



Regione Lombardia

Famiglia, Conciliazione,  
Integrazione  
e Solidarietà Sociale

**Dauser**  
Valtellina e Valchiavenna  
Onlus

# 'Il valore del Filo d'Argento'



**800 99 59 88**  
FILO D'ARGENTO

Servizio gratuito di informazione e supporto domiciliare per anziani e famiglie.

Risponde 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno.

**Report delle attività  
svolte in applicazione  
della Deliberazione della  
Giunta Regionale della  
Lombardia N° X/1185  
del 20/12/ 2013**

**Le attività svolte nel territorio dell'ASL  
di SONDRIO nel periodo gennaio-  
dicembre 2015**

## INDICE

<b>Progetto 'Il valore del Filo d'Argento': contatti, utenza e servizi</b>	<b>pag. 2</b>
<b>Il complesso delle attività registrate</b>	<b>pag. 3</b>
<b>Le chiamate 'in entrata' per</b>	
• <b>provenienza chiamate/contatti</b>	<b>pag. 6</b>
• <b>tipo d'interlocutore</b>	<b>pag. 7</b>
• <b>mese</b>	<b>pag. 8</b>
<b>Il profilo degli assistiti per</b>	
• <b>genere e classi d'età</b>	<b>pag. 9</b>
• <b>condizione sociale</b>	<b>pag. 10</b>
• <b>tipo d'assistenza e condizione professionale</b>	<b>pag. 11</b>
<b>La presa in carico: il percorso</b>	<b>pag. 12</b>
<b>La presa in carico: totale richieste</b>	<b>pag. 13</b>
<b>Le richieste di informazioni/segnalazioni per tipologia</b>	<b>pag. 14</b>
<b>Le richieste d'aiuto alla persona per tipologia</b>	<b>pag. 15</b>
<b>Le attività di Telefonia Sociale per Distretto socio sanitario</b>	
• <b>contatti</b>	<b>pag. 16</b>
• <b>assistiti</b>	<b>pag. 17</b>
• <b>servizi</b>	<b>pag. 18</b>

# PROGETTO 'IL VALORE DEL FILO D'ARGENTO'

**CONTATTI, UTENZA , SERVIZI  
NEL PERIODO gennaio/dicembre\*  
2015**

\* L'elaborazione dati è stata effettuata il giorno **3 agosto 2016** per dar modo di completare la fase di registrazione delle schede assistito.

## Il complesso delle attività registrate tra gennaio e dicembre 2015

**Contatti o chiamate telefoniche 'in entrata'**

**4.346**

**Contatti telefonici 'in uscita'**

**di cui - 3.407 dirette all'assistito**

per una migliore valutazione dell'attività richiesta, per informare dell'esigibilità del servizio, per confermare la presa in carico ecc.

**e - 5.066 per organizzare il servizio**

in termini di ricerca/selezione del volontario (uno o più) , di conferma dell'attività da svolgere, del mezzo necessario/disponibile ecc.

**8.473**

**Servizi forniti**

**11.147**

## Il complesso delle attività registrate tra gennaio e dicembre 2015

<b>Cittadini assistiti</b>	<b>467</b>
<b>Volontari impiegati</b>	<b>134</b>
<b>Chilometri percorsi</b>	<b>306.001</b>
<b>Ore impiegate</b>	<b>10.001</b>

# Il complesso delle attività registrate tra gennaio e dicembre 2015

## Mediamente

**ogni assistito** ha indirizzato al servizio di Telefonia Sociale **9,3 telefonate**

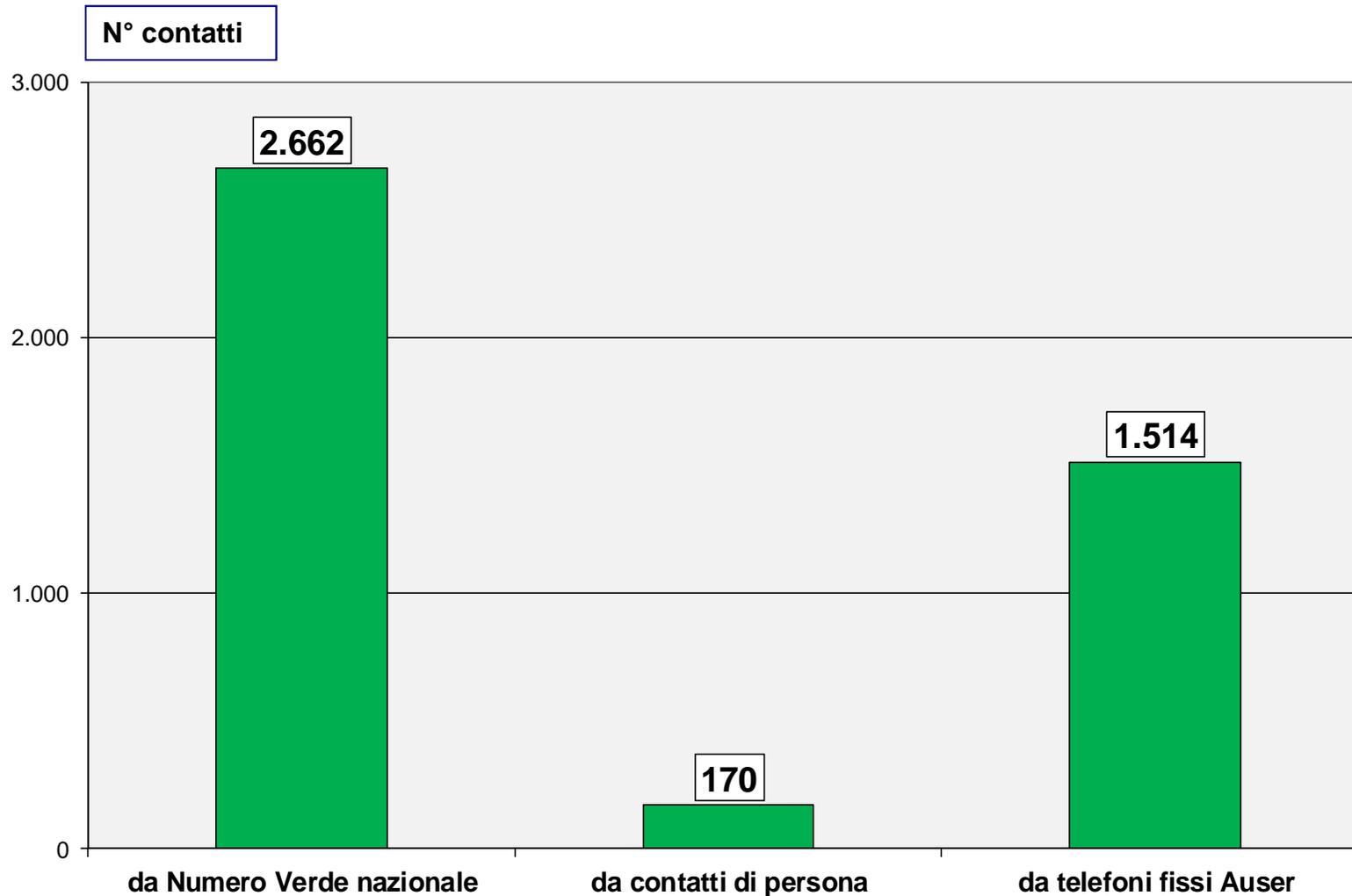
con una **singola telefonata** indirizzata alla Telefonia Sociale il cittadino **ha richiesto 2,6 servizi** (problemi di sicurezza, disbrigo pratiche, accompagnamento, supporto mobilità, aiuto per spesa, telefonata di compagnia per contrasto alla solitudine e/o contribuire a mantenere l'anziano al proprio domicilio .....)

**ogni assistito ha fruito per 23,9 volte di specifici servizi** (è utile ricordare la forte incidenza della ripetitività di alcuni dei servizi richiesti (es: accompagnamento per ciclo di terapie, a strutture socio assistenziali ecc.).

**In media**, sul complesso dei **365 giorni d'operatività**, il sistema di Telefonia Sociale ha ricevuto - **ogni mese 362,2 chiamate telefoniche e**  
- **ogni giorno 11,9 contatti telefonici.**

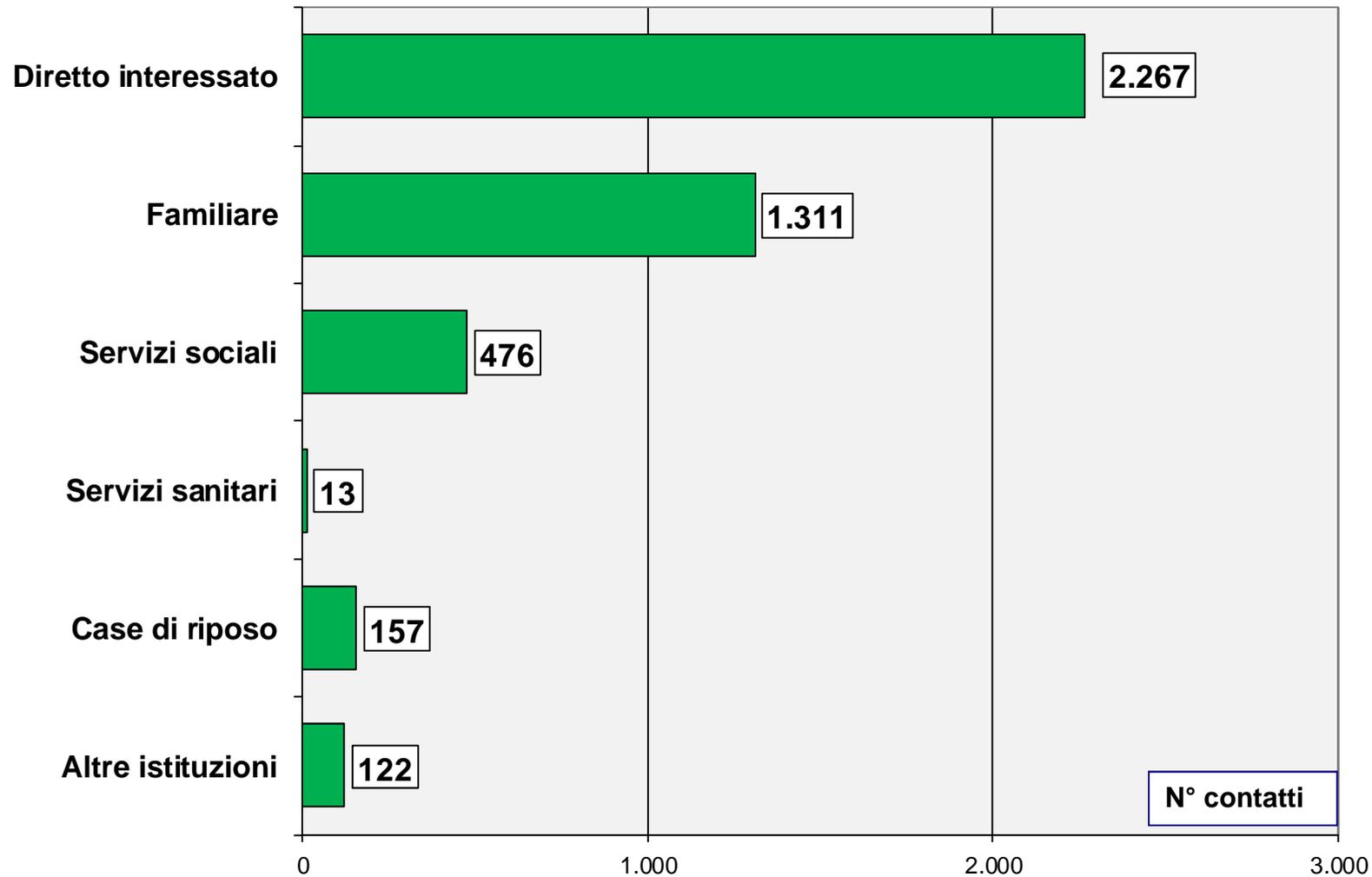
Nel seguito sono proposti i **principali risultati** elaborati sulla base dei dati registrati nel sistema oltre ad alcuni grafici degli andamenti di: **tipologia del contatto, profilo dell'utenza, tipologia delle domande e delle risposte fornite.**

# Le chiamate 'in entrata'



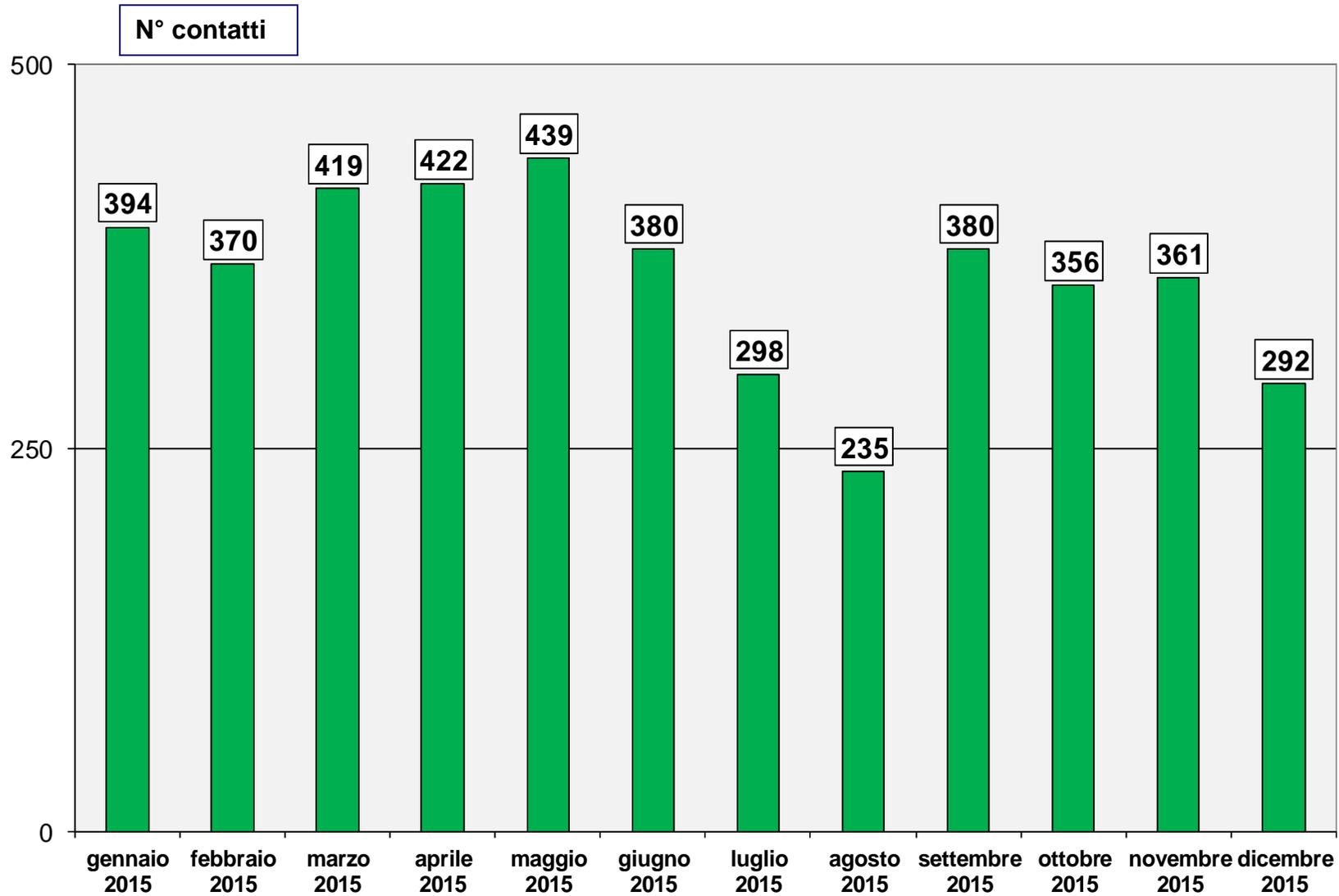
**I**  
**4.346**  
**contatti**  
**registrati**  
**tra**  
**gennaio**  
**e dicembre**  
**2015**  
**per**  
**provenienza**  
**delle**  
**chiamate**

# Le chiamate 'in entrata'



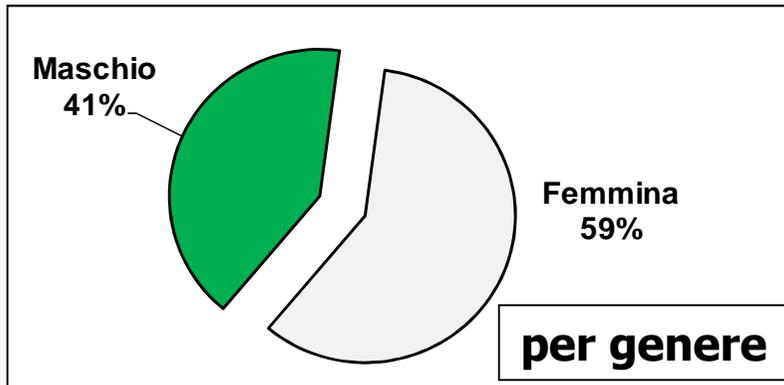
**I**  
**4.346**  
**contatti**  
**registrati**  
**tra**  
**gennaio**  
**e dicembre**  
**2015**  
**per**  
**tipo**  
**d'interlo-**  
**cutore**

# Le chiamate 'in entrata'

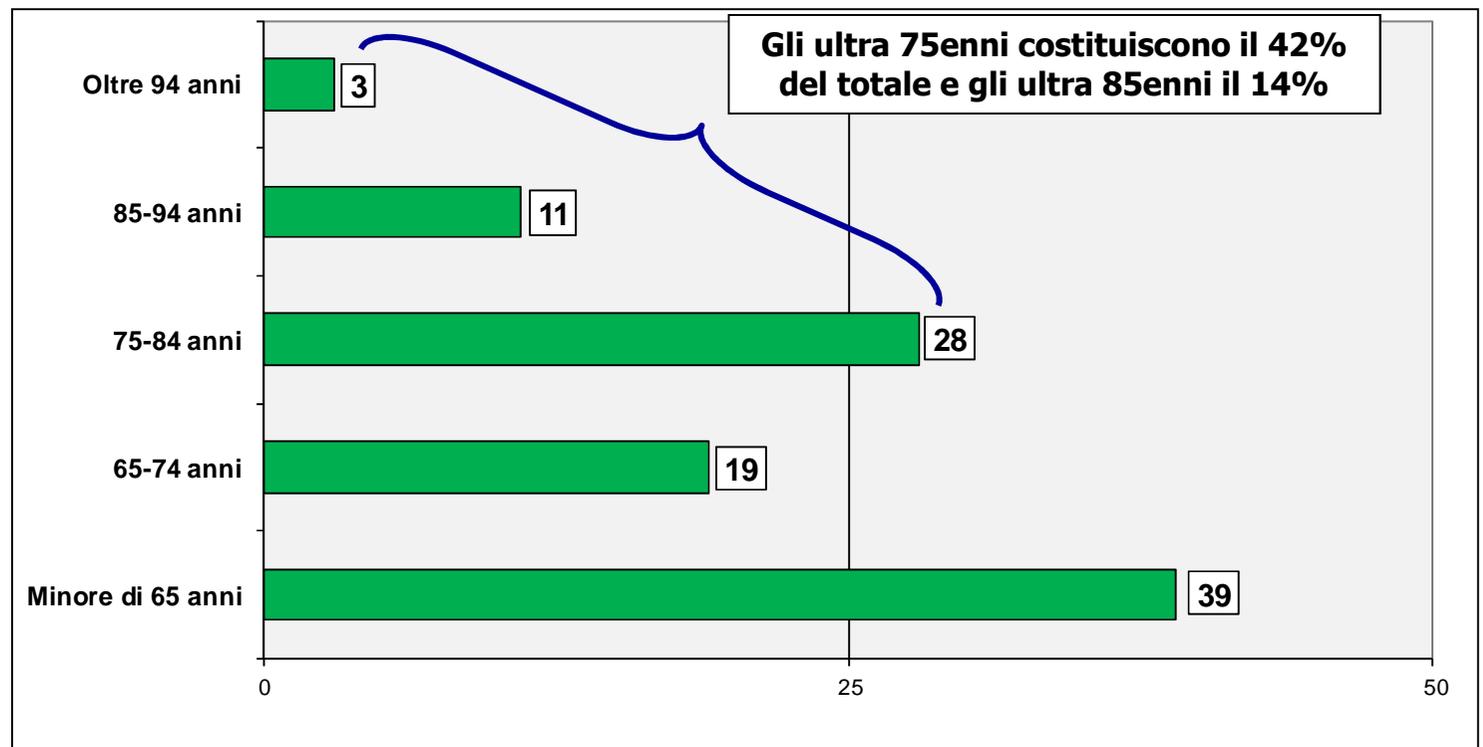


**I**  
**4.346**  
**contatti**  
**registrati**  
**tra**  
**gennaio e**  
**dicembre**  
**2015**  
**per**  
**mese**

# Il profilo dei 467 assistiti



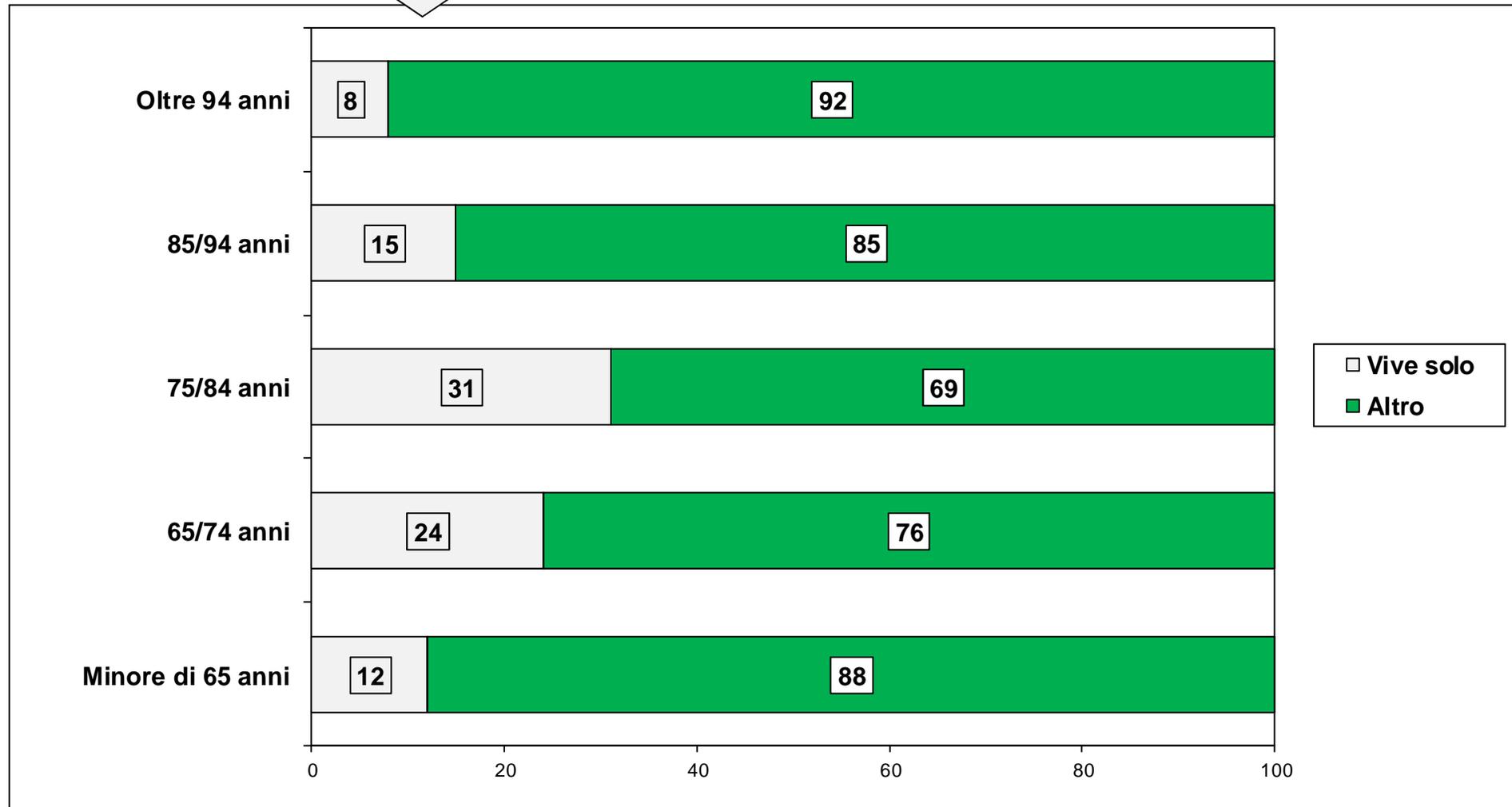
**per classi d'età (%)**



# Il profilo dei 467 assistiti

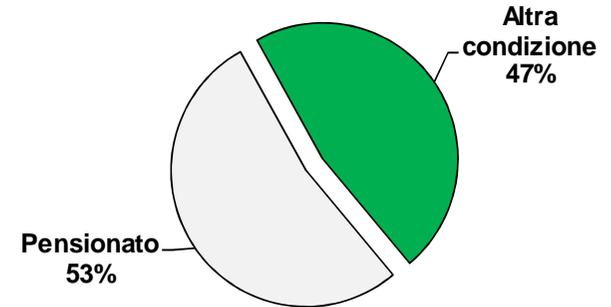
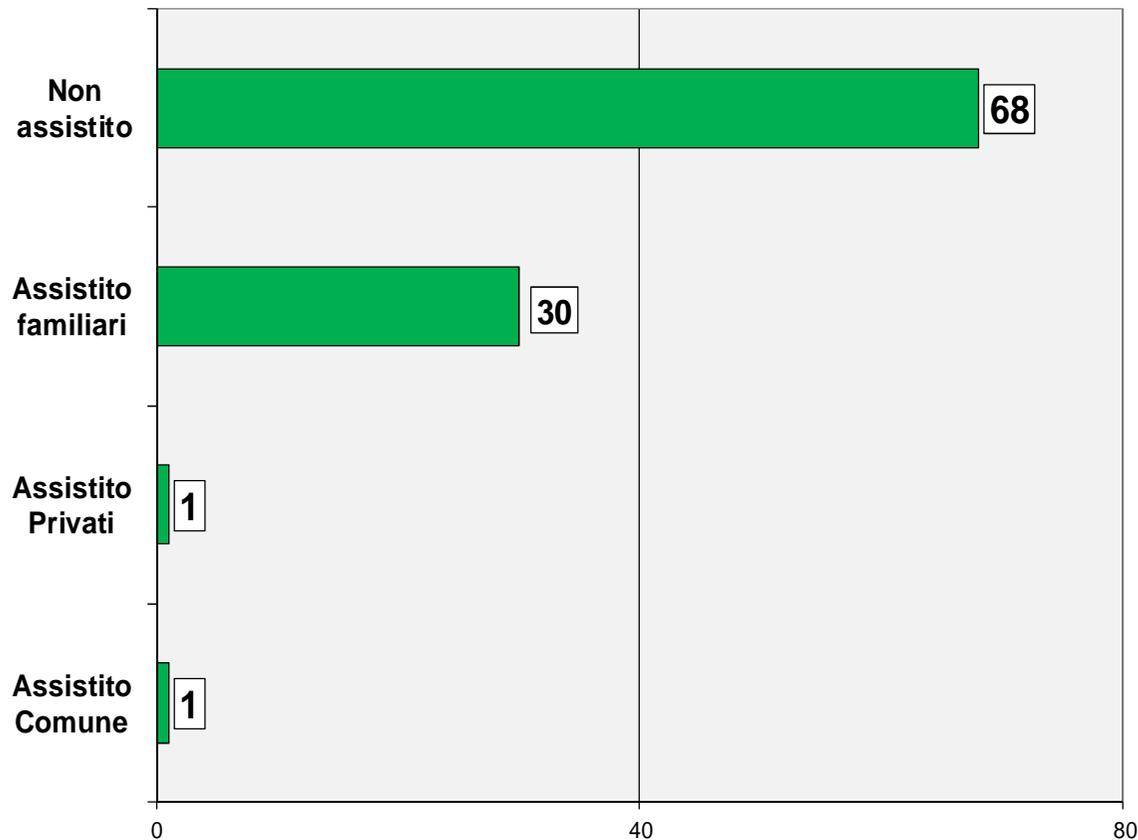
**vive solo  
(20% del totale)**

**incidenza % della modalità "vive solo"  
sullo specifico segmento d'età**



# Il profilo dei 467 assistiti

**per tipo d'assistenza (%)**



**per condizione professionale**

# La presa in carico: il percorso

**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**

**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**



**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, invece, nelle ore di chiusura dei Punti d'Ascolto**

## **LE RISPOSTE DELLA TELEFONIA SOCIALE 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**
- **Attività di socializzazione in Rsa...**
- **Attività di contrasto alla solitudine**
- **Altre varie attività di supporto alla domiciliarità**

# La presa in carico: totale richieste

## Richieste d'informazioni e/o segnalazioni

Sono tutte le situazioni in cui i bisogni informativi (o le segnalazioni) espressi da anziani e famiglie trovano soluzione attraverso l'attività di ricerca del volontario della Telefonia Sociale. Il caso si risolve, dunque, sempre o "solo" per via telematica/telefonica consultando le Banche Dati, i siti Internet dedicati, fonti informative diverse ecc.. oppure contattando Enti, Istituzioni, altre Associazioni ecc..

n. 184  
(1,7%)

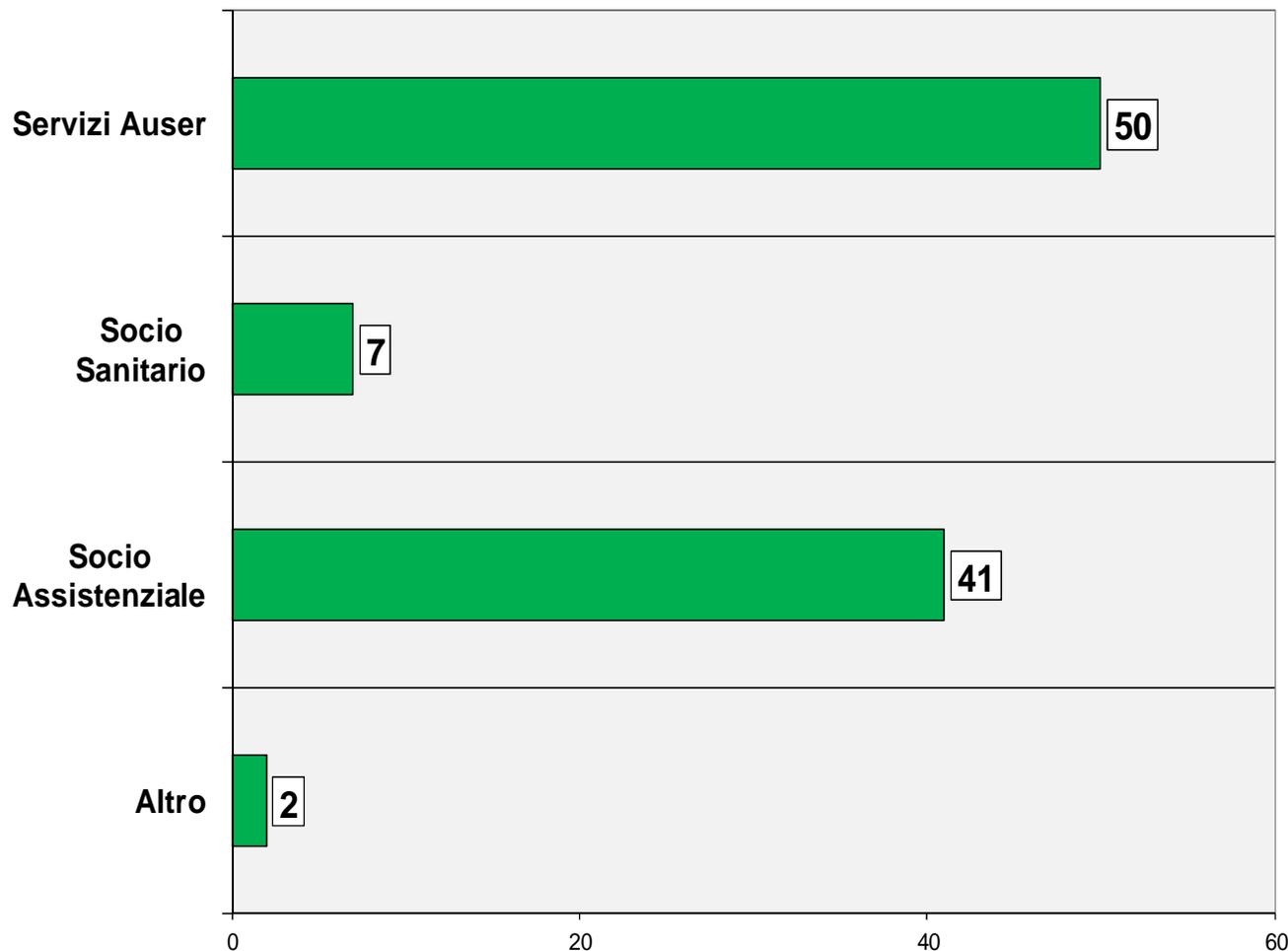
## Richieste d'aiuto/assistenza

Sono i bisogni riconducibili a tutte le situazioni in cui la soluzione del caso necessita dell'intervento concreto del volontario che opera sul territorio. Ciò comporta anche un'importante attività telefonica del Punto d'Ascolto necessaria per ricercare la miglior risposta possibile al bisogno espresso dal cittadino (come dimostrato, nella pagina che segue, dall'importante volume di traffico in uscita necessario per la dare la migliore soluzione alla singola problematica)

n.  
10.963  
(98,3%)

Info,  
bisogni  
e  
richieste  
d'aiuto  
espresse  
da  
anziani  
e  
famiglie

# Le 184 info/segnalazioni registrate per tipologia (%)



## Informazioni/segnalazioni: le principali tipologie

**Sanitario**, informazioni inerenti la salute in genere (apertura farmacia, ricerca di un centro medico specialistico, centri per la cura o la prevenzione gioco d'azzardo patologico ecc..)

**Socio Assistenziale**, informazioni inerenti la disponibilità di servizi tipo accompagnamento, di assistenza, di aiuto e indirizzamento a servizi e centri antiviolenza, etc.

**Socio Sanitario**, informazioni inerenti l'esistenza di servizi tipo soggiorni al mare per non autosufficienti, anziani ecc..

**Socializzazione/Tempo libero**, informazioni inerenti la socialità, lo svago, il divertimento

**Fiscale**, informazioni inerenti a problematiche fiscali

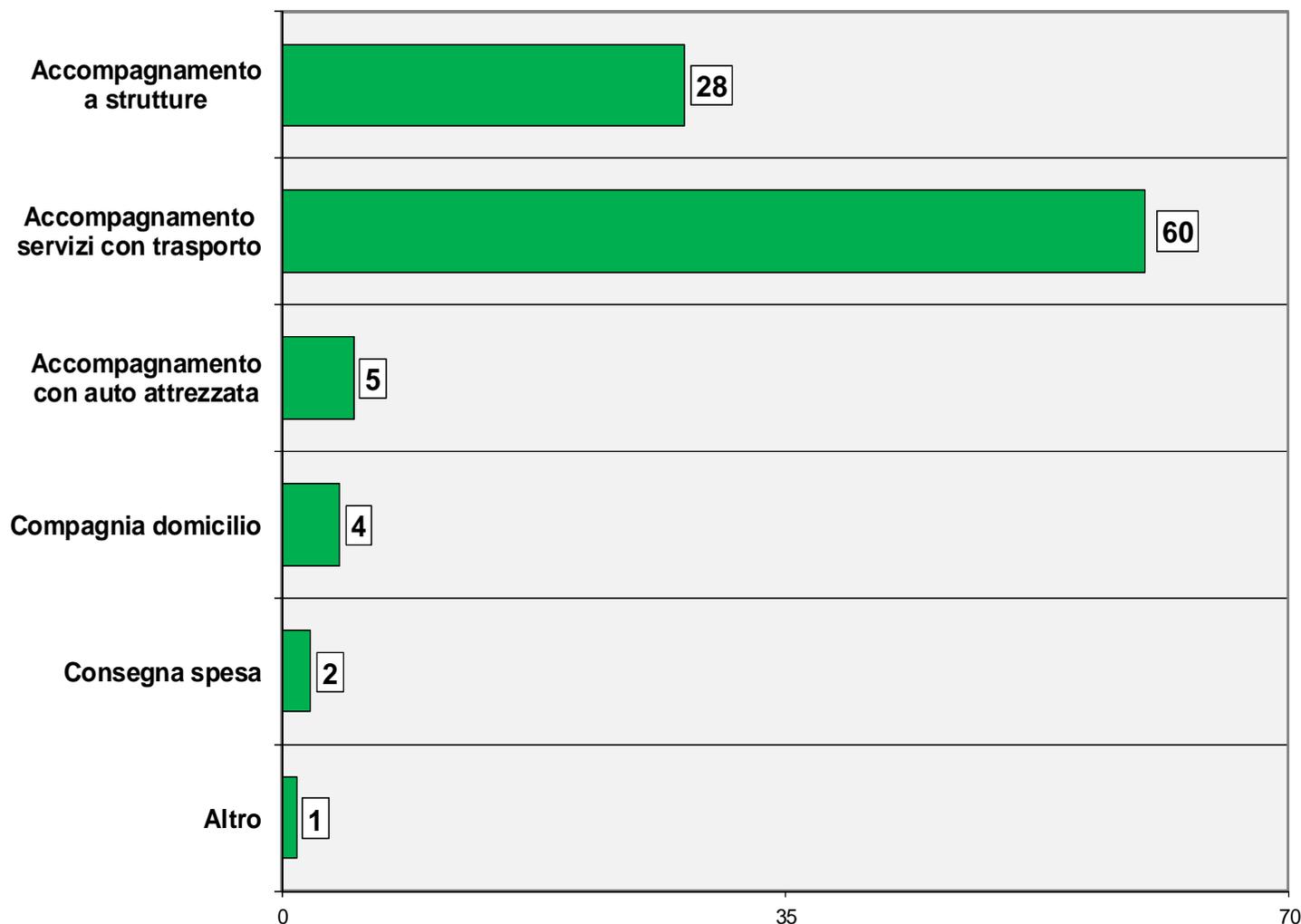
**Pensionistico/Previdenziale**, informazioni inerenti la previdenza sociale in genere

**Casa**, informazioni inerenti problematiche relative a contratti, contributi, affitto ecc..

**Sicurezza**, informazioni inerenti norme, istituzioni e strutture a contrasto di truffe e raggiri

**Culturale**, informazioni inerenti le attività di 3a Università o altro

# Le 10.963 richieste d'aiuto alla persona registrate per tipologia (%)



## L'aiuto alle persone: le principali tipologie

### Accompagnamento ai servizi nelle varie forme

**Supporto alla mobilità**, per spostamenti con destinazioni diverse dal socio-sanitario (amici, parrucchiera ecc..)

**Consegna a domicilio di farmaci/pasti/spesa , etc.**

### Compagnia telefonica suddivisa in :

- telefonia in uscita a contrasto della solitudine
- Telefonia in uscita per monitoraggio di alcune situazioni (vedi emergenza caldo, etc.)

### Compagnia a domicilio/per uscire

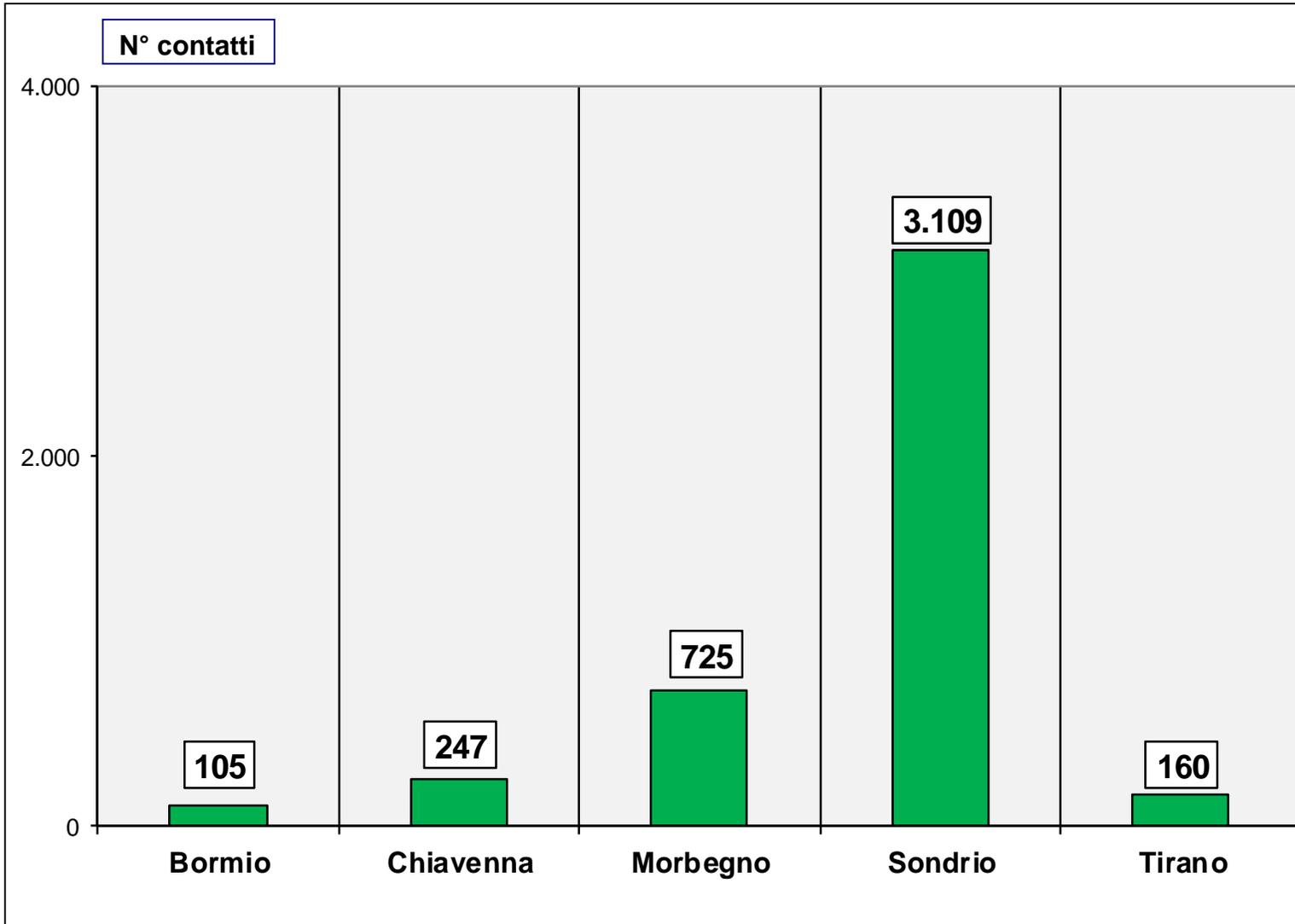
### Attività di socializzazione

**Aiuto per fare la spesa/ per disbrigo pratiche**

**Piccole riparazioni domestiche**

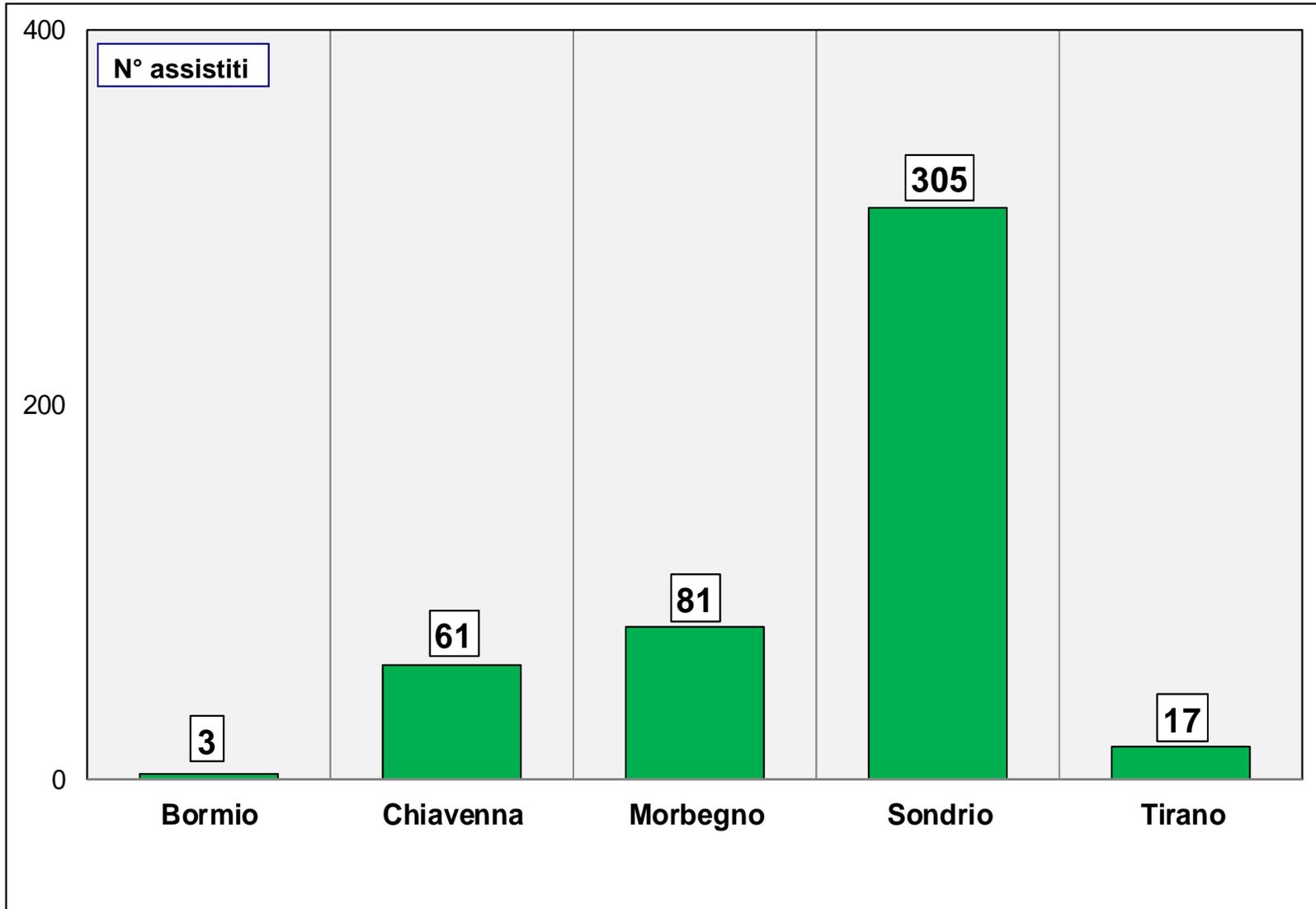
**Servizi Auser c/o strutture pubbliche/private (Rsa, Cdi, Centri Anziani...)**

# Le attività per Distretto socio-sanitario



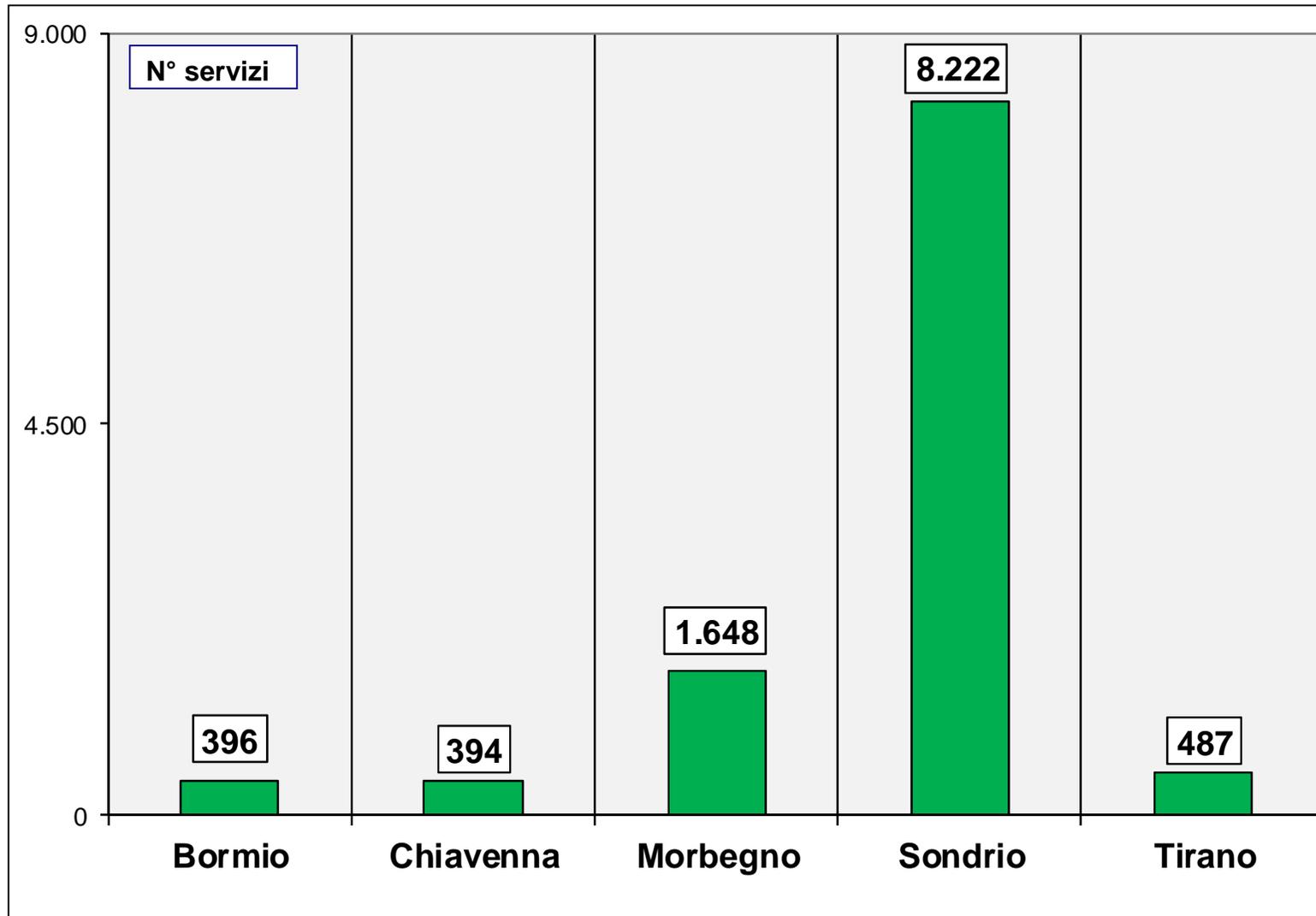
**I**  
**4.346**  
**contatti**  
**registrati**  
**tra**  
**gennaio e**  
**dicembre**  
**2015**  
**per**  
**Distretto**  
**socio**  
**sanitario**

# Le attività per Distretto socio-sanitario



**I  
467  
cittadini  
assistiti  
tra  
gennaio e  
dicembre  
2015  
per  
Distretto  
socio  
sanitario**

# Le attività per Distretto socio-sanitario



**I**  
**11.147**  
**servizi**  
**forniti**  
**tra**  
**gennaio e**  
**dicembre**  
**2015**  
**per**  
**Distretto**  
**socio**  
**sanitario**