I progressi medici hanno migliorato la qualità della nostra vita, permettendoci di vivere di più. Secondo i dati dell'Istat (Istituto nazionale di statistica), nel 2043 in Italia gli ultra 65enni saranno circa il 32% della popolazione totale, con un costante aumento dell'età media. Per affrontare il progressivo invecchiamento della popolazione sono indispensabili interventi, sia economici che sociali, mirati alla prevenzione, alla cura, alla riabilitazione e al sostegno dell'anziano e della sua famiglia. In Italia, siamo ancora lontani da questo obiettivo.

## I diversi tipi di assistenza

Nella categoria case di riposo, rientrano diversi istituti e le differenze riguardano due aspetti importanti: il genere di assistenza e la divisione delle spese. Gli anziani non autosufficienti aumentano e le vecchie case di riposo si stanno trasformando sempre di più in Rsa (Residenze sanitarie assistenziali). Non si tratta di strutture ospedaliere a tutti gli effetti, ma chi necessita di specifiche cure trova in questi istituti una diversificata assistenza medica. Gli anziani parzialmente autosufficienti, invece, possono trovare

# anziani è un lusso

## IDENTIKIT DEGLI INTERPELLATI LE ESPERIENZE DEGLI ITALIANI

**86%** Ha dovuto iscrivere il proprio parente in una lista d'attesa (strutture pubbliche)

**35%** Giudica insufficiente la trasparenza dell'applicazione dei criteri di accesso

**16%** Non ha il bagno in camera

**25%** Invece della fattura o delle ricevute, riceve solo una nota per i costi non inclusi nella retta base

**69%** I costi della casa di riposo sono superiori alle entrate dell'anziano

**46%** Ha avuto almeno un problema rilevante collegato alla casa di riposo



assistenza anche in una classica casa di riposo. Queste strutture possono essere pubbliche, private o convenzionate. Negli istituti pubblici e in quelli convenzionati le spese sono in parte a carico del Servizio sanitario nazionale e in parte a carico dell'utente o del Comune. In quelle private non convenzionate è il paziente a farsi carico dell'intera retta.

### I criteri di accesso

Il primo passo è quello della scelta. Dall'inchiesta emerge che il 73% degli intervistati ha raccolto informazioni sugli istituti

presenti nella propria zona visitandoli direttamente e parlando con il personale. Per entrare, però, scegliere non basta. Il 63% degli intervistati ha dovuto inserire il proprio familiare in una lista d'attesa e, fra questi, il 33% ha aspettato più di quattro mesi. Mentre l'anziano è in lista, le famiglie (41% dei casi) ricorrono a una badante. Un esempio positivo è quello della Regione Lombardia: su [www.famiglia.regione.lombardia.it](http://www.famiglia.regione.lombardia.it), inserendo nel campo di ricerca la parola Rsa è possibile consultare l'elenco delle strutture di ogni Provincia e vedere quante persone

sono in attesa. I criteri in base ai quali si decide l'accesso agli istituti sono principalmente due: l'ordine di presentazione della richiesta (51%) e le condizioni di salute del paziente (39%). La parte amministrativa è gestita personalmente dallo staff della casa di riposo e nel 60% dei casi al momento dell'ingresso viene richiesta la compilazione da parte di un medico di una scheda sulle condizioni di salute dell'anziano. Il 35% delle persone che abbiamo intervistato giudica insufficiente la trasparenza nei criteri d'accesso alla casa di riposo.





## SOLO IL 16% DEI PAZIENTI RICEVE AIUTO ECONOMICO DALLE ISTITUZIONI

### POCA TRASPARENZA

## Il contratto non va

■ Abbiamo inviato una lettera di diffida alla casa di riposo Fondazione Opera Immacolata Concezione di Padova onlus. A nostro parere, il contratto contiene clausole (cosiddette "vessatorie") sfavorevoli per il consumatore.

■ Il contratto dà alla Fondazione la possibilità di modificare da sola le caratteristiche del servizio; di aumentare la retta senza possibilità di recesso; di cambiare le condizioni contrattuali anche senza un motivo valido; di non adeguare all'inflazione l'importo della cauzione per tutto il periodo di permanenza nella casa.

■ La casa di riposo non si è adeguata alla nostra richiesta. Per questo l'abbiamo portata in Tribunale. Il processo è in corso, vi terremo aggiornati.

### ► Il contratto deve essere chiaro

Abbiamo chiesto agli intervistati di dare un giudizio su alcuni aspetti del contratto: completezza, comprensibilità, bilanciamento tra diritti del paziente e obblighi della clinica. Nel 30% dei casi il giudizio non è stato positivo. Al momento dell'ingresso in una casa di riposo, quindi, è bene prendere visione del contratto e del regolamento interno, richiedendone una copia. Questa, secondo i nostri dati, non viene rilasciata nel 10%

dei casi. Bisogna verificare, poi, che siano indicati chiaramente tutti i servizi offerti, se sono inclusi nella tariffa base o se devono essere pagati a parte. In caso di pagamento di una cauzione (che viene richiesta al momento del ricovero), bisogna farsi rilasciare regolare ricevuta e ricordarsi di farsi restituire la somma al momento dell'uscita del paziente dall'istituto. Dalla nostra inchiesta emerge che la restituzione non avviene nel 9% dei casi.

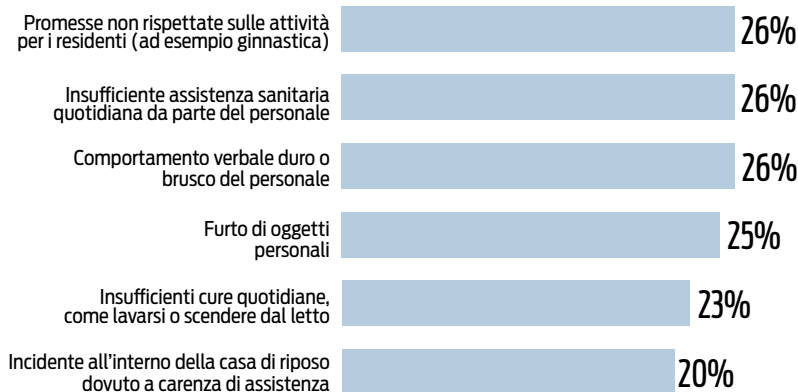
### Chi paga?

I criteri per la determinazione della retta sono principalmente due: è uguale per tutti nel 48% dei casi; nel 36%, invece, la differenza è determinata dall'autosufficienza o meno dell'ospite. Il 30% degli intervistati giudica insufficiente la trasparenza nel calcolo della retta da parte della casa di riposo. Il costo medio della retta base mensile (che, nella maggior parte dei casi, include cibo, consumo di elettricità e consulti del medico generico) è di 1.620 euro. Si alza per gli anziani bisognosi di più assistenza. I costi non inclusi vengono addebitati ogni mese.

In Italia solo il 16% dei pazienti riceve un aiuto finanziario da parte delle istituzioni per il pagamento della retta: in media è di 465 euro al mese. Nel 69% dei casi le spese per l'istituto superano le entrate dell'anziano. Nel 37% dei casi questa differenza è di oltre 500 euro e viene pagata (dalla metà degli intervistati) attraverso i risparmi dell'anziano stesso.

## PER COSA SI DISCUTE TRA FAMILIARI E PERSONALE ECCO I PRINCIPALI MOTIVI DI SCANTO

► Abbiamo chiesto agli intervistati se e quali problemi avessero avuto con l'istituto in cui era ricoverato il loro familiare. Nel grafico sono riportati i principali motivi di conflitto. Nel 41% dei casi il problema non è stato risolto.



## La spesa? Si scarica sulle famiglie

Per le persone con handicap permanente grave o ultra 65enni non autosufficienti, la legge prevede che le spese siano divise a metà tra Servizio sanitario nazionale e Comune. Quest'ultimo può comunque chiedere all'assistito un contributo calcolato secondo l'Isee, cioè sulla base della situazione economica personale dell'anziano. La legge (d.lgs. n. 130/00), infatti, prevede che il calcolo deve essere fatto

prendendo in considerazione solo il reddito dell'anziano. Invece, troppo spesso, Comuni, Asl e Rsa calcolano il contributo (che quindi sarà maggiore) prendendo in considerazione anche il reddito dei parenti dell'assistito. Di fatto, quindi, numerose famiglie che devono far soggiornare un proprio parente in una casa di riposo o in una Rsa sono costrette a pagare l'intera spesa richiesta. Nella maggior parte dei casi, poi, viene negato anche il rimborso

di quanto indebitamente pagato. L'illegittimità della richiesta da parte dei Comuni e del Servizio sanitario nazionale del contributo ai parenti dell'assistito è stata confermata anche in una sentenza della Corte di cassazione. È importante che il legislatore affronti questo problema emanando una legge che, senza lasciare dubbi, non consenta agli enti territoriali di scaricare sulle famiglie degli anziani una parte onerosa dei costi di assistenza. ■

# "Alla retta ci penso io"

"I familiari fanno la differenza" - l'esperienza diretta di Ilaria Dordi



## In base a cosa hai scelto l'istituto? È stato facile far entrare tuo padre?

Mio padre ha bisogno di un'assistenza medica specifica e costante. Per questo ho scelto una Rsa con un buon reparto di riabilitazione e fisioterapia e con la possibilità di fare esami e terapie in sede. Inoltre è comoda: posso raggiungerla facilmente sia da casa che dal lavoro.

Ho aspettato due mesi, un tempo relativamente breve. Ma questo è dipeso soprattutto dalle condizioni di salute di mio padre: più il paziente è grave, infatti, più l'ingresso è veloce.

## Quali sono le maggiori difficoltà che affronti quotidianamente?

A causa dei numerosi tagli alla sanità,

il personale è numericamente carente rispetto ai pazienti. Il supporto dei parenti, quando possibile, diventa quindi fondamentale per una maggiore assistenza alla persona. Sulla carta, io non dovrei fare altro che pagare la retta e andare a trovare mio padre. Invece molto spesso mi ritrovo a dover aiutare il personale nei compiti quotidiani, come lavarlo o dargli da mangiare. Non si tratta di mancanza di volontà o di carenze di attenzione: è proprio un problema di numeri.

## Ricevi aiuto dalle istituzioni per il pagamento della retta?

Non ricevo alcun tipo di aiuto. Una parte della retta viene pagata con la pensione e l'assegno di accompagnamento di mio padre. Al resto contribuisco io con buona parte del mio stipendio. Questo incide pesantemente sul mio bilancio familiare.

## Ti sei mai trovata in disaccordo con i responsabili o con il personale della struttura?

Non ho mai avuto grossi problemi. Ogni mia richiesta è stata sempre soddisfatta. Penso che questo sia dovuto soprattutto alla mia presenza costante. Inoltre, vengo sempre coinvolta e informata su tutte le decisioni che riguardano mio padre.

## PAGAMENTI

### Detrazioni

■ Non è possibile detrarre l'intero importo. Sono rimborsate (anche se l'anziano non è a vostro carico) solo le spese mediche e paramediche che riguardano cure specifiche. Queste vanno necessariamente indicate nella documentazione rilasciata dall'istituto.

■ Grazie ad apposite decisioni dei Comuni, le case non affittate degli anziani ricoverati, ai fini dell'Imu, possono essere considerate come prime abitazioni. Se il Comune non provvede saranno tassate come seconde case (vedi box sotto).

■ Si può richiedere l'annullamento del canone Rai, inviando una lettera raccomandata a: Agenzia delle Entrate Direzione Provinciale I di Torino - Ufficio territoriale di Torino I. Sportello S.A.T. casella postale 22 - 10121 Torino (To). Bisogna indicare i dati della casa di riposo e la data di inizio della degenza.

## Per la tua Imu

◆ Quando hai pagato l'Imu per la casa del tuo familiare ricoverato in istituto, ti è stata applicata ingiustamente l'imposta relativa alla seconda abitazione?

◆ Se hai pagato di più del dovuto, scarica il modulo per chiedere il rimborso sul nostro sito, all'indirizzo che trovi sotto, e poi vai nella sezione "Imposte e tasse".