

“La domanda di servizio da parte dell’utenza e la percezione della sua qualità”

di Paola Savigni (*)

Intervento effettuato nel corso del convegno “Servizi funerari: evoluzione normativa e gestionale, qualità ed aspetti sociali”, organizzato da AMAV Venezia e SEFIT-Federgasacqua con il patrocinio dell’ANCI, del Comune di Venezia e del Ministero della Sanità tenutosi a Venezia il 15 aprile 1999.

La domanda dell’utenza in questo servizio è molto diversa da tutti gli altri per molte e diverse ragioni. Le più importanti sono certamente quelle così brillantemente esposte sia dal sindaco Cacciari che dal Patriarca della vostra città

La domanda: innanzi tutto si tratta di una domanda indotta che niente ha a che vedere con gli andamenti del mercato, perché trattasi di un mercato dato, non condizionabile dalla pubblicità e si esprime in momenti e condizioni particolari.

L’utenza che la esprime è quella più indifesa, impreparata, in stato di debolezza psicologica, che mai ha pensato o si è posta prima di tal evento, il problema di dover accedere a questo servizio, è costretta a decidere in tempi forzatamente brevi. È un utente colpito negli affetti più cari, ha altro cui pensare, spesso non realizza o addirittura si rifiuta di pensare che occorre affrontare anche problemi d’ordine pratico.

È nel preciso momento dell’incontro fra domanda e offerta, nella delicatezza di questo passaggio che si realizza un primo indicatore di qualità. È, infatti, nel momento della transazione o del contratto che i soggetti in campo sono in condizioni di gran disparità. Disparità data fra chi offre il servizio e colui che ne ha bisogno, fra chi ha un legittimo interesse economico e chi nel dolore deve decidere come, in quale modo, a chi affidare l’ultimo pezzo che lo separerà definitivamente da colui che ha perso. Per gli elementi che lo contraddistinguono il servizio funerario deve essere riconosciuto di pubblica utilità come e più di tanti altri e come tale deve essere regolato tenendo conto delle trasformazioni sociali avvenute superando arcaici regolamenti e normative in essere già superate dalla realtà.

A questo servizio si accede una volta o due nel corso della vita ma il coinvolgimento degli utenti, necessario e decisivo per migliorare il servizio in tutti i settori, in questo campo è praticamente nullo.

Di conseguenza nel caso di inadeguatezza, inefficienze, comportamenti scorretti o non rispetto di quanto pattuito, non sono possibili correzioni in corso d’opera e quasi sempre dato la particolare condizione del richiedente, nemmeno dopo, l’utente protesta o si rivale nei confronti di chi ha fornito il servizio non adeguato. Lo dimostra la rarissima casistica dei reclami che giungono ai nostri sportelli attraverso i quali diamo assistenza e tutela ai consumatori nelle controversie.

Definire “la qualità” di questo servizio, quali sono gli elementi che la compongono, quali gli standard e i criteri di valutazione è molto difficile ma non impossibile a condizione che gli operatori del settore e tutti coloro che interagiscono con questo servizio - personale sanitario, imprese, amministrazioni pubbliche, personale cimiteriale - assumano innanzi tutto comportamenti etici e umani nei compiti loro assegnati e che le amministrazioni pubbliche a partire dallo stato definiscano regole e normative chiare trasparenti per gli operatori e diano certezza di diritto per gli utenti.

Sul piano istituzionale

Innanzitutto, alla luce della nuova legge Bersani sul commercio, occorre fare definitivamente chiarezza separando nettamente ciò che è pura e semplice attività di commercio dei prodotti funerari e il “servizio” complessivamente inteso come attività di impresa.

Impresa, sia pubblica che privata che per stare nel mercato, anche in applicazione della recente normativa di Polizia Mortuaria, dovrà misurarsi con la concorrenza il cui elemento determinante sarà la qualità dei servizi che riuscirà ad esprimere.

Una impresa che per stare su questo mercato così delicato della morte deve sapersi misurare con nuovi contesti, individuare quali possono essere le aspettative dei destinatari, quali bisogni e diritti esprimono di fronte alla morte - pensiamo solo ai nuovi cittadini non solo dell'Europa ma del mondo, praticanti di nuove religioni, espressioni di nuovi rituali, di domande di spazi particolari, di pratiche e espressioni del dolore per noi inusuali ecc.. Agire anche in questo settore come impresa significa fare i conti con il nuovo, precederlo, prepararsi ad esso con nuove sensibilità umane/affettive/culturali e professionali.

L'impresa è infatti quella che su delega o mandato della famiglia e dei congiunti esegue le incombenze che sorgono quando viene a mancare una persona cara e come tale deve essere in grado di farsi carico e interpretarne le aspettative e direi anche le emozioni.

Per la delicatezza dei compiti previsti è importante innanzi tutto individuare nuove forme di formazione e cultura degli addetti utilizzando le stesse prerogative offerte dalla Legge Bersani la quale prevede che le regioni "stabiliscano e organizzino corsi professionali mirati al fine di garantire la salute, la sicurezza e l'informazione al consumatore e utente".

Se ciò vale, ed è importante per il settore del commercio, tanto più lo è per il questo servizio che interagisce con l'utenza passando attraverso i loro sentimenti.

Credo sia giusto porsi l'obiettivo che la licenza di PS. fino ad oggi prevista per poter espletare l'attività per essere rilasciata debba essere correlata, oltre che da elementi innovatori che tengano conto dei cambiamenti avvenuti nella società anche da attestazione di professionalità del richiedente, acquisita attraverso apprendimento e formazione che dovrebbe essere svolta da enti pubblici, Camere di Commercio, organizzazioni imprenditoriali con personale qualificato e figure professionali tra le quali non possono mancare medici, psicologi, esperti relazionali, sociologi e prevedendo il coinvolgimento delle rappresentanze dei consumatori e utenti. Le associazioni di categoria pubbliche e private dovrebbero avanzare proposte in tal senso alle regioni che si apprestano a emanare le norme applicative della Bersani.

In questo settore la professionalità degli operatori sarà nel futuro la cartina di tornasole per definire il livello di qualità del servizio.

Informazione e trasparenza come qualità

L'informazione al consumatore e utente è uno dei principali impegni assunti a livello Europeo, prevista nel trattato di Maastricht e deve essere garantita con tutti gli strumenti a disposizione dagli stati, dagli operatori economici, dagli organi istituzionali e molte sono le esperienze realizzate dalle associazioni dei consumatori in tutti i campi: alimentare, salute, servizi, banche, assicurazioni ecc..

Sul nuovo regolamento di Polizia Mortuaria l'Autorità Antitrust ha posto alcuni vincoli e fra questi i più importanti per l'utente:

- l'abolizione della privativa comunale;
- la rimozione delle esclusive;
- la liberalizzazione delle tariffe;
- la trasparenza delle informazioni.

Questo processo produrrà grandi trasformazioni e l'informazione per un settore come questo può concorrere a rendere trasparente il mercato e stimolare una sana concorrenza e portare alla luce quelle forme di abusivismo che danneggiano sia gli utenti che le imprese che operano nella legalità

Innanzitutto occorre intervenire drasticamente per far cessare forme di sciacallaggio, malcostume e abusi che si riscontrano spesso, troppo, presso gli ospedali e case di Cura, ospizi, case di riposo.

Imprese di pompe funebri spesso improvvisate non possono avere rappresentanti che sostano ininterrottamente nei corridoi o portinerie degli ospedali, né possono tenere rapporti preferenziali

con compiacente personale ospedaliero per ottenere informazioni sui decessi avvenuti, quando non addirittura quelli previsti. Su questo punto bisogna essere fermi e non a vere timidezze! Questi episodi devono essere segnalati e denunciati e chi lo fa compie un dovere civile e umano. Il ricorso al garante della concorrenza e del mercato che sovrintende e interviene in tutti i casi di non rispetto delle regole e la denuncia all'Ispettorato del lavoro e all'Ente di riferimento nel caso in cui alle pratiche scorrette concorrano o siano coinvolti lavoratori dipendenti sono i primi passi da compiere quando ci si trova di fronte a questi fatti.

Queste segnalazioni chiediamo siano fatte anche alle associazioni dei consumatori, come la nostra, che ai sensi della nuova legge del Luglio 98 n. 281 hanno possibilità di intervenire in quanto esse sono "legittimate ad agire a tutela degli interessi collettivi, richiedendo al giudice competente:

- a) di inibire gli atti e i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori e utenti;
- b) di adottare le misure idonee a correggere e eliminare gli effetti dannosi delle violazioni accertate;
- c) di ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani ecc..".

Insieme all'azione inibitoria le stesse associazioni possono farsi promotrici insieme alle associazioni di categoria, di una richiesta verso gli enti pubblici e le USL perché presso ogni ospedale, case di cura, case di riposo, quartieri, URP, sia avviata una iniziativa di informazione all'utenza e sia affisso a disposizione di tutti: l'albo delle imprese comprensivo di indirizzo e telefono, i servizi offerti, i prezzi minimi e massimi praticati per ogni voce, le incombenze burocratiche che le aziende assumono per conto dei congiunti e le possibilità di scelta in merito alle diverse forme di servizi cimiteriali.

L'informazione e la conoscenza delle pratiche e dei passaggi collegati alla morte oggi è relegata, quando c'è ai siti dove si realizza l'evento è sposta male, insufficiente, nascosta, quasi come una vergogna, mentre la possibilità di accedere alla conoscenza nei luoghi dove i cittadini si rivolgono per qualsiasi altro servizio renderebbe questo passaggio più umano e vissuto in modo quasi collettivo anche tutto ciò che devono affrontare quando ne sono coinvolti. L'informazione inoltre va utilizzata per portare il "disturbo" della morte fuori dai luoghi tradizionali per contribuire in parte anche alla sua "rimozione".

Servizi cimiteriali

Il processo di modernizzazione a adeguamento dei servizi cimiteriali legati alla morte, al distacco, alla sepoltura, è ancora troppo lento; permangono resistenze a considerare la fase del distacco e del dolore appannaggio di cerimonie e rituali ancora legati alla fede religiosa tradizionale mentre il mondo è in cammino e le sensibilità delle persone verso nuove forme di intervento in modo anticipato rispetto all'evento si fa ogni giorno più attenta.

Pensiamo ad esempio al grande tema della cremazione: esso mette in luce che si può, attraverso il gesto della dispersione delle ceneri in natura completare il ciclo nascita-vita-morte in forma naturale e pensare per tempo alla morte come ricongiunzione anziché separazione.

Già oggi, a fronte di una informazione corretta c'è una risposta positiva e una domanda di cremazione molto interessante, spesso questa assume anche carattere collettivo. Questo dimostra che con gli opportuni strumenti, preventivamente è possibile per i comuni darsi una programmazione per il futuro, studiando le tendenze in atto e cominciando ad investire negli spazi cimiteriali a favore di nuovi impianti necessari a garantire questa forma di pratica al posto di quelli di "città dei morti".

Il progetto di legge unificato proposto dalla Federazione Italiana per la Cremazione recepisce positivamente questa esigenza, introduce la possibilità di dispersione delle ceneri, e offre un interessante spazio di intervento sulla materia.

In molte città la domanda crescente e l'insufficienza delle attuali camere di cremazione fa sì che si registrano tempi di attesa troppo lunghi che contribuiscono a prolungare e acutizzare la pena dei congiunti e dei familiari. Giuste e opportune sono infatti le iniziative di più proposte di legge su questo argomento che nel rispetto e nel riconoscimento delle pari dignità fra tutte le pratiche, rimuovono gli ostacoli di natura burocratica esistenti, aiutano un processo di approccio più

consapevole alla morte, danno alcune risposte in tema di salvaguardia dell'ambiente e del territorio.

Sulle pratiche di cremazione, nel rispetto degli individui, deve essere condotta una seria campagna di informazione e sensibilizzazione dei cittadini che non può essere periodica ma continua e costante. Spesso la possibilità di cremazione è esposta quasi a parte nei cimiteri come se si avesse timore ad esporla.

Ancora; non è più ammissibile che presso i cimiteri di grandi e piccole città la mia compresa, l'unico spazio coperto e riservato per il saluto alle salme sia solo quello della chiesa di fede cattolica.

Questa possibilità di avere un proprio spazio è un diritto che va però garantito anche a coloro che intendono salutare i propri cari in modo diverso; qui la discriminazione è palese; i defunti che per loro desiderio, i familiari non effettuano la funzione cattolica sono salutati da parenti e amici sul sagrato, o nel piazzale del cimitero, all'aperto, esposti alle intemperie, spesso disturbati da auto e cortei di altri feretri, senza nessuna forma di riservatezza.

Questo vale per gli atei e per quanto professano altre religioni e che hanno diritto di avere a disposizione spazi riservati e i servizi necessari. Infatti noi associazioni dei consumatori lo sappiamo bene, non è sufficiente avere o sapere di essere titolare di un diritto; occorrono misure idonee e gli strumenti necessari per poterlo esercitare!

Come associazioni abbiamo aderito, con grande interesse a far parte del collegio dei garanti per l'applicazione del codice di comportamento nel settore funebre. Io stessa ne faccio parte e posso affermare che l'azione che svolge è una opera meritoria che qualifica gli operatori che vi aderiscono i quali assumendone le regole deontologiche in esso previste di fatto operano nel rispetto dei diritti degli utenti. Ritengo che questa esperienza debba continuare ed essere arricchita di obiettivi di obiettivi nuovi come la certificazione di qualità o una apposita "Carta".

Questi sono solo alcuni elementi che possono contribuire a definire elementi di qualità del settore per il quale sono maturi i tempi e le condizioni per definire una sua "Carta del servizio" che definisca comportamenti etici e rigorosi degli operatori, una informazione corretta e puntuale su tutti gli elementi che compongono il servizio dato, standard minimi di qualità garantiti, garanzia del diritto degli utenti, diritto alla riservatezza.

Una carta che per ha valore e senso se è scritta a più mani: Le associazioni delle imprese, USL, Comuni e enti pubblici coinvolti, associazioni dei consumatori. Già sarebbe un fatto di grande rilevanza mettere tutti questi soggetti attorno ad un tavolo per cominciare a ragionare, non solo sul funzionamento o sulle norme che regolano il settore, ma confrontarsi su gli elementi di eticità su cui esso deve basarsi e da quelli far discendere poi i relativi comportamenti vincolanti per tutti. Vincolanti i diritti e vincolanti i doveri per il rispetto e la crescita dei quali i cittadini organizzati nelle associazioni di difesa e tutela dei diritti possono diventare, e la mia è già fin da ora disponibile, a diventare veicolo e stimolo a far sì che la morte possa essere vissuta nel rispetto della fede di ognuno, come fatto sociale e collettivo, attraverso il quale poter tramandare e passare ad altri quei valori che ognuno di noi porta con sé e non come solitudine, tragedia, fine di tutto. Forse questa è una delle poche certezze sulla morte che laicamente possiamo costruirci finché siamo in vita.