



# *Bilancio sociale* *2008*





## *Indice*

Nota metodologica		Pag 4
Chi siamo:	Carta di identità	Pag 6
	Storia in breve	Pag 7
	Mission	Pag 8
	I nostri interlocutori	Pag 10
	Tipologia dell'associazione	Pag 11
	Struttura organizzativa interna	Pag 12
	I volontari	Pag 16
	I soci	Pag 18
Le nostre attività:	Le scelte strategiche	Pag 20
	Mappa delle attività	Pag 22
	Area di intervento: riduzione della solitudine	Pag 23
	Area di intervento: sostegno alla mobilità	Pag 30
	Area di intervento: socialità	Pag. 36
	Area di intervento: valorizzazione dei volontari	Pag. 40
	Attività interne	Pag. 41
	Attività di raccolta fondi	Pag. 42
	Fare rete con ...	Pag. 43
	Concludendo	Pag. 45
Le risorse economiche:	Situazione patrimoniale	Pag. 46
	Conto economico	Pag. 47
Pensieri		Pag. 50





## Nota metodologica

La pratica del Bilancio Sociale nasce dall'esigenza di *rendere conto*, cioè di rendere pubblico il proprio operato, ma anche e soprattutto da quella di *tenere conto* della realtà che ci circonda e quindi di quali e quanti sono coloro che possono essere interessati alla attività dell'organizzazione.

Per "Auser volontariato città di Treviglio", da anni ormai, la pubblicazione del Bilancio Sociale costituisce un impegno morale di rendicontazione trasparente nei confronti di tutte quelle persone che risultano interessate dalla nostra attività di volontariato (portatori di interesse), ma anche e soprattutto una opportunità per verificare il tipo di relazioni costruite sul territorio in base alla propria mission e quindi di avere una visione prospettica del proprio operato. Si tratta quindi di un percorso aperto foriero di nuovi risultati.

Rispettando i criteri di *chiarezza, sinteticità e completezza* si è compiuto anche quest'anno lo sforzo di produrre un documento il più possibile *trasparente, accurato, attendibile, verificabile, prudente, coerente* e di facile lettura.

Tale documento si pone come l'esito di un processo con cui l'associazione rende conto delle proprie scelte, delle attività svolte, dei risultati conseguiti e dell'individuazione e conseguentemente dell'impiego delle proprie risorse sia economiche che umane.

Il presente documento va pertanto visto in una duplice funzione, o meglio serve per un doppio uso, pubblico ed interno, come evidenziato dallo schema sottostante

### Documento ad uso pubblico

- permette di verificare le reti relazionali costruite con il territorio
- favorisce il consenso ed il coinvolgimento della collettività
- si rivolge agli interlocutori privilegiati

### Documento ad uso interno

- permette di verificare il grado di realizzazione della mission
- consente una programmazione progettuale mirata
- individua ed indirizza il codice etico di riferimento

Nella redazione del presente Bilancio Sociale abbiamo tenuto in considerazione alcune variabili imprescindibili, quali:



- 1 • Le risorse materiali ed immateriali che la nostra associazione può mettere in campo
- 2 • Il personale volontario, fondamentale per lo svolgimento di quelle attività che richiedono un forte grado di interazione emotiva con gli utenti
- 3 • Le indicazioni legislative che pur non costituendo gabbie costrittive, sono standard di riferimento organizzativo, procedurale e operativo
- 4 • I costi che ogni intervento comporta, in termini non solo economici, ma anche e soprattutto sociali

Riteniamo necessario mettere in evidenza, oltre alla contabilità di natura economico-patrimoniale e finanziaria, anche la ricaduta sociale dell'attività svolta.

Pertanto il seguente documento intende individuare come proprio *focus*, l'attività di volontariato espressa dagli operatori in termini di impegno orario.

*Nota metodologica*

## *Carta d'identità*



*Nome completo:*

Associazione per l'**Autogestione** dei **Servizi** e della solidarietà.  
**Associazione Locale Affiliata** di Treviglio.

*Acronimo:*

AUSER volontariato città di Treviglio

*Data di nascita:*

21 gennaio 1998

*Codice fiscale:*

93019490163

*Tipologia:*

Associazione di volontariato (legge 266/1991 ex legge regionale 28/1996)

*Statuto in vigore:*

Approvato dall'assemblea dei soci il 28 marzo 2004

*Indirizzo:*

Largo La Marmora 2 24047 Treviglio

*Recapiti telefonici:*

*tel* 0363 303439

*Fax* 0363 597482

*Numero verde* 800 99 59 88

*Posta elettronica:*

ausertreviglio@tiscali.it

auser@insiemperservire.it

*Sito web:*

www.auser.insiemperservire.it

**CHI SIAMO**

## Storia in breve

1998 – 21 gennaio. Nasce formalmente (di tale data è l'atto costitutivo) Auser città di Treviglio. Il gruppo fondatore individua nella *mobilità* uno dei bisogni insoddisfatti della comunità cittadina. Viene quindi attivato un servizio di trasporto effettuato inizialmente con i mezzi privati dei volontari. L'attenzione dell'Amministrazione Comunale e della Banca di Credito Cooperativo locale permettono l'acquisto di un mezzo di trasporto, una convenzione pubblica ed una sede degna.

2000 – giugno. Inaugurazione della sede di Largo La Marmora 2. Dopo il grosso impegno della ristrutturazione, la palazzina risulta adatta ad ospitare gli uffici, e permette anche l'organizzazione di momenti conviviali e di intrattenimento rivolti ai soci.

2004–28 marzo. L'assemblea dei soci approva il nuovo statuto, in seguito al quale l'associazione adotta la nuova denominazione "Auser volontariato città di Treviglio".

2007. Una situazione di conflittualità che vede contrapposti due gruppi di volontari, in disaccordo sull'interpretazione della mission, crea disagio all'interno dell'associazione. Ciò pur non interrompendo le attività di routine, rallenta la progettualità dell'associazione stessa.

2008. Superato il periodo di crisi, Auser riprende la propria attività, mostrando sempre maggior attenzione ai bisogni delle persone anziane, trasformando il trasporto da servizio per eccellenza, ad uno dei diversi servizi che l'associazione è in grado di offrire alla cittadinanza.

2008-21 gennaio.

Auser volontariato città di Treviglio festeggia il proprio decennale di fondazione!



I volontari presenti in sede il giorno 21 al momento del brindisi augurale.

(foto di Bruno Bianchi)



CHI SIAMO

## Mission: Premessa



Chi è,

cosa fa,

a chi si rivolge,

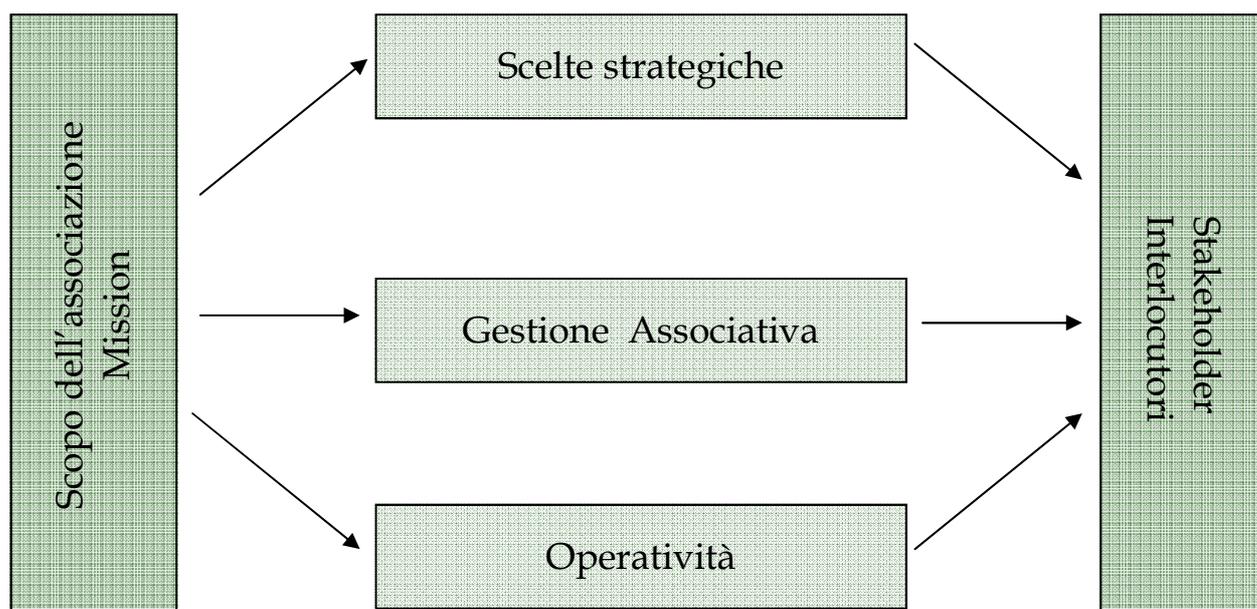
come opera

l'associazione Auser volontariato città di Treviglio, emergono da una approfondita analisi della propria Mission.

Si tratta di una sorta di "catena di trasmissione" che consente di trasferire i valori guida fino alla realtà operativa e concreta.

Tale catena, attivandosi con i valori della mission passa attraverso il sistema del governo associativo, mediante il quale vengono assunte le scelte strategiche anche di medio e lungo termine, le quali si concretizzano nell'operatività vera e propria che ha poi impatto sugli stakeholders di riferimento.

In sintesi



È importante rilevare come solo *scelte strategiche* ed *operatività* orientate ai bisogni del territorio, possano garantire una crescita associativa tesa alla realizzazione del

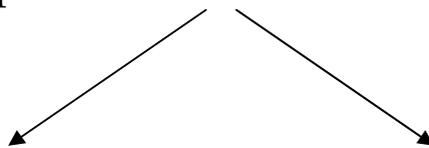
BENE COMUNE

## *Mission*

L'Auser volontariato città di Treviglio ha come finalità il miglioramento della qualità della vita dei cittadini trevigliesi e soprattutto dei propri soci, in particolare di pensionati, anziani e disabili soddisfacendone i bisogni, tutelando l'autonomia personale mantenendo e sviluppando la loro capacità di dirigere la propria esistenza, combattendo situazioni di isolamento e abbandono.

L'Auser volontariato città di Treviglio è un'associazione di volontariato libera, apartitica, aconfessionale senza fini di lucro che, per realizzare gli obiettivi sopracitati, valorizza il clima relazionale sviluppando le capacità e le esperienze di ognuno attraverso la concretizzazione di numerosi servizi di solidarietà gestiti dai propri soci volontari.

La nostra Mission si esplicita in *due azioni* fondamentali e fortemente caratterizzanti:



- Da un lato nel prendersi cura di una delle fasce più deboli della società, *gli anziani*, tutelandone il diritto ad una qualità di vita soddisfacente.
- Dall'altro promovendo la partecipazione civica, affinché attraverso l'azione di volontariato, l'anziano possa continuare ad essere un cittadino attivo.



**CHI SIAMO**

## *I nostri interlocutori*



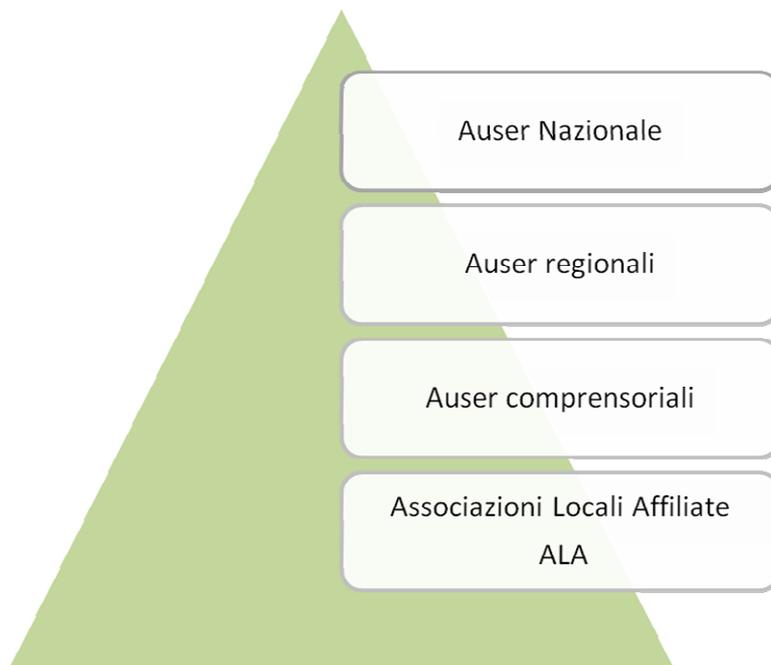
In riferimento alla mission, alle scelte strategiche ed alla operatività derivanti da essa, possiamo tracciare una mappa dei nostri interlocutori (o stakeholder), cui eticamente siamo tenuti ad una rendicontazione accurata e precisa.

La tabella riassuntiva vuole individuare gli interlocutori ed il loro grado di coinvolgimento nei confronti dell'associazione:

Tipo di interlocutori	<i>Grado di coinvolgimento</i>
<b>Interlocutori ESSENZIALI</b>	
Organi di gestione	<i>Operano le scelte strategico/programmatiche</i>
Volontari	<i>Partecipano alla programmazione politica dell'associazione</i>
<b>Interlocutori di RIFERIMENTO</b>	
Soci	<i>Influenzano con il loro grado di soddisfazione, la programmazione</i>
<b>Interlocutori di OBIETTIVO</b>	
La comunità locale e le sue fasce più deboli	<i>Influenza con i propri bisogni le scelte strategiche</i>
<b>Interlocutori ESTERNI</b>	
Amministrazione Comunale	
Terzo Settore	
Agenzie formative	<i>Sviluppano sinergie progettuali in un clima di sussidiarietà orizzontale</i>
Istituti di credito cittadini	
Fondazioni	
Finanziatori e sostenitori	

## Tipologia dell'associazione

L'Auser è una associazione di volontariato e di promozione sociale, impegnata a promuovere l'invecchiamento attivo degli anziani e a far crescere il loro ruolo nella società. Si articola in un sistema costituito da vari livelli, come esemplificato:



Nello specifico la situazione di Auser volontariato città di Treviglio si articola nel seguente sistema:

### AUSER NAZIONALE

NASCE NEL 1989.  
1412 SEDI IN TUTTA ITALIA.

PRESIDENTE MICHELE MANGANO

### AUSER LOMBARDIA

NASCE NEL 1990  
COMPRENDE 14 COMPENSORI E 420 ASSOCIAZIONI LOCALI

PRESIDENTE SERGIO VENEZIANI

### AUSER COMPENSORIALE BERGAMO

Comprende 47 ALA

PRESIDENTE CLAUDIO CREMASCHI

AUSER VOLONTARIATO CITTÀ DI TREVIGLIO

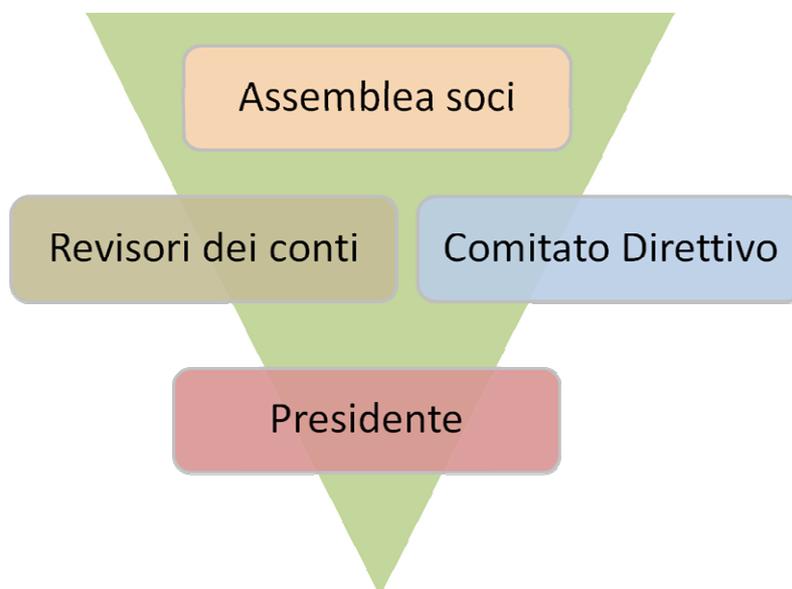


CHI SIAMO

## Struttura organizzativa interna



Al proprio interno l'associazione si è data la seguente struttura:



L'*Assemblea dei soci* ha il ruolo di legittimare l'associazione

deliberando lo statuto

eleggendo il Comitato Direttivo ed i Revisori dei Conti

approvando il bilancio preventivo e consuntivo

approvando le linee programmatiche.

Nel corso del 2008 l'assemblea ordinaria dei soci si è riunita il 30 marzo, vi hanno partecipato 166 Soci i quali complessivamente hanno dedicato ad essa circa 500 ore.

Durante tale assemblea è stato conferito un particolare riconoscimento a tre soci volontari che, oltre a far parte del Gruppo fondatore, da dieci anni prestano la loro opera nell'associazione.

È stata poi convocata nuovamente il 18 ottobre in occasione del Congresso Auser.

Sono intervenuti 52 Soci con un impegno di 160 ore circa.

In tale occasione, alla presenza del Vicepresidente nazionale, Giuseppe De Vittorio, è stato votato un documento congressuale, e si sono individuati i delegati al Congresso dell'Auser comprensoriale tenutosi a Orio al Serio il 7 novembre, che prevedeva anche l'elezione del nuovo Direttivo comprensoriale.

La partecipazione al Congresso comprensoriale degli 8 delegati ha comportato un impegno complessivo di 64 ore circa.

Da:

# Volontariamente

## Auser

### Volontariato città di Treviglio

Aprile 2008 N° 4 anno 2



## Il 30 marzo a Villa Tara in Torlino Vimercati



È il 30 marzo: a VILLA TARA di Torlino Vimercati si svolge l'assemblea dei soci Auser. Dopo il necessario rituale dell'approvazione dei bilanci economici, soci e non soci si intrattengono per il pranzo sociale. L'ansia che aveva preso i responsabili fino a quel momento, lentamente si scioglie. Si percepisce un calore umano dal sapore di solidarietà, un'attesa di un momento destinato a diventare evento. Il pranzo sociale del decennale è comunque un avvenimento unico, anche qualora non vi sia nulla

che lo distingua dalle edizioni precedenti. Ma oggi c'è qualcosa di diverso nell'aria, che non è solo voglia di divertimento, ma anche la voglia di stare insieme in serenità ed armonia. L'aria leggera di primavera è certo di aiuto alle relazioni fra persone che desiderano stare insieme. Vi è grande disponibilità ad accogliere, condividere, dialogare.

Rita e Guerrino con le loro note danno tempo e ritmo alla festa; si balla consapevoli di un clima amicale che l'associazione desiderava da tempo offrire ai propri soci e agli ospiti non soci. E' questo il clima che Auser persegue nelle sue attività. Il valore relazionale è benessere sociale e individuale. La ristorazione è ottima ed abbondante, consumata in un luogo piacevole ed accogliente dove simpatia e professionalità sono garanzia di qualità. La giornata si chiude alle 20.00, siamo tutti un po' stanchi ma felici. La gioia viene letta sul sorriso di coloro che alla spicciolata lasciano il ristorante con strette di mano, baci ed abbracci. I dirigenti sperano di avere ottenuto anche qui quanto previsto dalla missione, ovvero l'ambizione di aver favorito quelle relazioni umane sinonimo di una socialità solidale. Il giorno dopo le socie e i soci che si incontrano in modo fortuito fra le vie della città sentono il bisogno di esprimere il loro assenso, rinnovando i ringraziamenti e augurandosi che l'esperienza si possa ripetere, possibilmente a breve.

Auser desidera ringraziare i soci ed i commercianti trevigliesi che hanno contribuito alla riuscita della giornata, offrendo ben 60 premi, estratti tra i presenti. Un grazie speciale anche alle volontarie che si sono impegnate per l'organizzazione e hanno contribuito alla bella riuscita del nostro 10° anno di attività.

*Alessandro Frecchiami*

**CHI SIAMO**

Il **Comitato Direttivo** ha il ruolo di "Comitato guida" dell'Associazione cui spettano vari livelli: gestionale

amministrativo

progettuale

procedurale organizzativo

di coordinamento dei servizi

valutativo/qualitativo

di comunicazione

cioè le **scelte strategiche**.

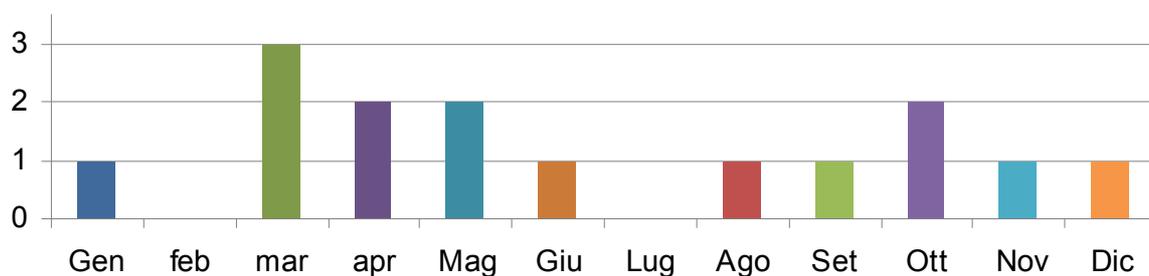
A norma dello statuto vigente dura in carica tre anni.

Nel corso del 2008, in continuità con l'anno precedente, è risultato così composto

MAURO VILLA	Presidente	2° mandato
GIUSEPPE DELEVATI	Vice Presidente	1° mandato
ROSANNA ROSSETTI	Segretaria	2° mandato
BRUNO BIANCHI	Consigliere	1° mandato
MARIA LUISA BOTTANELLI	Consigliere	1° mandato
MARIA CONTI	Consigliere	4° mandato
ADELE DEL BOSCO	Consigliere	2° mandato
ROSANNA DOMINELLI	Consigliere	4° mandato
ALESSANDRO FRECCHIAMI	Consigliere	3° mandato
ERNESTO GATTI	Consigliere	1° mandato
ROBERTO ZAMPOLLI	Consigliere	1° mandato

Il Comitato Direttivo si è riunito **15 volte** nell'anno, con una media mensile di 1,25 incontri.

## Incontri Comitato direttivo



CHI SIAMO

Le presenze sono state mediamente di 10 persone a incontro, con un totale di **460 ore** messe a disposizione dai volontari.

Altre **90 ore** sono occorse per la preparazione e l'elaborazione preventiva degli argomenti da porre in discussione negli incontri del Comitato Direttivo.

I **Revisori dei conti o Collegio dei Sindaci** sono coloro che controllano e verificano il buon andamento economico/finanziario dell'associazione e ne riferiscono all'assemblea dei soci.

La loro è una presenza discreta ma costante tesa a salvaguardare il buono stato di salute della nostra associazione.

Sempre a norma dello statuto vigente durano in carica tre anni. Per il triennio in corso, i *Revisori dei conti o sindaci* eletti dall'assemblea sono:

GIOSUÈ JEMMA	Presidente
GIOVANNI GUSMINI	Sindaco effettivo
GIACOMINA MONZIO COMPAGNONI	Sindaco effettivo

Nel 2008 i revisori si sono riuniti 4 volte, tre per una verifica trimestrale ed una per la revisione finale con stesura di relativa relazione., con un impegno totale di **30 ore** messe a disposizione.

Il **Presidente** è, a norma dello statuto, il legale rappresentante dell'Associazione e ne è il responsabile sia in termini economico/finanziari che di programmazione. Anche questa carica è prevista per tre anni.

Nel 2008 la carica di Presidente è stata ricoperta da MAURO VILLA; il suo impegno nei confronti dell'associazione può essere quantificato in circa **700 ore**.

*Ci preme sottolineare, quanto recita lo Statuto all'art. 13*

### **Gratuità delle cariche elettive**

Tutte le cariche elettive sono prestate a titolo personale, spontaneo e gratuito. Possono essere rimborsate ai dirigenti ed ai volontari le spese effettivamente sostenute per le attività prestate entro limiti preventivamente stabiliti dall'Associazione.

Le cariche elettive sono incompatibili con qualsiasi forma di lavoro subordinato o autonomo con l'Associazione.



**CHI SIAMO**

## I volontari

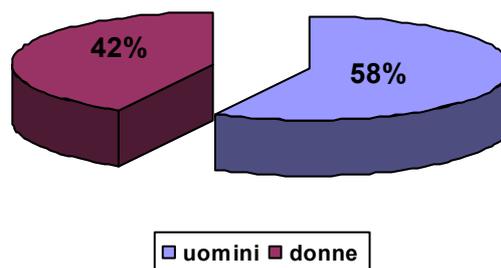


I volontari costituiscono il capitale umano dell'associazione. Essi espletano il loro diritto/dovere di *cittadinanza attiva* al servizio degli altri.

Essendo coinvolti in prima persona nello svolgimento delle attività, partecipano di diritto alla programmazione politico/progettuale dell'associazione stessa. Ne sono gli **interlocutori essenziali**.

Nel 2008 abbiamo potuto contare su 57 volontari, poco più del 6% dei soci.

All'interno dei volontari distinguiamo 24 donne e 33 uomini, con i valori percentuali indicati dal grafico.



Quattro sono i volontari iscritti e operanti dal 1998, anno di fondazione di Auser città di Treviglio, mentre sette (il 12% circa) risultano iscritti ed operanti solo dal 2008 stesso.

Relativamente all'età dei volontari, sono state individuate quattro fasce, con la seguente distribuzione:

	- di 50 anni	da 50 a 59	da 60 a 69	70 e +	<b>Totali</b>
Maschi	1	4	22	6	<b>33</b>
Femmine	2	4	12	6	<b>24</b>
Totale	3	8	34	12	<b>57</b>
Percentuale	5%	14%	60%	21%	<b>100 %</b>

È evidente come la fascia più alta sia quella che va dai 60 ai 69 anni. Nella stessa fascia si registra la più alta presenza maschile, ben 22 uomini su 12 donne, vale a dire circa il 65%.

Consideriamo ora i settori di intervento dei nostri volontari:

### Servizio trasporto

<b>Volontari</b>	<b>27</b>	Impegnati in attività di	Trasporto Manutenzione automezzi Programmazione Registrazione dati
	21	risiedono a Treviglio	
	6	nel circondario	

## Segreteria e amministrazione

<i>Volontari</i>	3	Impegnati in attività di	Tesseramento Contabilità e gestione bilancio Corrispondenza e verbalizzazioni Assicurazioni
------------------	---	--------------------------	--

## Punto d'ascolto e socialità

<i>Volontari</i>	22	Impegnati in attività di	Telefonia sociale Intrattenimento pomeridiano Ballo e intrattenimento serale Manifestazioni sul territorio
------------------	----	--------------------------	---

<i>Varie</i>	5	Impegnati in attività di	Manutenzione immobile Comunicazioni interne ed esterne Rapporti con altre associazioni .....
--------------	---	--------------------------	---

Analizzando meglio i volontari impegnati nelle varie attività, possiamo tracciare l'identikit del volontario tipo.

### Volontario del servizio trasporto

*È uomo*

*Ha un'età compresa tra i 60 ed i 69 anni*

*È pensionato*

*È di cultura media*



### Volontario del punto d'ascolto e socialità

*È donna*

*Ha un'età che va dai 60 fin oltre i 70 anni.*

*È casalinga*

*È di cultura media*



**CHI SIAMO**

## I soci



I soci sono gli interlocutori di riferimento dell'associazione. È per essi ed in funzione di essi che l'associazione imposta la propria programmazione e valuta le proprie scelte strategiche.

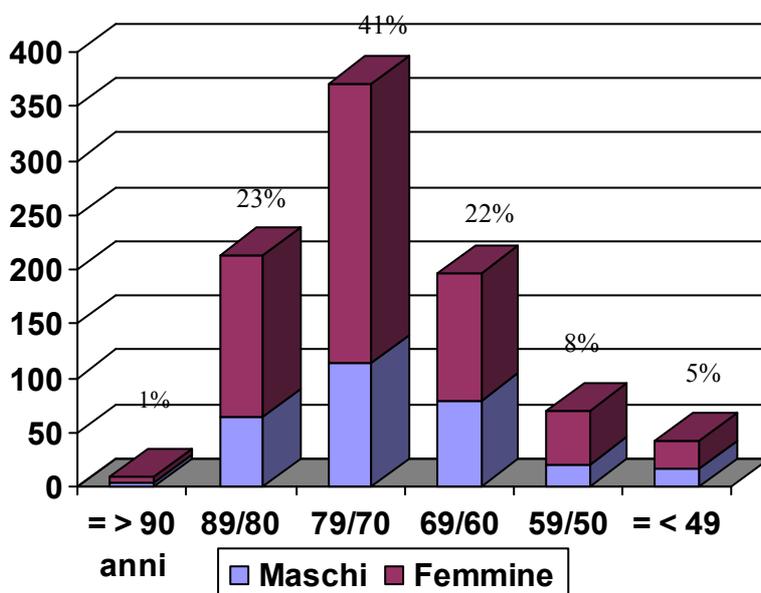
Costituiscono la ricchezza dell'associazione, in quanto più sono i soci più una organizzazione gode di consenso relativamente alle proprie scelte.

Nel 2008 abbiamo avuto **900** soci regolarmente tesserati, di cui 600 donne e 300 uomini, secondo la seguente percentuale:



■ Maschi ■ Femmine

Analizzando l'universo dei soci 2008 per fasce d'età, osserviamo che:



La fascia più rappresentata è quella compresa tra i 70 e i 79 anni. Pertanto essi sono i nostri maggiori interlocutori e sono coloro che influenzano maggiormente le nostre scelte programmatiche con i loro bisogni.

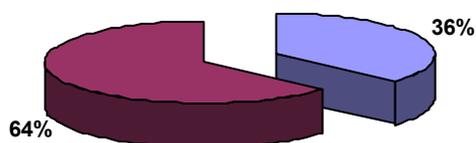
Analizzando poi la suddivisione tra maschi e femmine nelle varie fasce d'età

	= > 90 anni	89/80	79/70	69/60	59/50	= < 49
M	3 33%	64 30%	113 30%	79 40%	21 30%	17 40%
F	6 67%	148 70%	258 70%	118 60%	48 70%	25 60%
To- tali	<b>9</b>	<b>212</b>	<b>371</b>	<b>197</b>	<b>69</b>	<b>42</b>

notiamo come la presenza maschile tra i soci sia nettamente inferiore a quella femminile in tutte le età, ciò a conferma della maggiore longevità delle donne nella società odierna.

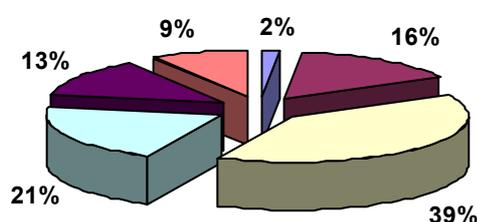
Rispetto al 2008, rispetto all'anno precedente, si sono registrate dei mancati rinnovi, dovuti principalmente a decessi o a ricoveri in strutture socio sanitarie, ma anche 121 nuovi tesseramenti.

Questi nuovi soci Auser risultano così suddivisi tra maschi e femmine



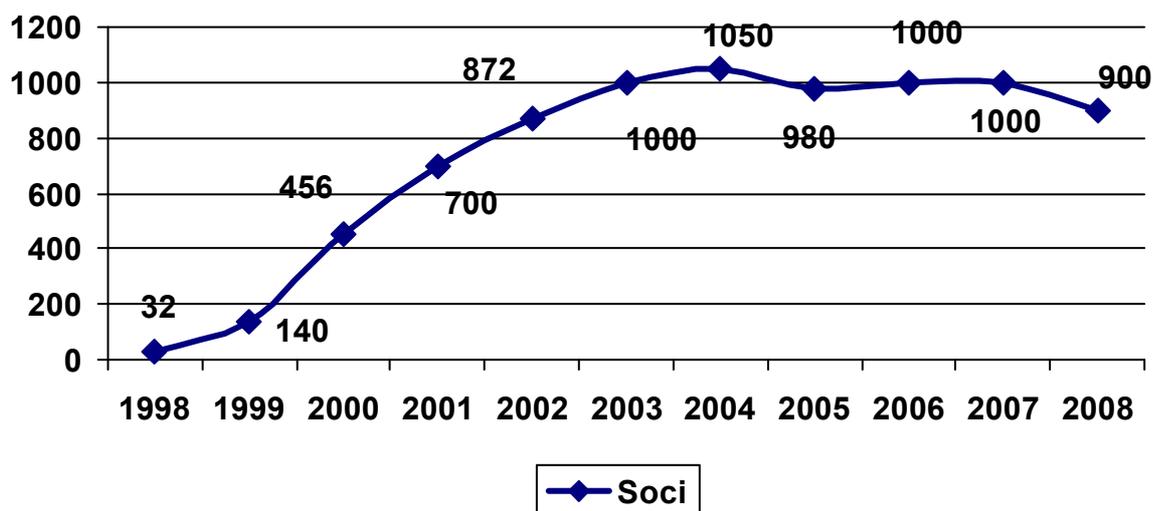
■ Maschi ■ Femmine

Mentre per quanto riguarda le fasce d'età dei nuovi soci, risulta la seguente situazione:



■ = > 90 ■ 89/80 ■ 79/70 ■ 69/60 ■ 59/50 ■ = < 49

Nei dieci anni di vita di Auser volontariato città di Treviglio, il numero dei soci è variato secondo quanto rappresentato nel grafico seguente:



È possibile osservare che, dopo una crescita vertiginosa nei primi anni di vita dell'associazione, negli ultimi anni si assiste ad una stabilizzazione con una variazione contenuta nelle 50 unità per anno.



CHI SIAMO

## *Le scelte strategiche*



# LE ATTIVITÀ

*Associazione di progetto*

*cioè*

*associazione dinamica, aperta,  
multitematica, in continua evo-  
luzione, mai uguale a se stessa.*

*Promozione della cittadinanza  
attiva*

*favorendo la partecipazione respon-  
sabile alla vita della comunità locale*

*Lettura e attenzione ai bisogni  
della cittadinanza*

*quindi*

*andare oltre l'esistente verso nuovi  
servizi*

*Operatività in rete con il territo-  
rio e le istituzioni*

*in regime di sussidiarietà orizzontale*

## Dalle scelte strategiche all'operatività

*Associazione di progetto*



*Dinamicità nella programmazione*

*Partecipazione a bandi pubblici*

*Autofinanziamento*

*Promozione della cittadinanza attiva*



*Per i volontari: valorizzazione della loro opera di solidarietà attraverso una adeguata e responsabile formazione*

*Per i soci: possibilità di essere protagonisti di relazioni e scambi socio/culturali*

*Lettura e attenzione ai bisogni della cittadinanza*



*Non solo mobilità e trasporto, ma proposta di servizi atti a ridurre la solitudine delle persone anziane*

*Operatività in rete con il territorio e le istituzioni*



*Sono attive relazioni con il tutto il settore non profit  
collaborazioni con altre associazioni  
progettualità condivisa con l'Amministrazione Comunale*



**LE ATTIVITÀ**

## *Mapa delle attività*



In relazione alle scelte strategiche precedentemente indicate, possiamo individuare quattro aree in cui collocare idealmente i nostri interventi.

Tre di esse espressamente pensate per fornire una risposta ai bisogni espressi dagli *interlocutori di riferimento* e dagli *interlocutori di obiettivo*.

La quarta è rivolta più espressamente agli *interlocutori essenziali*, cioè ai nostri volontari allo scopo di renderne l'attività sempre più consapevole e qualificata.

**LE ATTIVITÀ**



## Area di intervento: Riduzione della solitudine

Il *Filo d'Argento* è il servizio di telefonia sociale dell'Auser impegnato a contrastare solitudine ed emarginazione degli anziani.

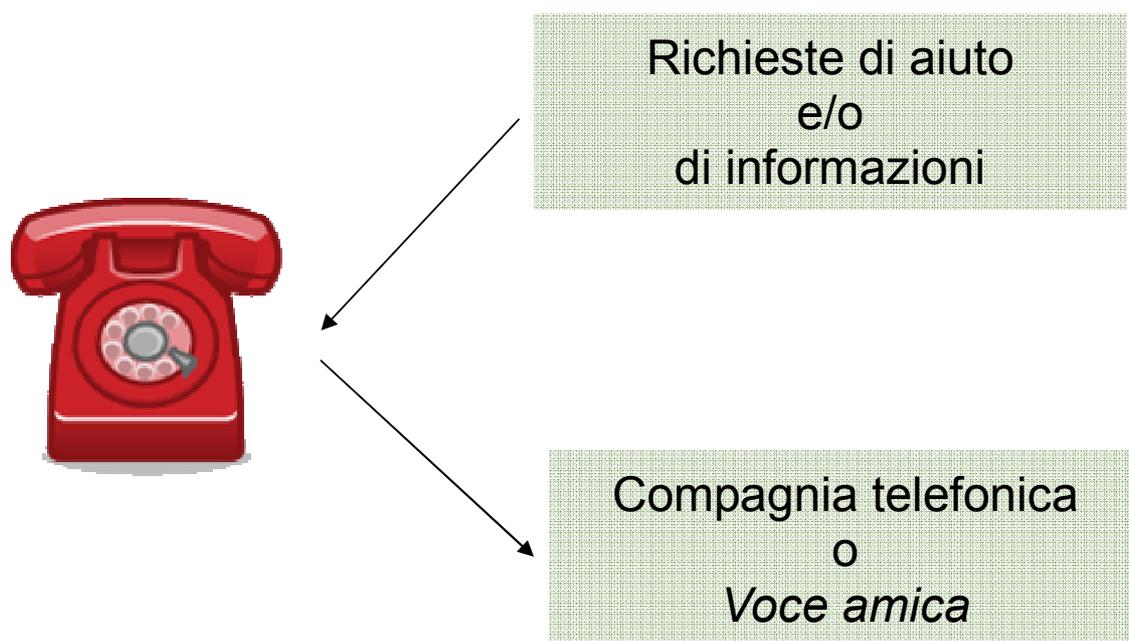
Il Punto d'Ascolto di Auser volontariato città di Treviglio è attivo al numero verde

# 800-995988

e si è posto l'obiettivo di essere al fianco dell'anziano per aiutarlo a ridurre la sua solitudine.

All'interno del Punto d'Ascolto operano *volontari* specificatamente formati per il contatto telefonico e, in seconda battuta, volontari preposti a svolgere interventi sul territorio per fornire risposte concrete ai bisogni segnalati.

L'attività del nostro Punto d'Ascolto si svolge su due direttrici, una in entrata ed una in uscita, come evidenziato dallo schema:



*Il Centro d'Ascolto*

Da gennaio a dicembre 2008, il punto d'ascolto ha registrato il seguente movimento:

In entrata  
**304**  
telefonate

- 57 x informazioni
- 247 x piccole domiciliarità: aiuto per la spesa, compagnia a domicilio, consegna farmaci, accompagnamento/assistenza x visite specialistiche, ...

In uscita  
**5.077**  
telefonate

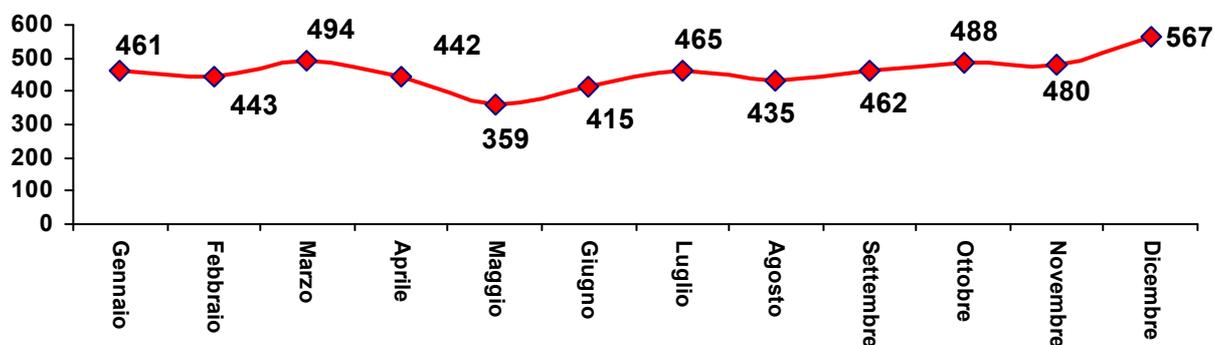
- 3.779 x compagnia telefonica
- 773 x the del giovedì
- 525 x progetto "Auser ti chiama"

Per un totale di **5.381** telefonate.

*N.B. Dal conteggio sono state volutamente escluse le telefonate riguardanti le richieste di trasporto, in quanto tale servizio verrà trattato in un'altra sezione del presente documento.*

Considerando che il Punto d'Ascolto è stato operativo per **235** giorni nel corso dell'anno 2008, abbiamo una media di circa **23** telefonate/giorno, e **448** telefonate/mese.

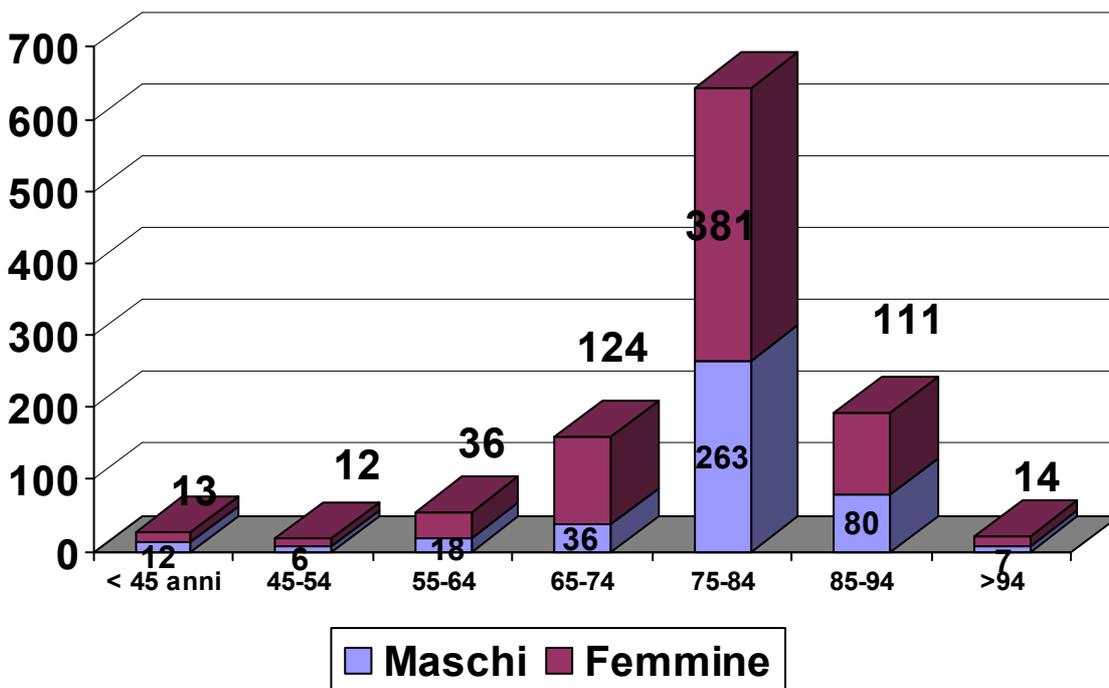
L'andamento mensile delle chiamate complessive può essere così visualizzato:



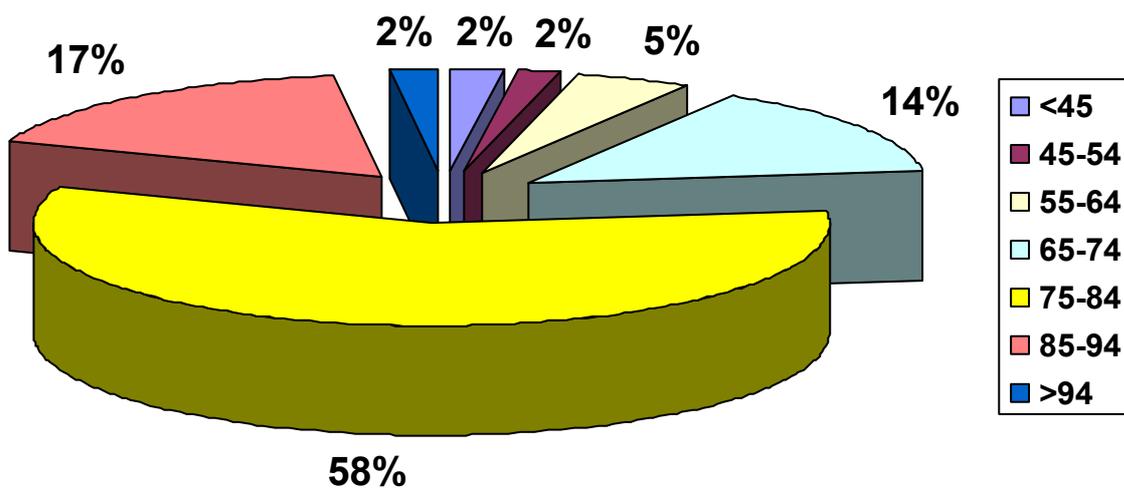
Con una punta minima in maggio ed una massima in dicembre, dove il clima natalizio ha facilitato i contatti.

Il servizio maggiormente gradito dall'utenza e che va a coprire un bisogno fortemente sentito, è senza dubbio la *compagnia telefonica* o *Voce amica*, come ci piace chiamarlo; il 74% delle telefonate in uscita è dedicato ad esso.

Le persone che si sono messe in contatto o che sono state contattate almeno una volta dal Punto d'ascolto sono state nel corso del 2008 ben **1.113**, così suddivise per fasce d'età e per sesso:



Con le seguenti percentuali:



Ciò sta a significare come la **popolazione** che più avverte la solitudine e che più abbisogna di compagnia e di aiuto è quella che si trova tra i **75 e gli 84 anni** ed è in prevalenza composta da **donne**, il 59% circa.



## Auser ti chiama / Progetto "Emergenza caldo"



Nell'ambito dell'"Emergenza caldo" che si ripropone ogni estate, Auser volontariato città di Treviglio, resasi conto, in base a esperienze precedenti, che le persone anziane durante i periodi più caldi preferiscono rimanere al proprio domicilio, si è fatta promotrice del progetto "Auser ti chiama" nell'intento di offrire un servizio di monitoraggio e di contatto alle persone ultra-settantacinquenni residenti sul territorio, in termini di sussidiarietà con l'Amministrazione Comunale.

### Riservato a chi ha i capelli d'argento

Siamo le volontarie Auser, e durante l'estate vogliamo regalarti un po' del nostro tempo: da luglio a settembre ti contatteremo telefonicamente per chiacchierare un po' con te, sapere come stai e se hai qualche necessità. *Vogliamo farti sentire meno solo!!!* Puoi chiamarci anche tu per qualsiasi necessità.

Il nostro è un numero verde gratuito:

# 800 99 59 88

Il progetto "Auser ti chiama" è realizzato in collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Treviglio, settore Servizi Sociali.

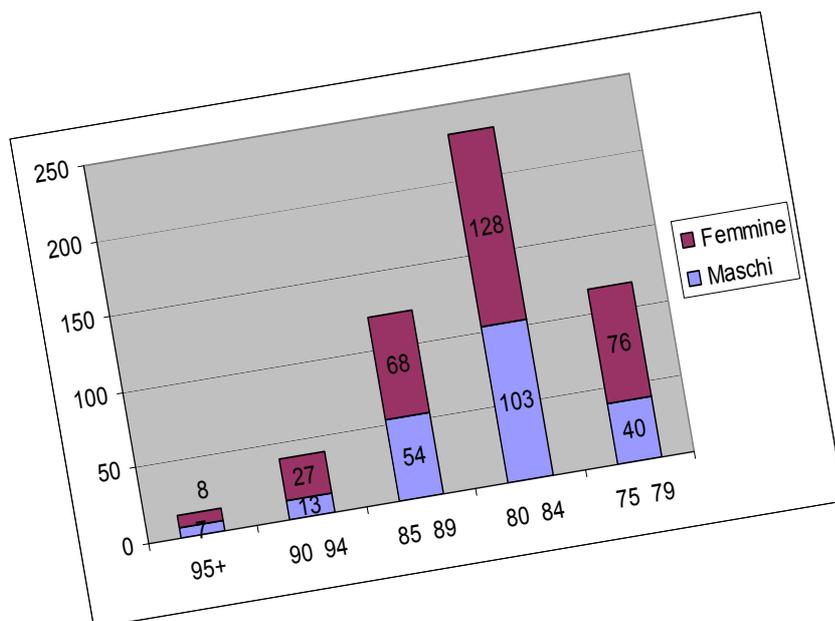


LE ATTIVITÀ

Le operatrici del punto d' ascolto di Auser volontariato città di Treviglio, dal 30 giugno al 30 settembre sono riuscite a contattare 525 anziani cittadini trevigliesi, non necessariamente soci Auser, a instaurare con loro un rapporto amicale e a rendersi conto delle loro condizioni psico fisiche.

La percentuale maggiore delle persone contattate riguarda la fascia d'età tra gli 80 e gli 84 anni (il 26%), seguita dalla fascia 85-89 con il 22%. Tra i contattati solo l'11% è risultato essere compreso tra i 75 e i 79 anni, ciò a significare come questa fascia d'età si percepisca ancora autonoma e in buona salute.

Nel grafico sottostante è rappresentata la suddivisione tra maschi e femmine dei chia-



mati;

nelle due fasce di età 80/84 e 85/89 si nota una certa omogeneità numerica tra donne e uomini contattati.