



**Il volontariato Auser
d'aiuto alla persona
nella provincia
di Como**

**Rapporto sulle attività
svolte nel 2013 dal
"Filo d'Argento"
N° Verde 800-995988**

Como, febbraio 2014

Auser e l'aiuto alla persona

Nel campo delle attività di volontariato d'aiuto alla persona Auser svolge la sua *mission* attraverso il **Filo d'Argento**

Il Filo d'Argento è l'attività d'ascolto e di presa in carico dei bisogni espressi dalle fasce più deboli della collettività che interviene nelle aree della compagnia telefonica e a domicilio, dell'informazione, dell'aiuto domiciliare, della socializzazione, della mobilità, dell'accompagnamento ecc., per contribuire al ben-essere delle persone, per contrastare la solitudine e per agevolare la permanenza al proprio domicilio dell'anziano, in particolare, dell'anziano in condizioni di fragilità sociale.

Il Filo d'Argento interpreta, si riconosce e si integra nei percorsi di **sussidiarietà** e si propone in termini di stimolo e coinvolgimento di quella parte di società, la popolazione anziana, che spesso viene vissuta e prefigurata come soggetto passivo, collettore di soli interventi socio-sanitari-assistenziali.

Una sussidiarietà che è ricerca di spazi di cittadinanza vera e vissuta, di momenti di socializzazione, di quotidianità fatta d'interessi e non d'emarginazione; che è capacità di fornire una **risposta integrativa** mai sostitutiva del Pubblico e del lavoro strutturato; che è capacità di far emergere nuove domande e/o bisogni che altrimenti resterebbero inespresi.

Perché il **Filo d'Argento** valorizza le relazioni e le reti, mantiene vive le risorse vitali delle persone di tutte le età, porta valore aggiunto, costruisce valore sociale, comunità solidali aperte, cittadinanza attiva e responsabile, promuove la solidarietà, la partecipazione e i diritti.

In questo contesto è facile cogliere come l'attività di **Filo d'Argento** si coniughi al positivo su due versanti: nell'aiuto alla persona portatrice del bisogno e nella qualità della vita del volontario che trova nel dono/impegno solidale a favore dei più deboli le ragioni per un invecchiamento attivo e propositivo.

Il Filo d'Argento si configura, dunque, come un'opportunità in più per gli anziani.

IL PERCORSO DEL FILO D'ARGENTO: IL CITTADINO IN CONDIZIONE DI DISAGIO O RISCHIO SOCIALE PUÒ CONTATTARE ...

il N° Verde gratuito
800-995988

il N° telefonico delle
singole Associazioni
Affiliate AUSER

le sedi locali
Auser



Al N° Verde gratuito, attivo 365 giorni l'anno, 24 ore su 24, è connessa, per distretto telefonico, LA RETE DEI 20 PUNTI D'ASCOLTO, operativi dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle 15 alle 18 che raccoglie oltre il 97% delle chiamate; un Call Center con operatori diretti interviene nelle ore di chiusura dei Punti d'Ascolto

La rete dei 20 Punti d'Ascolto accoglie la domanda, **impegna la struttura per realizzare la presa in carico del problema**, ricerca la soluzione ottimale per l'assistito, registra richieste e interventi nel data base centrale

LE RISPOSTE DEL FILO D'ARGENTO

- Mobilità/accompagnamento ai servizi sanitari e socio assistenziali
- Segretariato sociale/disbrigo pratiche
- Consegna a domicilio di pasti, spesa, medicine
- Piccoli aiuti domestici
- Compagnia a domicilio o per uscire
- Compagnia telefonica
- Supporto per truffa o violenza
- Attività di socializzazione in Rsa...
- Attività di contrasto alla solitudine
- Altre varie attività

I RISULTATI 2013

I contatti con la Telefonia Sociale del Filo d'Argento

Nel corso del 2013 agli operatori telefonici del Filo d'Argento della provincia di Como (nello specifico si tratta sia dei **2 Punti d'Ascolto comprensoriali** - Olgiate Comasco, che copre il distretto a prefisso 031 e Dongo collegato al prefisso 0344 - sia delle 14 Associazioni Locali Affiliate ad Auser) **sono giunte complessivamente**

7.764 richieste d'informazione o d'aiuto.

La distribuzione dei **contatti** in funzione dei due prefissi telefonici "di competenza" (031 e 0344) è evidenziata nel grafico 1 che mostra, ancora una volta, il netto prevalere (oltre il 95%) della telefonia a prefisso 031.

Le chiamate telefoniche sono state, in maggioranza, indirizzate ai **numeri fissi delle Associazioni Locali** (75%), modalità quest'ultima che costituisce un'indubbia testimonianza del forte radicamento presso le comunità locali delle associazioni Auser, ma anche al **Numero Verde nazionale gratuito 800-995988** (12%).

Un dato altrettanto significativo, in termini di presenza, è anche il ricorso al "**contatto diretto/di persona**" con le Ala (13% dei casi), un approccio che evidenzia anche il desiderio di relazionarsi/di avere un contatto personale con i volontari e con l'Associazione (grafico 2).

I cittadini che hanno preso contatto con il Filo d'Argento hanno richiesto, per oltre il 99% dei casi, un **aiuto rivolto specificamente alla persona** (dalla mobilità alla compagnia telefonica o a domicilio alla consegna spesa e farmaci a domicilio ecc.) oppure una semplice **richiesta di informazioni** (dall'orario d'apertura di sportelli pubblici alle modalità d'accesso ai voucher.. ecc.), un'istanza che è risultata essere l'opzione di 197 persone (grafico 3).

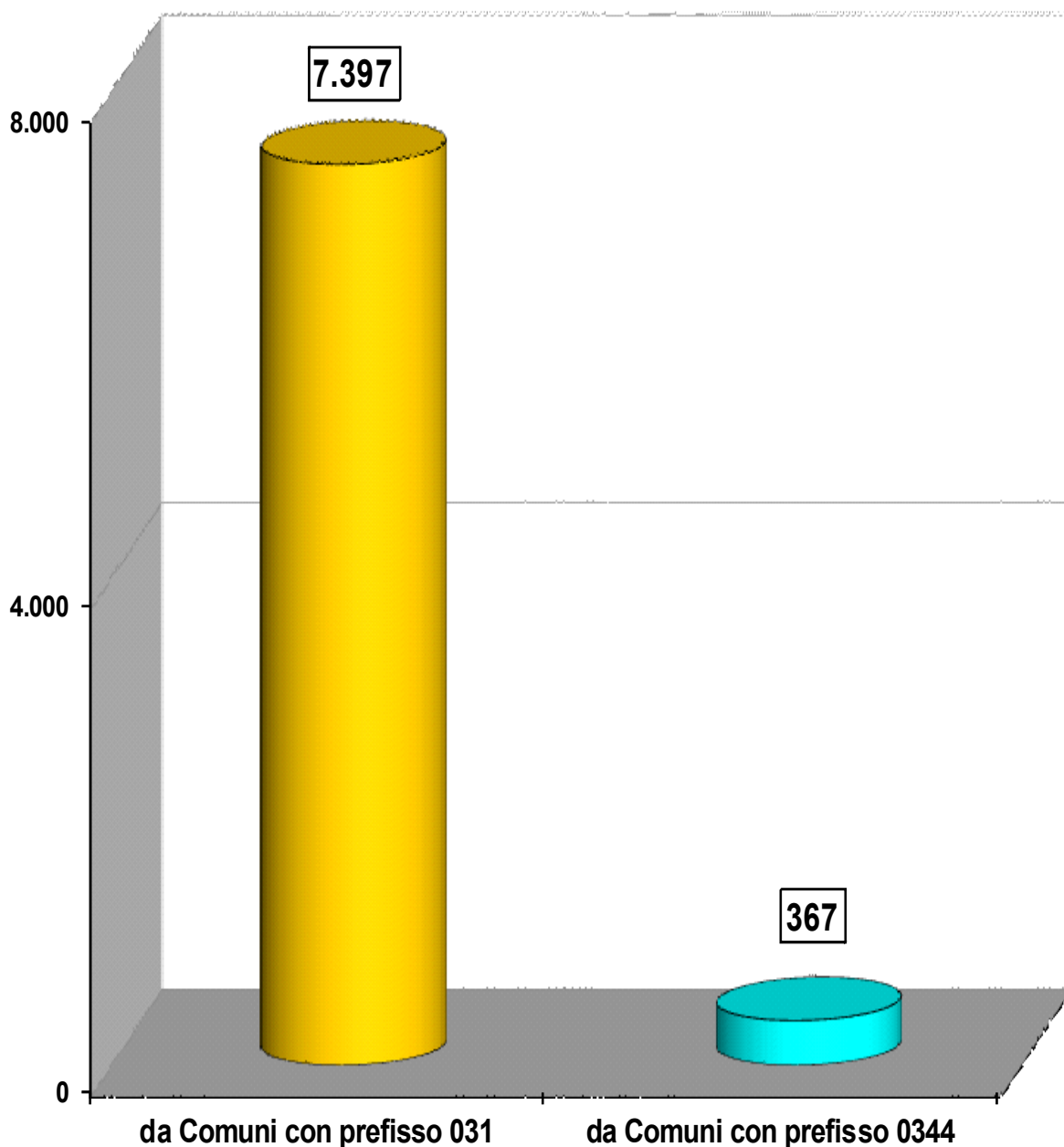
Il Filo d'Argento nella provincia di Como

G. 1) Numero dei contatti

Totale contatti

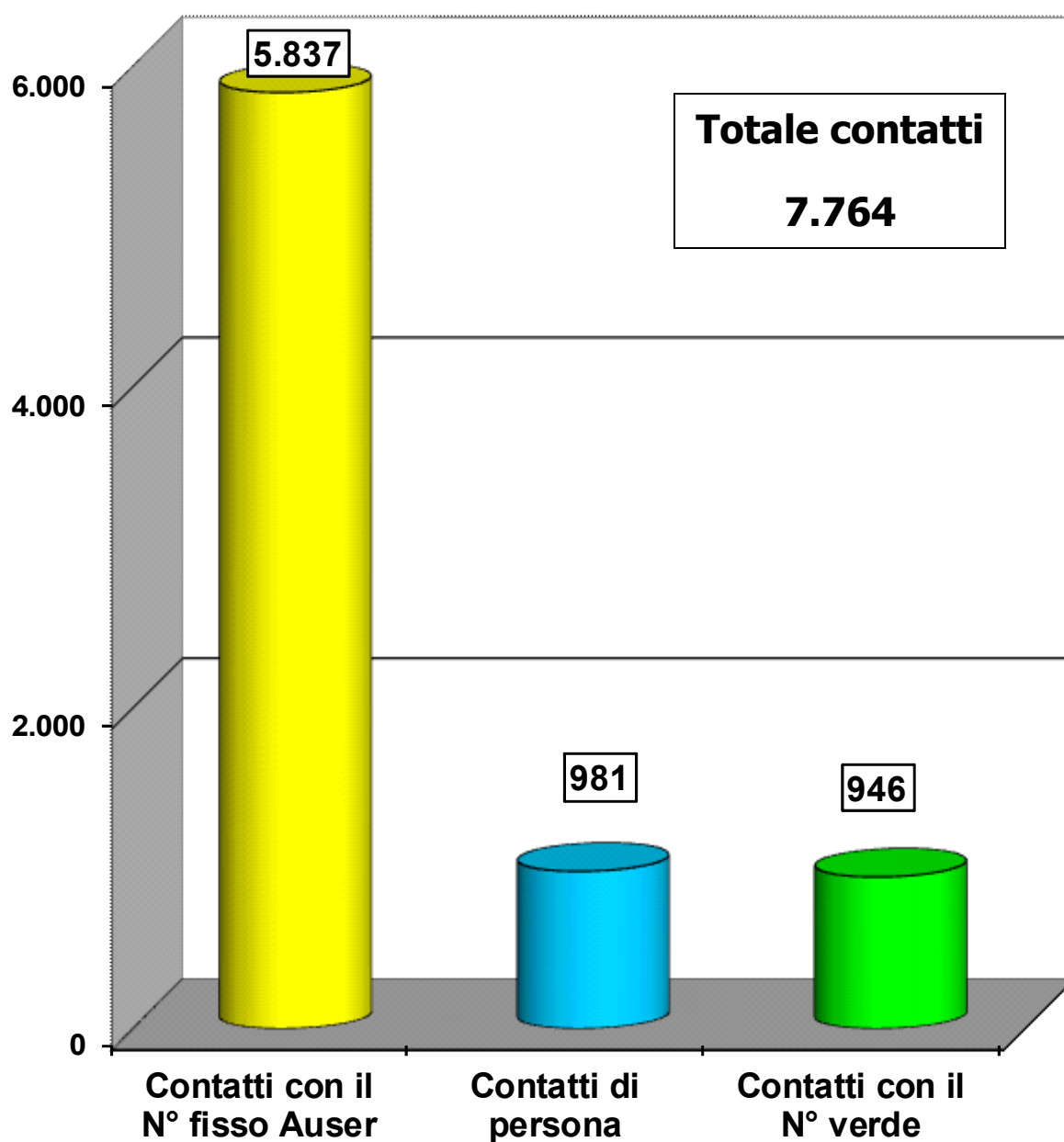
7.764 ●

Le **7.397** chiamate registrate con prefisso 031 comprendono sia i **645** contatti che provengono dai Comuni della provincia di Como con prefisso 02 (Lomazzo e Rovello Porro) sia le **257** chiamate che provengono da Carbonate, Comune comasco con prefisso 0331



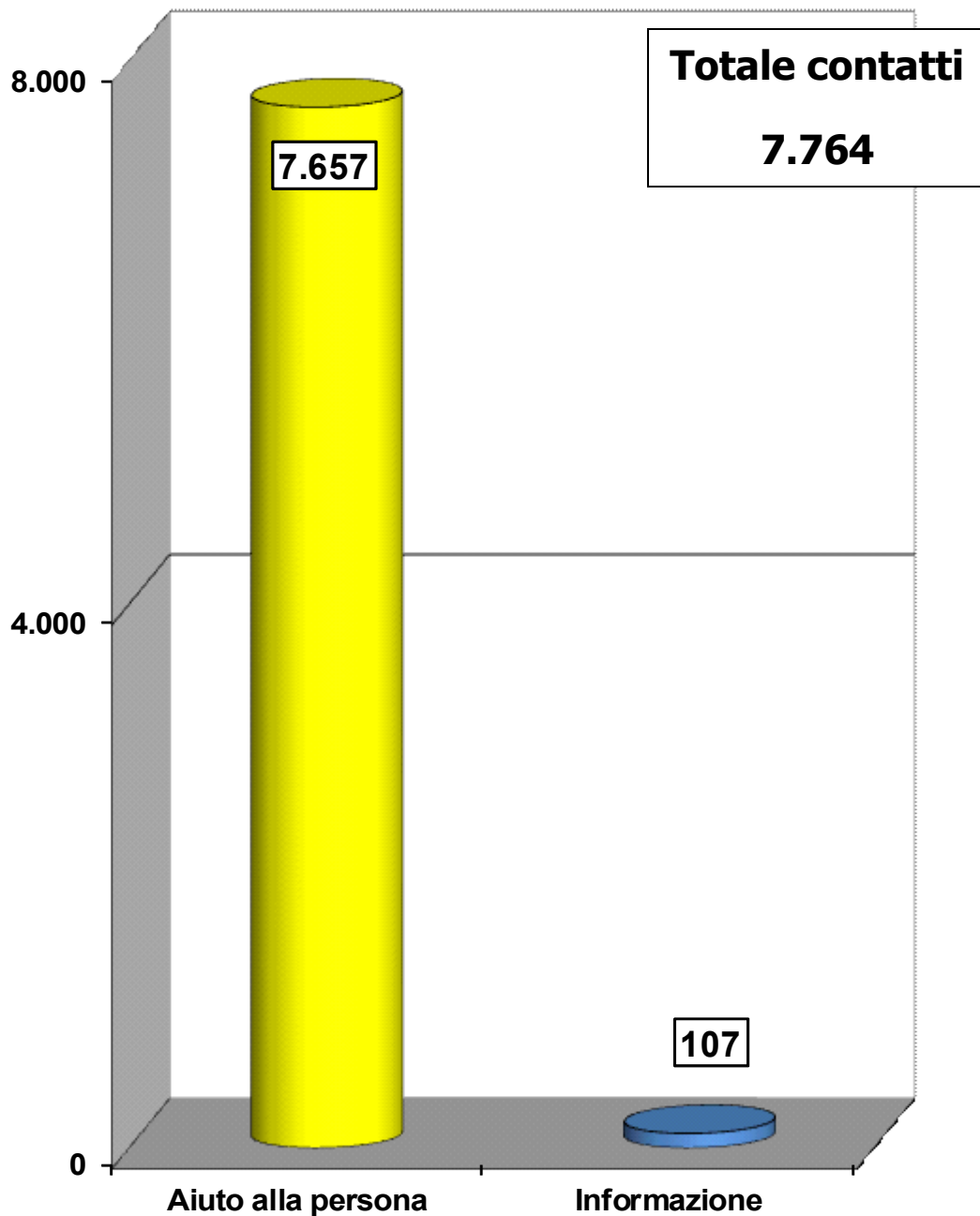
Il Filo d'Argento nella provincia di Como

G. 2) Numero dei contatti per tipo di provenienza



Il Filo d'Argento nella provincia di Como

G. 3) Numero dei contatti per tipologia di bisogno espresso

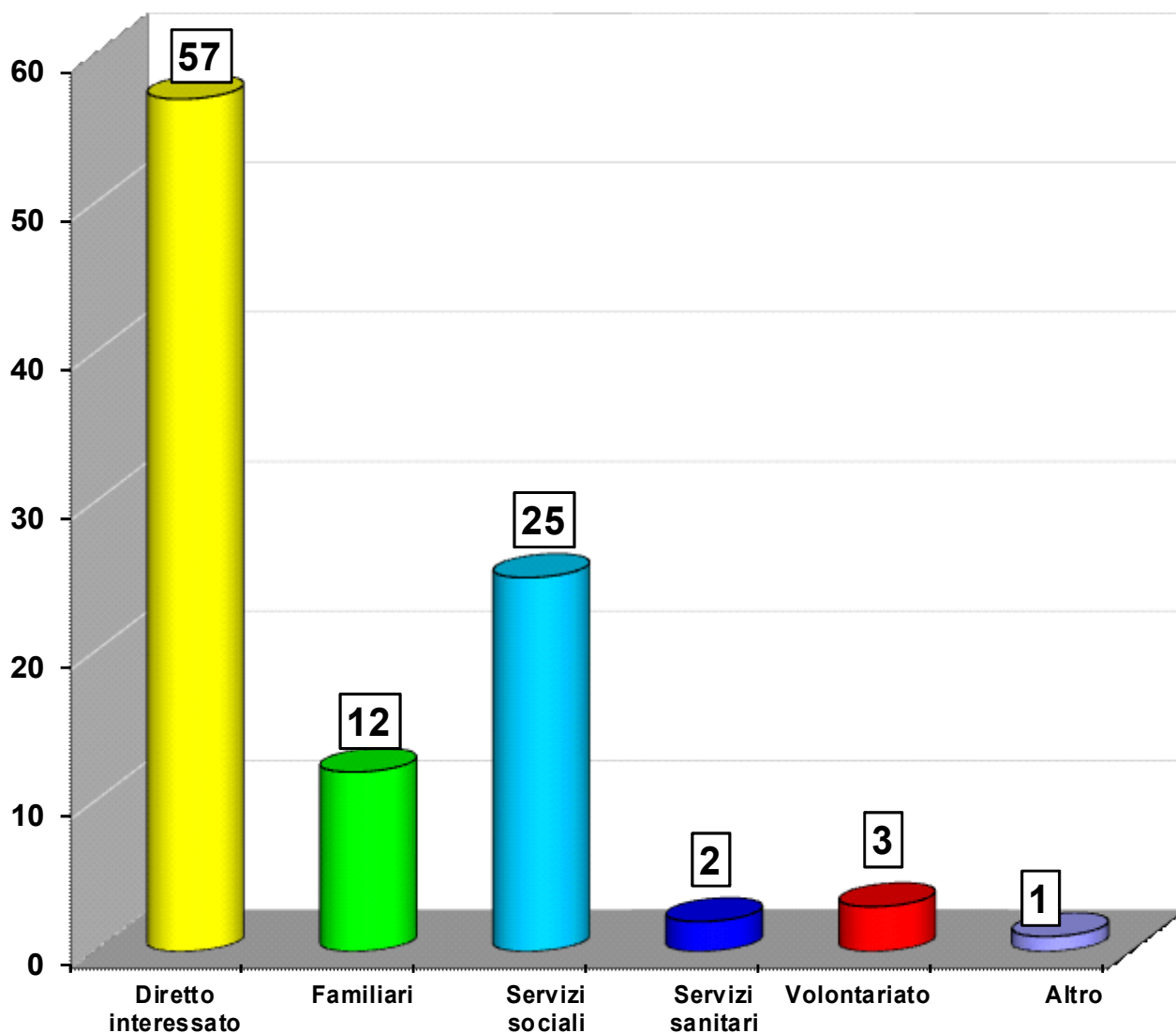


Il Filo d'Argento nella provincia di Como

Infine, l'analisi dei 7.764 contatti per tipo d'interlocutore permette di rilevare che

- è **direttamente l'anziano**, per il 57% dei casi, a "sollevare il telefono" e ad attivare la relazione con i volontari della telefonia sociale. Sono, però, anche i Servizi sociali (18%) e i familiari (12% del totale) a contattare le ALA e ad "affidare" al Filo d'Argento problematiche in quel momento non risolvibili all'interno della famiglia (grafico 4).

G. 4) per tipo d'interlocutore (valori %)



Il Filo d'Argento nella provincia di Como

I servizi erogati

Le chiamate telefoniche rappresentano il primo momento di relazione tra l'anziano che esprime un bisogno e i volontari della telefonia sociale. Questa interazione si traduce nella **presa in carico del problema**, cioè nell'assunzione della responsabilità operativa da parte del Punto d'Ascolto, e nella **ricerca della soluzione** migliore per il cittadino, una soluzione che spesso comporta una pluralità d'interventi.

È il motivo per cui ai **7.764 contatti telefonici** hanno corrisposto

- **18.211 interventi/servizi sul territorio da parte dei volontari Auser**

con un effetto moltiplicatore (in media 2,34) che trova la sua spiegazione nella pluralità delle richieste espresse dall'anziano.

Nello specifico delle attività svolte, il grafico 5 evidenzia la dimensione preponderante delle

- **richieste di supporto alla mobilità/accompagnamento ai servizi sanitari e socio-sanitari (76%)**

servizio con il quale il volontario si fa carico della situazione e "guida" materialmente l'anziano anche nelle situazioni più riservate (ad esempio, nell'ambulatorio del medico per "memorizzare" terapie prescritte all'anziano non perfettamente abile).

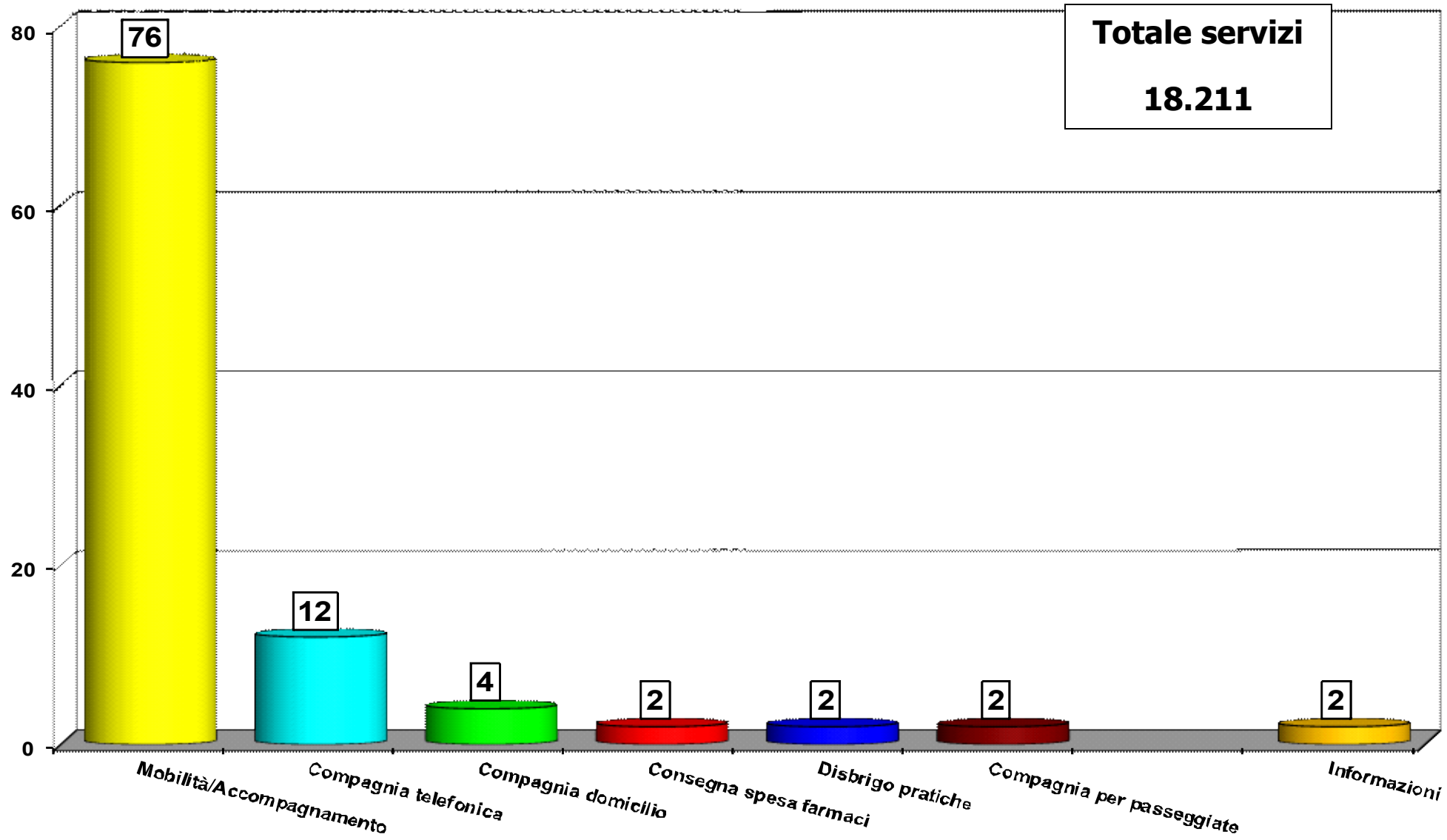
L'altro importante ambito di risposta riguarda i servizi di sostegno alla domiciliarità, cioè tutte quelle attività svolte affinché l'anziano, ed in particolare l'anziano che vive solo, possa continuare ad abitare la "sua casa", l'abitazione o il quartiere in cui, magari, vive da anni o addirittura è nato.

È il caso del "servizio" di **consegna a domicilio della spesa, dei farmaci e dei pasti** (2%) un'altra modalità d'intervento dei volontari per risolvere problemi legati alla più stretta quotidianità.

Sempre sul piano del supporto alla domiciliarità, ma con una valenza sociale decisamente più marcata, si deve collocare un altro significativo contributo dei volontari del Filo d'Argento quando si attivano per le attività di **riduzione della solitudine** (18%). E allora si parla di momenti di compagnia a domicilio, di appuntamenti settimanali o bi-settimanali per conversazioni al telefono ma anche di passeggiate "accompagnate", propedeutiche alla sfera dell'inclusione sociale ma funzionali anche al mantenimento di effettive o residue capacità motorie dell'anziano.

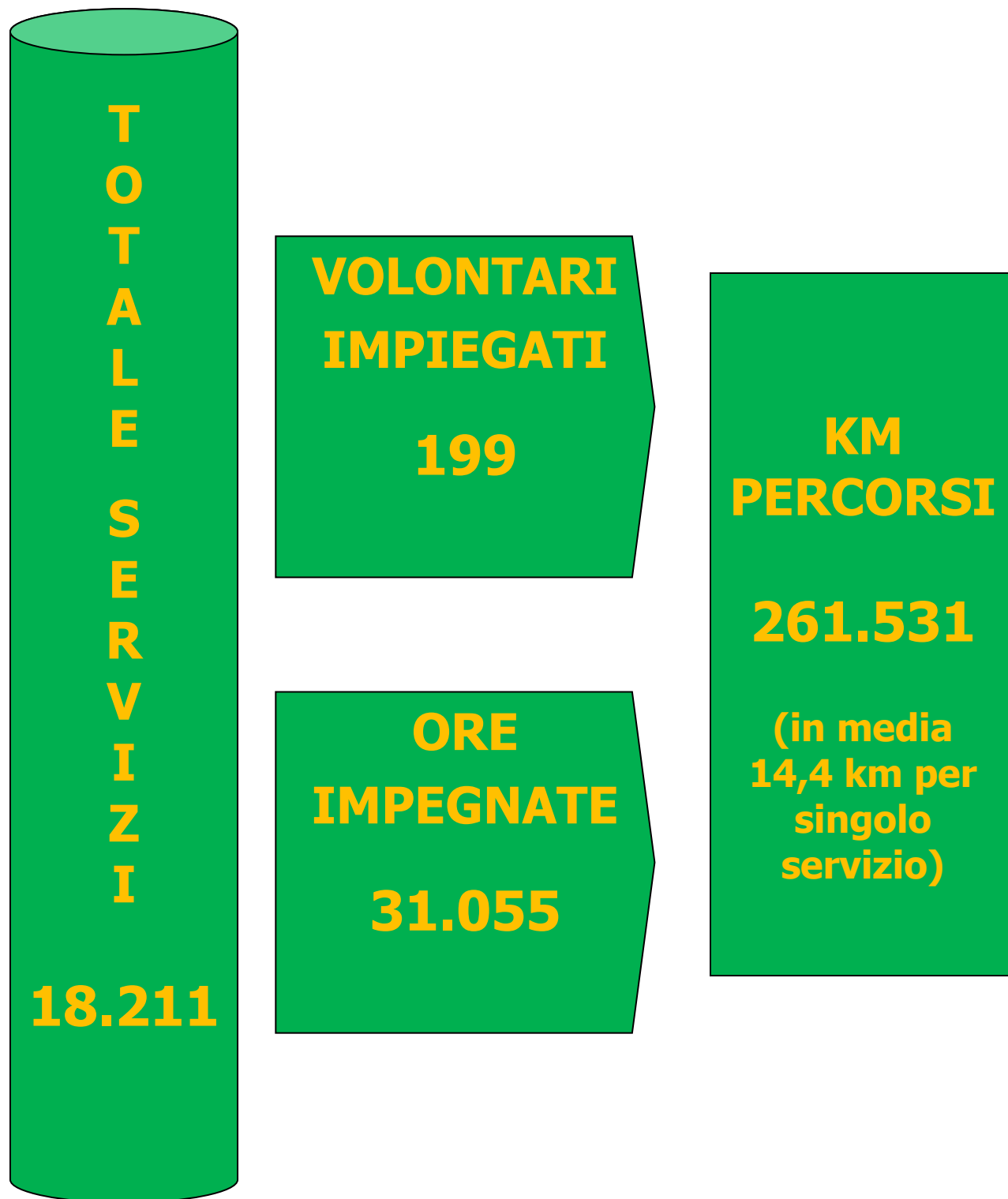
Non meno importante risulta anche il contributo fornito dai volontari nel risolvere problematiche, a volte sfuggenti o complesse, legate al **disbrigo di pratiche** di varia natura che richiedono continui interventi ed attenzione responsabile (l'invalidità, l'assegno d'accompagnamento, la pensione, i voucher ecc..).

G. 5) I servizi erogati per tipologia (valori %)



Il Filo d'Argento nella provincia di Como

G. 6) I servizi erogati: le risorse impiegate

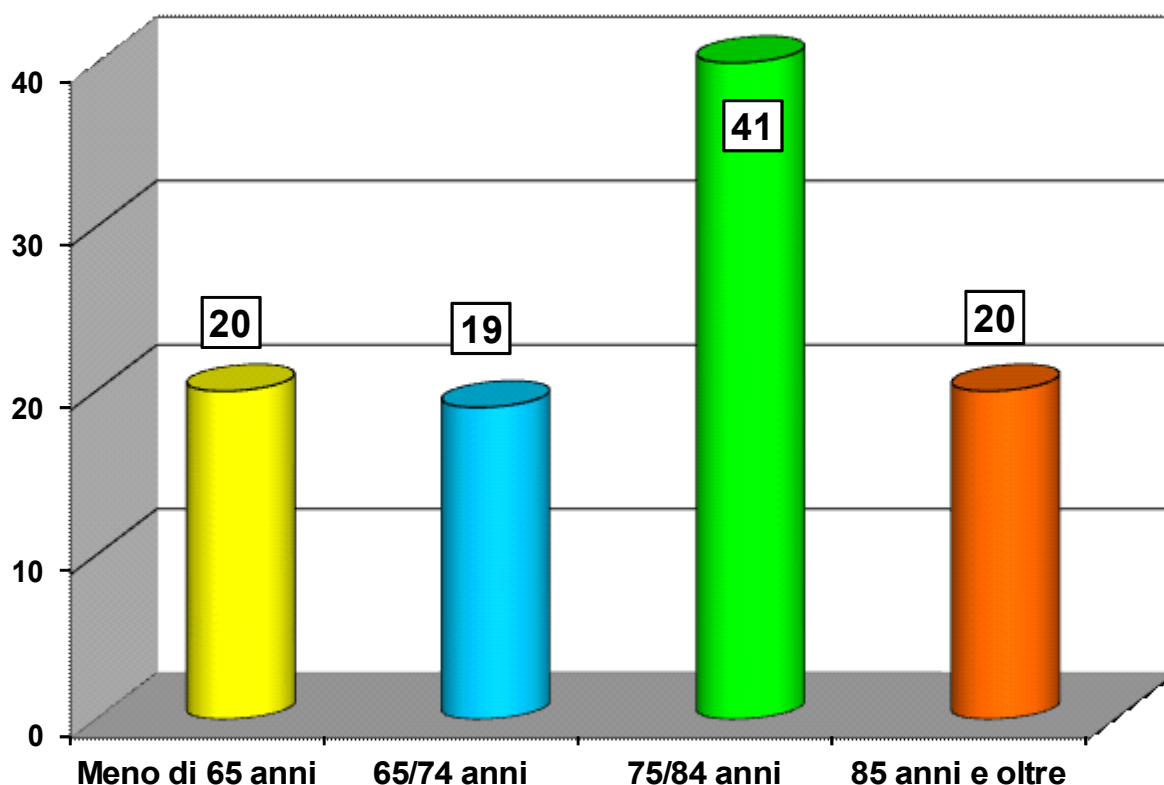


Il profilo dell'utenza

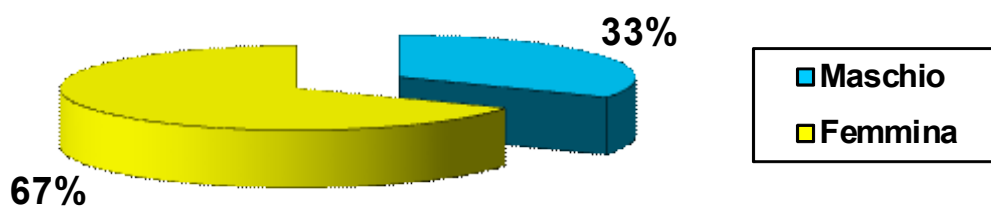
Per il complesso degli assistiti nel Comprensorio di Como, l'analisi dei caratteri socio-anagrafici consente di ricavare un interessante ed esplicativo profilo medio dell'assistito:

- la **classe d'età** prevalente all'interno del target è quella compresa tra i 75/84 anni (oltre il 41% del totale) ma si evidenzia anche un altro segmento sociale complesso e ad elevata fragilità come quello degli ultra 85enni che raccoglie ben il 20% del totale dei casi (grafico 7),
- per **genere**, il target si conferma in gran parte coniugato al femminile, 67% del totale (grafico 8),
- la **condizione professionale** fa riferimento per oltre due terzi (63%) alla posizione di pensionato (grafico 9),
- la **condizione sociale** degli assistiti mostra la preminente posizione dell'anziano "Non assistito" (oltre la metà del totale), dell'anziano "Assistito dai familiari" (27%) ma anche una non trascurabile quota di persone "Assistito dal Comune" - 14% del totale - (grafico 10). In questo contesto, le attività di Filo d'Argento trovano un'importante conferma, rappresentano effettivamente un'ulteriore opportunità per i più bisognosi e, in alcuni non sporadici casi, l'ultimo e unico interlocutore.

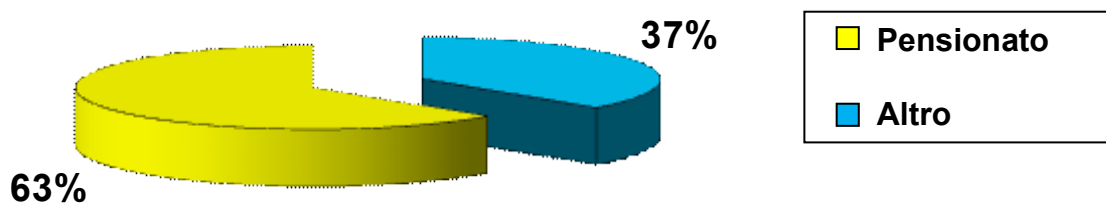
G. 7) per classe d'età (valori %)



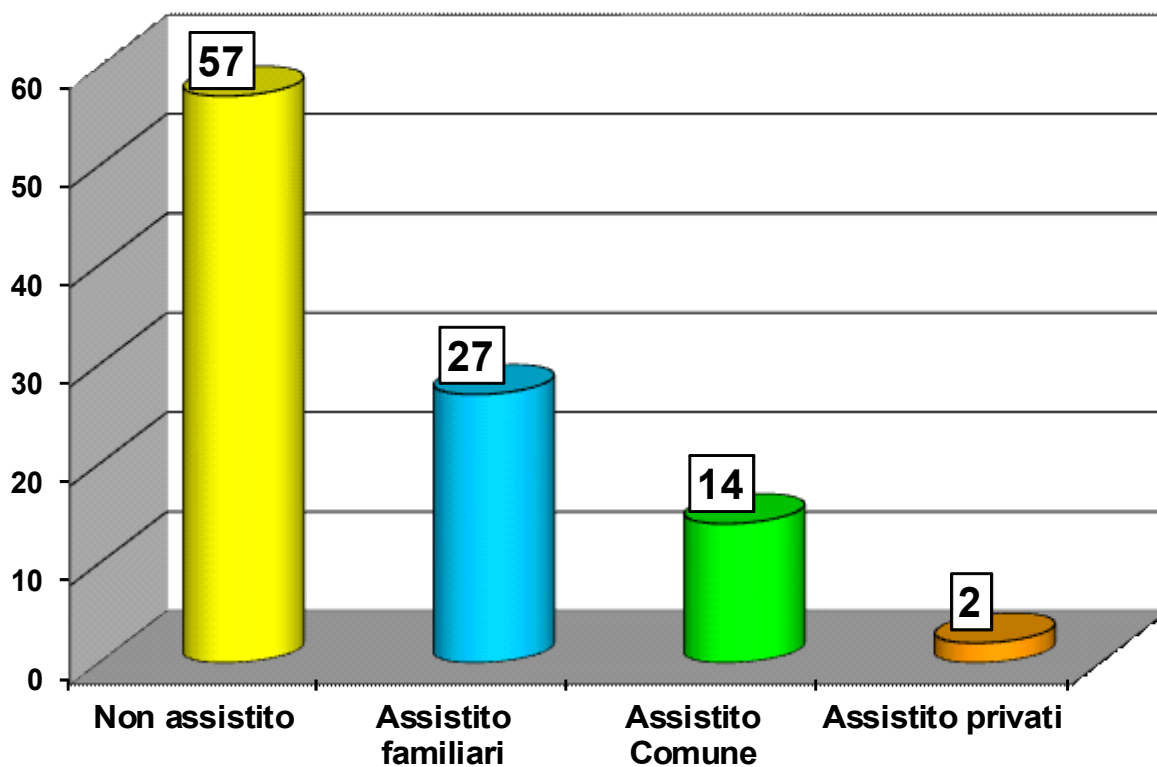
G. 8) per genere



G. 9) per condizione professionale



G. 10) per condizione sociale (valori %)



L'ATTIVITA' DI VOLONTARIATO DEL FILO D'ARGENTO

Servizi erogati nel 2013 - Comparazione con gli anni 2012, 2011, 2010 e 2009

| | N° ASSISTITI | TOTALE CONTATTI | RICHIESTE D'AUTO | | | | | | | | | DETTAGLI SERVIZI | |
|--------------------|--------------|-----------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------------|--------------|------------|------------------|----------------|
| | | | TOTALE SERVIZI | ACCOMP.SOCIALE CON TRASPORTO | SPESA E FARMACIA | DISBRIGO PRATICHE | CONSEGNA PASTI | COMPAGNIA DOMICILIO | COMPAGNIA TELEFONICA | PASSEG-GIATE | INFO | ORE | KM |
| OLGIATE COMASCO | 139 | 1.180 | 1.447 | 757 | 49 | 43 | 0 | 3 | 483 | 0 | 112 | 4.069 | 19.672 |
| COMO/CAMERLATA | 121 | 1.153 | 1.257 | 694 | 143 | 69 | 17 | 21 | 77 | 158 | 78 | 3.501 | 15.152 |
| CANTU' | 286 | 3.356 | 10.758 | 8.853 | 110 | 182 | 0 | 520 | 809 | 284 | 0 | 15.327 | 153.307 |
| LURAGO D'ERBA | 57 | 439 | 729 | 617 | 83 | 17 | 0 | 2 | 7 | 0 | 3 | 978 | 18.435 |
| CANZO | 59 | 367 | 1.224 | 1.141 | 37 | 22 | 0 | 15 | 4 | 3 | 2 | 1.320 | 19.080 |
| LOMAZZO | 149 | 502 | 1.515 | 515 | 3 | 14 | 0 | 178 | 803 | 1 | 1 | 2.963 | 10.151 |
| ROVELLO PORRO | 21 | 143 | 282 | 282 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 769 | 6.746 |
| CARBONATE | 29 | 257 | 614 | 612 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1.062 | 13.106 |
| DONGO | 39 | 367 | 385 | 377 | 1 | 2 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 1.066 | 5.882 |
| TOTALE 2013 | 900 | 7.764 | 18.211 | 13.848 | 426 | 349 | 17 | 739 | 2.188 | 446 | 198 | 31.055 | 261.531 |
| ANNO 2012 | 861 | 8.586 | 13.159 | <ul style="list-style-type: none"> - Nel PdA di Olgiate e Dongo sono comprese le ore di presenza dei volontari. - PdA di Olgiate: nel totale NUOVE CHIAMATE sono comprese le chiamate per compagnia telefonica registrate come "continuazione servizio". - Nel totale servizi sono comprese le richieste per informazioni. | | | | | | | | 29.816 | 222.125 |
| ANNO 2011 | 711 | 8.181 | 12.616 | | | | | | | | | 25.766 | 192.533 |
| ANNO 2010 | 632 | 5.592 | 9.231 | | | | | | | | | 18.233 | 123.054 |
| ANNO 2009 | 594 | 4.036 | 3.975 | | | | | | | | | | 101.692 |

Per facilitare la lettura dell'attività della Telefonia Sociale di Auser va precisato che le nove Associazioni Locali Affiliate all'Auser Provinciale di Como che operano come "Filo d'Argento" agiscono non sul singolo Comune riportato ma su un ambito territoriale più ampio.

A titolo di esempio:

- 1. Cantù opera prevalentemente sui Comuni del Piano di Zona di Cantù ma anche su alcuni Comuni del Piano di Zona di Mariano e di Lomazzo / Fino.**
- 2. Lomazzo, Carbonate e Rovello Porro svolgono i loro servizi prevalentemente sul Piano di Zona di Lomazzo / Fino.**