

Cultura

L'uso della telematica nell'organizzazione dei funerali: il caso di Parma

di Gabriele Righi (*)

La regolazione degli orari dei funerali, competenza in capo ai comuni, è da sempre un tema sensibile. L'organizzazione di un funerale è, infatti, uno di quei momenti in cui si rivelano tutte le complessità del settore funerario, sarebbe più corretto dire del sistema funerario. In questo articolo non si affrontano gli aspetti sociologici legati all'organizzazione dei funerali in una città, aspetti che meriterebbero un discorso a sé che andrebbe finalmente fatto in modo aperto e approfondito. Non si rinuncia, tuttavia, a rilevare che non sempre l'organizzazione consentita dalla somma di tutti i vincoli strutturali, logistici e di organizzazione dei tempi di lavoro e dei tempi della città è a favore del rispetto del rito funebre, dei suoi momenti e dei suoi tempi.

Come sempre accade, le innovazioni nascono quando in qualche punto si generano situazioni di sofferenza che superano una certa soglia, ritenuta non più sostenibile. Nel nostro caso la sofferenza principale era legata al fatto che le modalità di assegnazione degli orari precedentemente utilizzate erano concentrate sugli orari delle partenze e non tenevano conto degli arrivi ai cimiteri. Ciò poteva generare alternativamente eccessivi tempi di attesa da parte degli operatori cimiteriali con un aumento di gestione dei cimiteri ovvero eccessivi tempi di attesa da parte dei dolenti per sovrapposizione di arrivi.

A fronte di un problema di complessità e all'ipotesi di utilizzo della tecnologia informatica ovvero di innovazione, all'inizio tende a prevalere la convinzione preconcepita, secondo la quale è impossibile fare diversamente da come si è sempre fatto perché i casi, le esigenze, le variabili sono troppi.

L'esperienza di Parma, che qui si racconta, e che è un caso – ci si lasci usare un bisticcio di parole – di complessità particolarmente complessa, testimonia che l'uso dell'informatica e della telematica nella regolazione e nella gestione degli orari dei funerali è non solo possibile, ma è anche molto utile. Consente effettivamente di tenere in considerazione tutte le variabili intervenienti e tutti gli interessi in gioco, cercando un equilibrio soddisfacente, fornendo diverse opportunità di scelta, fermi restando però i vincoli strutturali non modificabili del sistema.

Ciò però a condizione di un'accurata analisi volta a scomporre la complessità nelle sue componenti, che vanno esplicitate in modo esaustivo a partire da quelle culturali relative al rituale e ai ruoli che le varie parti coinvolte esercitano.

Per quanto riguarda lo sfondo culturale rilevano, in primo luogo, le aspettative dei familiari (aspettative intese come senso comune) rispetto ai tempi del funerale. Se le aspettative sono quelle di fare il funerale il più rapidamente possibile dopo il decesso, a parità di ogni altra condizione cambia molto se il tempo di riferimento è di 48 ovvero di 72 ore, cioè 2 o 3 giorni. Oggi, in generale, sembra in ogni caso prevalere la tendenza a fare il funerale nel più breve tempo possibile dal decesso. La situazione cambia ancora di più se non è accettabile che la sepoltura avvenga non in continuità con il funerale; cambia se la consuetudine è quella di fare funerali solo al mattino ovvero anche al pomeriggio; cambia, ancora, se diventa un'esigenza percepita come fondamentale, quella di fissare l'orario del funerale come prima cosa dopo il decesso o se, invece, si può attendere

fino all'apertura degli uffici incaricati della prenotazione.

Inutile negare che l'attore principale del sistema sono le imprese di onoranze delegate dalle famiglie e, all'interno delle imprese di onoranze, quelle che di fatto assumono maggior influenza sono quelle che nel corso di una giornata possono avere più funerali da eseguire. In questo caso è però convinzione di chi scrive che all'interesse dell'impresa corrisponda anche un interesse generale. Infatti, se i costi fissi delle imprese che gravano sul singolo funerale aumentano, aumentano anche i costi per le famiglie.

Prima, anche sulla base di questo vincolo le imprese a fronte di una delega cercavano in primo luogo di prenotare gli orari migliori di uno schema rigido per poter poi assumere altri funerali e in funzione di questo forzavano di fatto i tempi degli altri attori (famiglie, parroci, operatori dello stato civile, operatori della camera mortuaria, con rincorsa dei documenti per avere le autorizzazioni, magari all'interno dei reparti ospedalieri, e rincorsa delle autorizzazioni). Se l'operazione non aveva successo occorre concordare variazioni.

Il sistema precedente, che potremmo definire "telefonico" aveva poi un difetto di fondo: l'assenza di trasparenza. Anche in questo caso non si tratta di avere sospetti di chissà quali misfatti, ma semplicemente di non avere strumenti di garanzia che qualsiasi operatore interpellato dalle imprese per prenotare un orario, si comporti esattamente nello stesso modo in qualsiasi situazione: ad esempio, molto semplicemente, diventa difficile non lasciarsi emotivamente condizionare da un lutto percepito come più grave di altri. Il rischio era che la prenotazione diventasse un'opera di convincimento e di negoziazione soggettiva. Va ricordato che gli operatori erano reperibili telefonicamente al di fuori degli orari d'ufficio.

Prioritariamente si è deciso di ricostruire il quadro conoscitivo complessivo con interviste a tutti gli operatori coinvolti nei vari ruoli per rilevare comportamenti di fatto agiti: le imprese, i parroci, gli operatori del servizio mortuario ospedaliero. Ciascuno aveva una visione parziale che tendeva a rendere generalizzabile. Si sono verificate le difficoltà di sosta nei pressi delle chiese e si sono rilevati i tempi di spostamento nei vari segmenti in cui è articolabile un funerale. Non solo, ma si sono rilevati i tempi delle sepolture e l'organizzazione del lavoro nei cimiteri. Ed è da questi ultimi elementi che si è costruito il nuovo sistema.

Le regole che ne sono uscite alla fine sono le seguenti.

• **Gli orari d'arrivo nei cimiteri** – indifferentemente assegnabili ai funerali dalla città che da fuori città, fermo restando che un arrivo da fuori città esclude un arrivo dalla città e viceversa – sono stati così articolati (gli orari evidenziati sono relativi sia alle tumulazioni che alle inumazioni):

LUOGO DI ARRIVO		
Villetta (Cimitero Urbano)	Marore (principale cimitero delegazionale)	Cimiteri Delegazionali
MATTINO		
9,00	9,00	
9,30	9,30	9,30
10,10		
	10,30	
10,50		
		11,00
11,30	11,30	
12,10		
	12,30	12,30
12,50		

LUOGO DI ARRIVO		
Villetta (Cimitero Urbano)	Marore (principale cimitero delegazionale)	Cimiteri Delegazionali
POMERIGGIO		
14,30	14,30	
		15,00
15,10		
	15,30	
15,50		
16,30	16,30	16,30

Tale struttura, che prevede per il mattino 13 possibilità di sepoltura e per il pomeriggio 9 per un totale di 22, è stata costruita sulla base dei seguenti elementi.

• **Per la tumulazione:**

a) **VILLETTA:** è possibile effettuare 1 sepoltura (tumulazione) ogni 40 minuti, a partire dalle ore 9.30. Da ciò deriva la possibilità di effettuare 6 sepolture al mattino, con l'eccezione di un'ulteriore sepoltura alle ore 9.00; per il pomeriggio 4 sepolture.

b) **MARORE:** è possibile effettuare 1 sepoltura ogni 60 minuti a partire dalle ore 9.30. Da ciò deriva la possibilità di effettuare 4 sepolture al mattino, con l'eccezione di un'ulteriore sepoltura alle ore 9.00; per il pomeriggio 3 sepolture.

c) **CIMITERI DELEGAZIONALI** (sono 7 cimiteri considerati nel loro insieme come se fossero un unico cimitero): è possibile effettuare 1 funerale

ogni 90 minuti, quindi si possono effettuare 3 sepolture al mattino; al pomeriggio 2 sepolture.

• **Per l'inumazione**, essendo è necessario raddoppiare l'intervallo tra un'operazione e l'altra rispetto ai tempi per la tumulazione, delle 24 possibilità di sepoltura possono esserne utilizzate al massimo 12 con la seguente distribuzione delle sepolture per cimitero (nella tabella sono evidenziati con sfondo grigio):

a) VILLETTA: 5 inumazioni di cui:

– 3 inumazioni al mattino (ore 9,30, ore 10,50 e 12,10);

– 2 inumazioni al pomeriggio (ore 14,30 e 15,50)

b) MARORE: 4 inumazioni di cui:

– 2 inumazioni al mattino (ore 9,30 e ore 11,30);

– 2 inumazioni al pomeriggio (14,30 e 16,30).

c) CIMITERI DELEGAZIONALI (considerati nel loro insieme e quindi come se fossero un unico cimitero): 3 inumazioni di cui:

– 2 inumazioni al mattino (ore 9,30 e ore 12,30);

– 1 inumazione al pomeriggio (ore 15,00).

Si è ritenuto inoltre importante disciplinare gli orari di partenza dalla Camera Mortuaria dell'Ospedale Maggiore, in modo indistinto per funerali con destinazione interna ed esterna alla città, individuando uno schema di rotazione che tenesse conto della disponibilità di 5 camere ardenti e di un periodo di esposizione di 90 minuti: per un totale di 13 partenze al mattino e 12 al pomeriggio, indistintamente dal luogo di destinazione/sepoltura. L'articolazione è scandita per quarti d'ora e con rotazione ordinata tra le stanze in modo tale da consentire una sola partenza per volta, favorendo così l'uscita dalle camere ardenti e dall'Ospedale. Tale schema tiene conto dell'attuale disponibilità di 5 camere ardenti e di un periodo di esposizione di 90 minuti: per un totale di 13 partenze al mattino e 12 al pomeriggio, indistintamente dal luogo di destinazione/sepoltura. L'articolazione è scandita per quarti d'ora e con rotazione ordinata tra le stanze in modo tale da consentire una sola partenza per volta, favorendo così l'uscita dalle camere ardenti e dall'Ospedale.

Si è stabilito che per i funerali diretti ai Cimiteri di Parma gli orari di partenza devono essere abbinati a

quelli di arrivo ai cimiteri, **tenuto conto della durata minima** dei diversi riti e dei tempi di trasferimento (in particolare i tempi minimi sono: 10 minuti per Benedizione, 30 minuti per Esequie, 60 minuti per Messa, per altri tipo di rito le valutazioni andranno fatte caso per caso).

Gli orari di partenza dalle abitazioni e dalle comunità (case di riposo e case di cura) possono essere scelti liberamente, fermo restando i criteri di abbinamento con gli orari d'arrivo in funzione dei tempi dei riti e degli spostamenti.

Si è stabilito che la scelta degli orari fosse libera all'interno degli schemi fissati per i primi due giorni successivi alla richiesta, fermi restando i criteri di compatibilità partenze-arrivi e che non fosse consentita nessuna prenotazione per i giorni successivi al secondo. Tuttavia la prenotazione per il giorno successivo deve essere effettuata entro le ore 12.30, avendo però già effettuato la scelta della sepoltura.

Sono queste le regole recepite dal sistema di teleprenotazione, implementato dal Gruppo Marche Informatiche di Macerata che ha supportato lo sviluppo del sistema che, dopo una lunga fase di gestazione, è stato poi avviato in tempi rapidi, superando la prova del fuoco del riscontro positivo di utilizzo da parte delle imprese di onoranze.

Da ultimo, ma non di minore importanza, va sottolineato che il sistema genera una quantità di informazioni che opportunamente strutturate consentono effettivamente di conoscere quello che accade e di migliorare l'organizzazione dei funerali nel suo complesso.

All'indirizzo <http://www.adespa.it/cimiteroweb/forms/DomandaAgenda.asp> è visionabile la realizzazione.

(*) *Dirigente Servizio Attività Produttive del Comune di Parma, Vice-Presidente ICF (International Cremation Federation)*