



Regione Lombardia

Famiglia, Conciliazione,
Integrazione
e Solidarietà Sociale

 **auser**
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-giugno
2016**

INDICE

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

PROGETTO 'IL VALORE DEL FILO D'ARGENTO'

**CONTATTI, UTENZA , SERVIZI
NEL PERIODO gennaio/giugno*
2016**

* 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 giugno 2016

Contatti o chiamate telefoniche 'in entrata'

1.917

Contatti telefonici 'in uscita'

di cui - 1.599 dirette all'assistito

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

e - 2.500 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.

4.099

Servizi forniti

5.556

Il complesso delle attività registrate tra gennaio e giugno 2016

Cittadini assistiti	336
Volontari impiegati	117
Chilometri percorsi	135.672
Ore impiegate	5.515

Il complesso delle attività registrate tra gennaio e giugno 2016

Mediamente

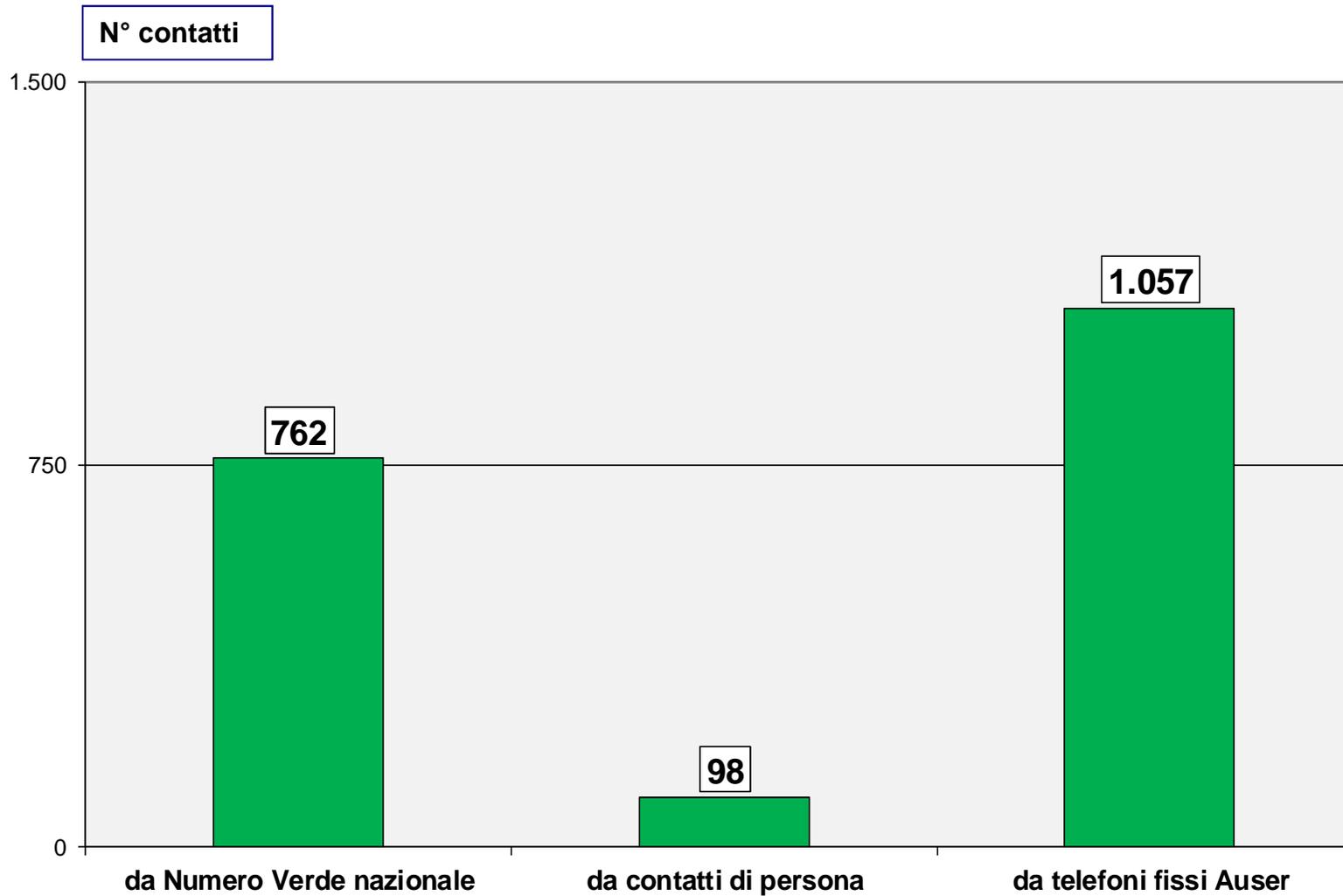
- ogni assistito** ha indirizzato al servizio di Telefonia Sociale **5,7 telefonate**
- con una **singola telefonata** indirizzata alla Telefonia Sociale il cittadino **ha richiesto 2,9 servizi** (problemi di sicurezza, disbrigo pratiche, accompagnamento, supporto mobilità, aiuto per spesa, telefonata di compagnia per contrasto alla solitudine e/o contribuire a mantenere l'anziano al proprio domicilio)
- ogni assistito ha fruito per 16,5 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 **182 giorni d'operatività**, il sistema di Telefonia Sociale ha ricevuto

- **ogni mese 319,5 chiamate telefoniche e**
- **ogni giorno 10,5 contatti telefonici.**

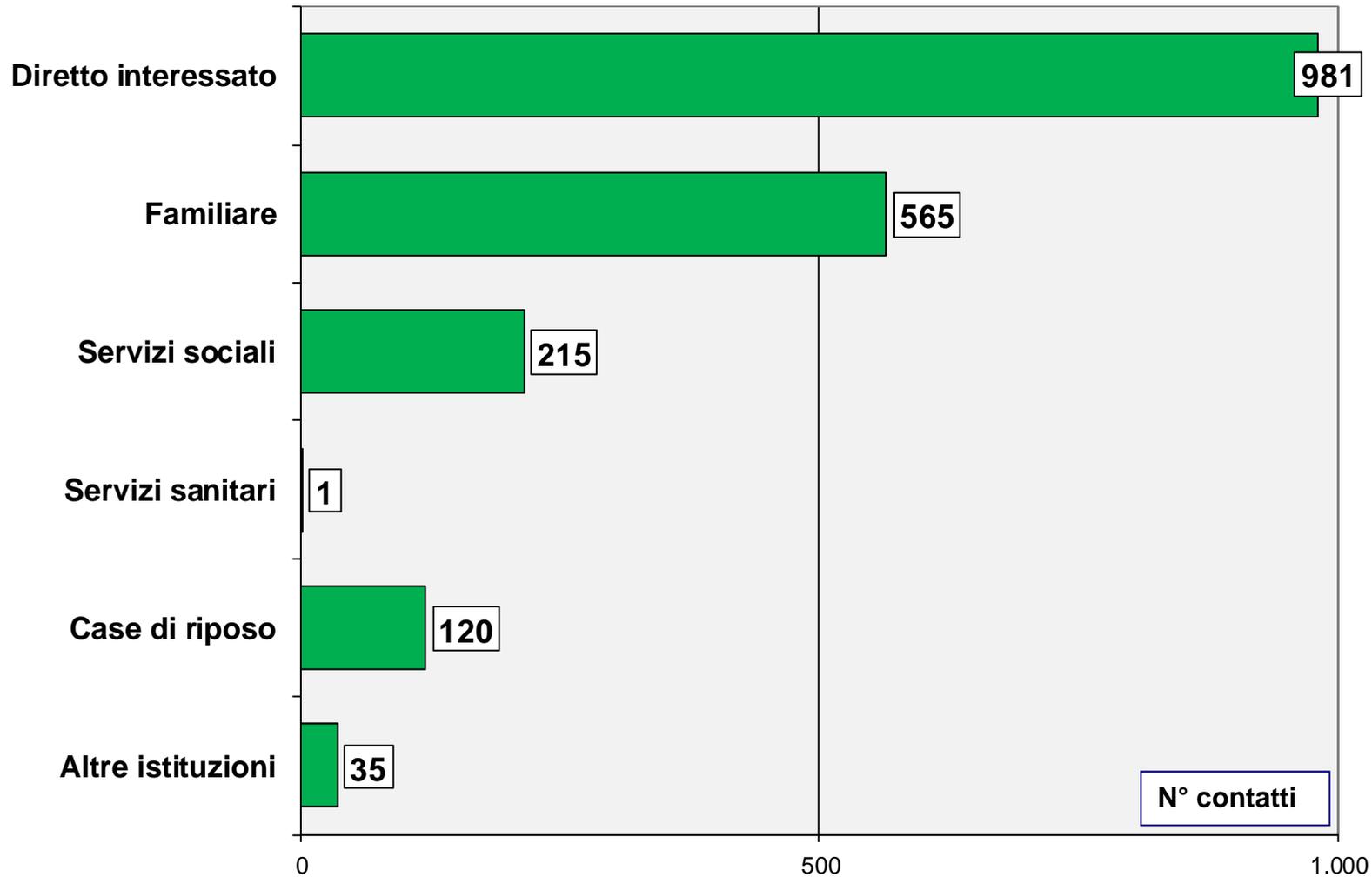
Nel seguito sono proposti i **principali risultati** elaborati sulla base dei dati registrati nel sistema oltre ad alcuni grafici degli andamenti di: **tipologia del contatto, profilo dell'utenza, tipologia delle domande e delle risposte fornite.**

Le chiamate 'in entrata'



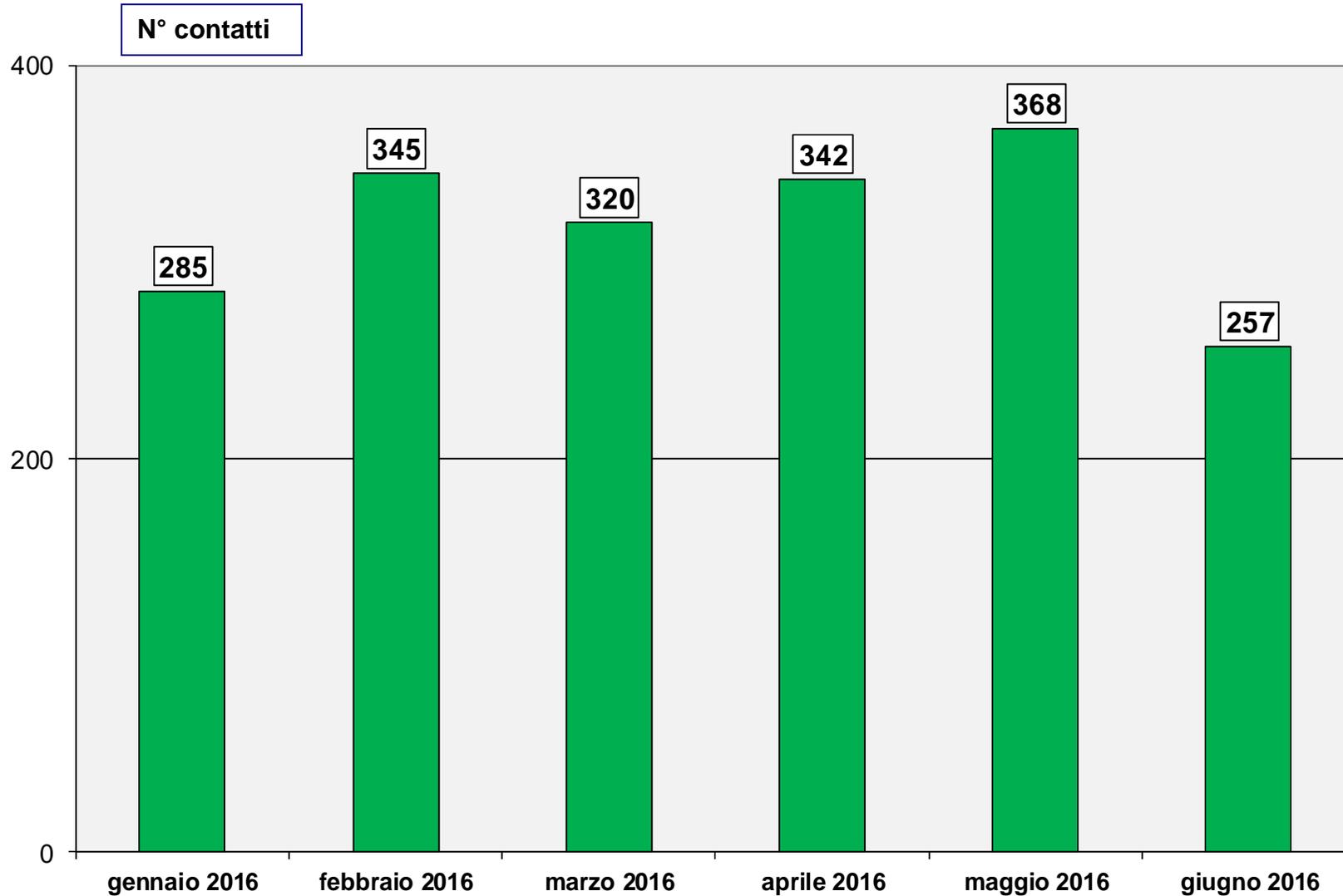
I
1.917
contatti
registrati
tra
gennaio
e giugno
2016
per
provenienza
delle
chiamate

Le chiamate 'in entrata'



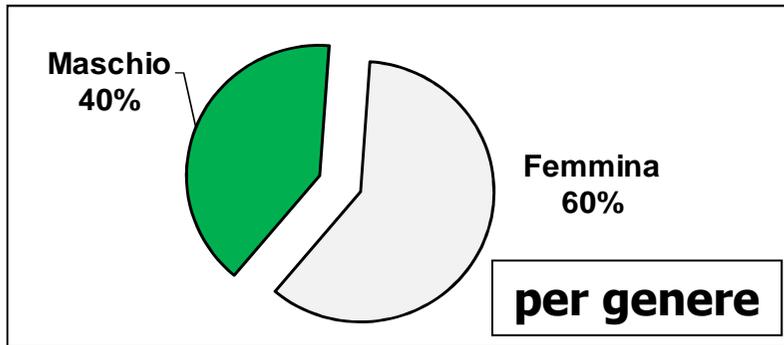
I
1.917
contatti
registrati
tra
gennaio
e giugno
2016
per
tipo
d'interlo-
cutore

Le chiamate 'in entrata'

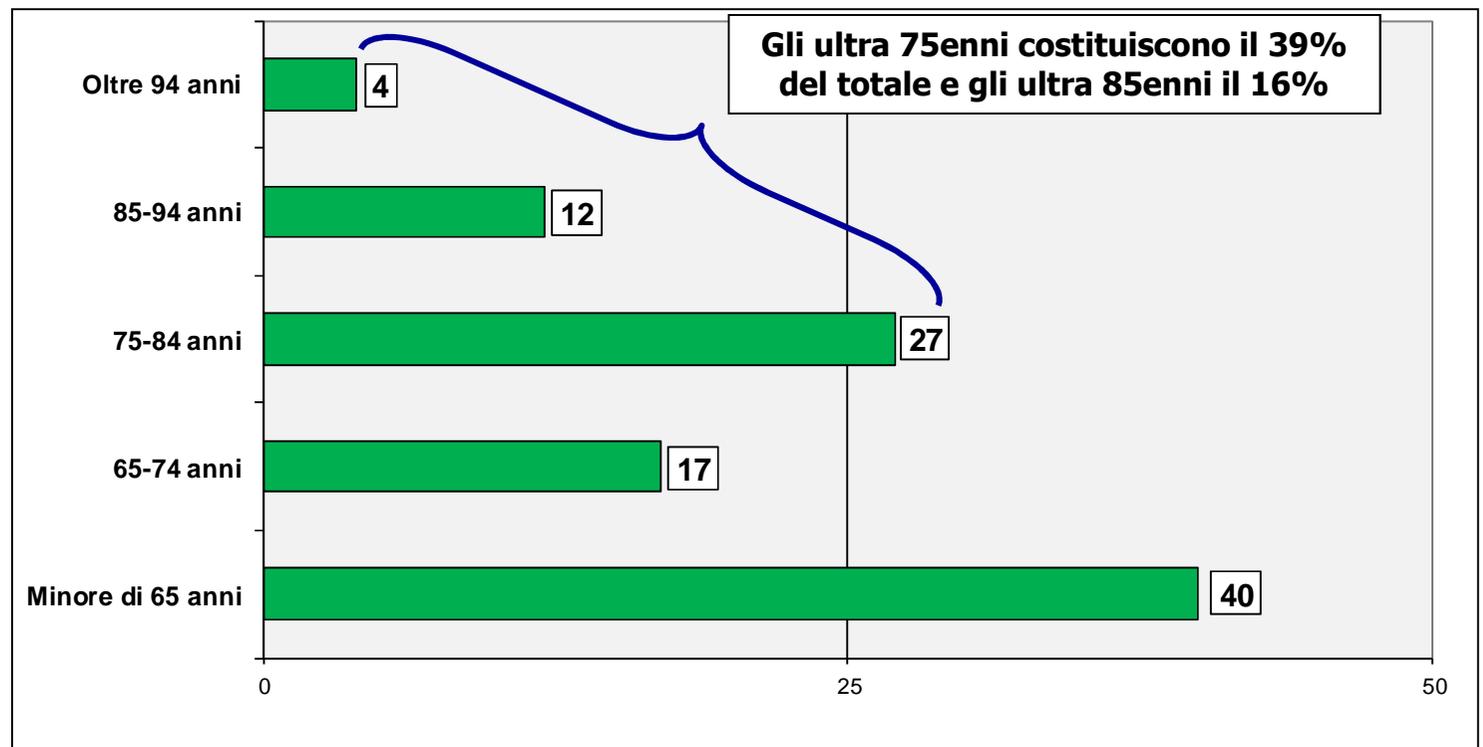


I
1.917
contatti
registrati
tra
gennaio e
giugno
2016
per
mese

Il profilo dei 336 assistiti



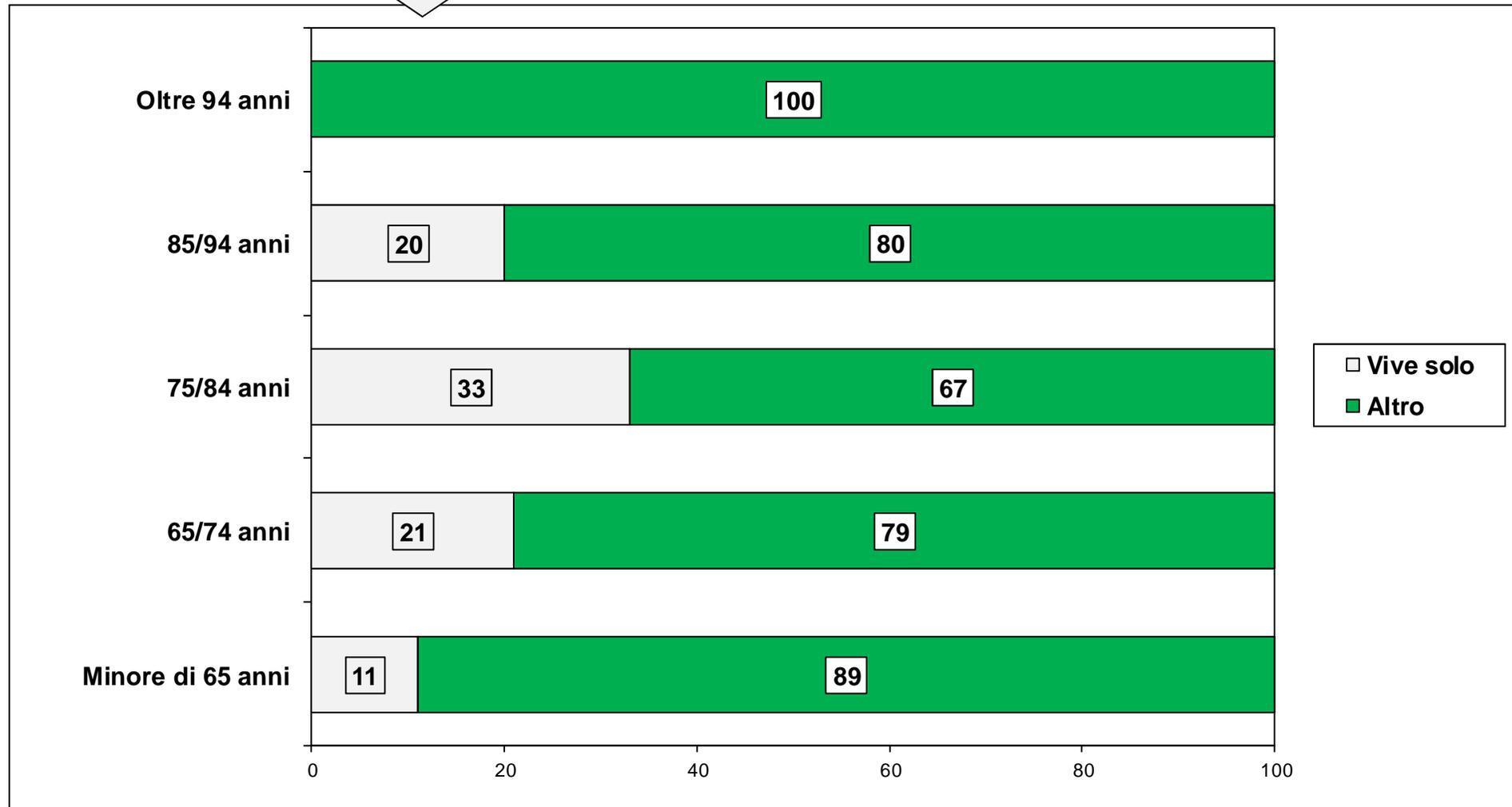
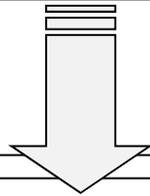
per classi d'età (%)



Il profilo dei 336 assistiti

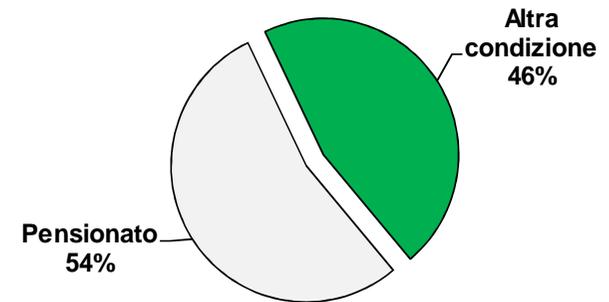
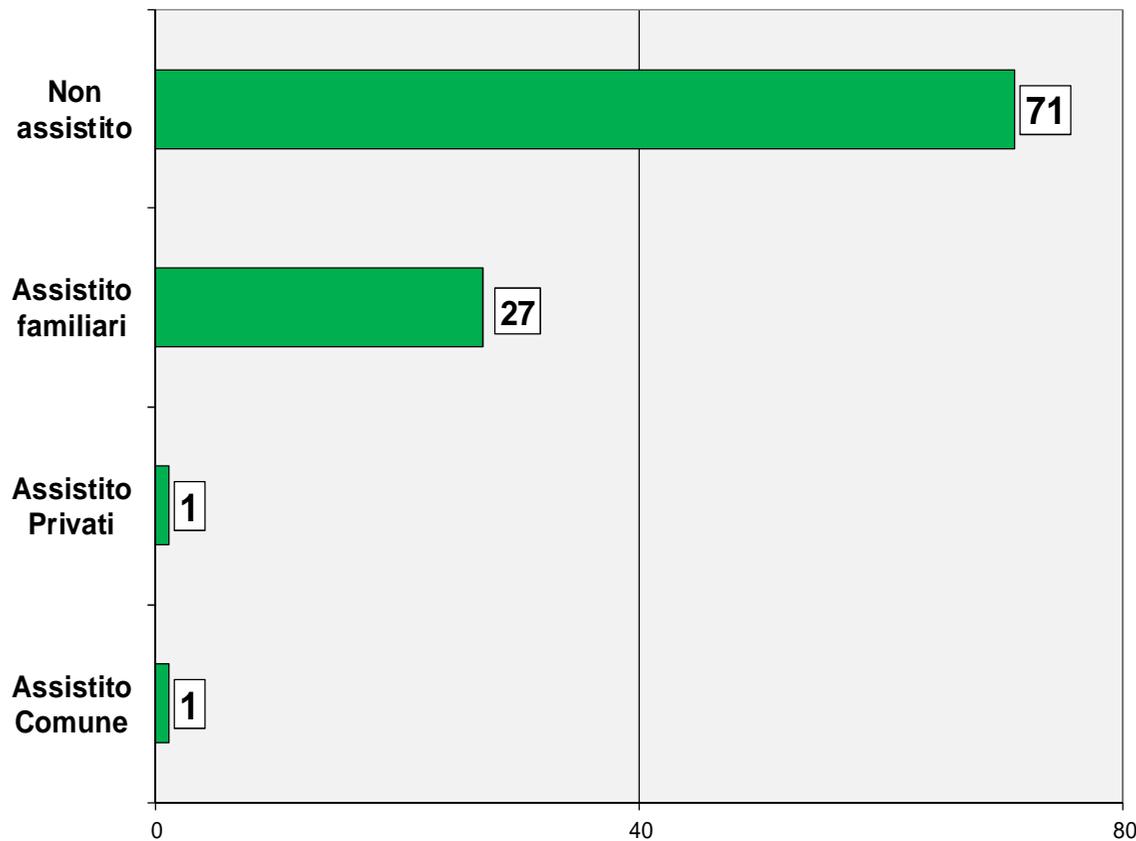
**vive solo
(19% del totale)**

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



Il profilo dei 336 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. 70
(1,3%)

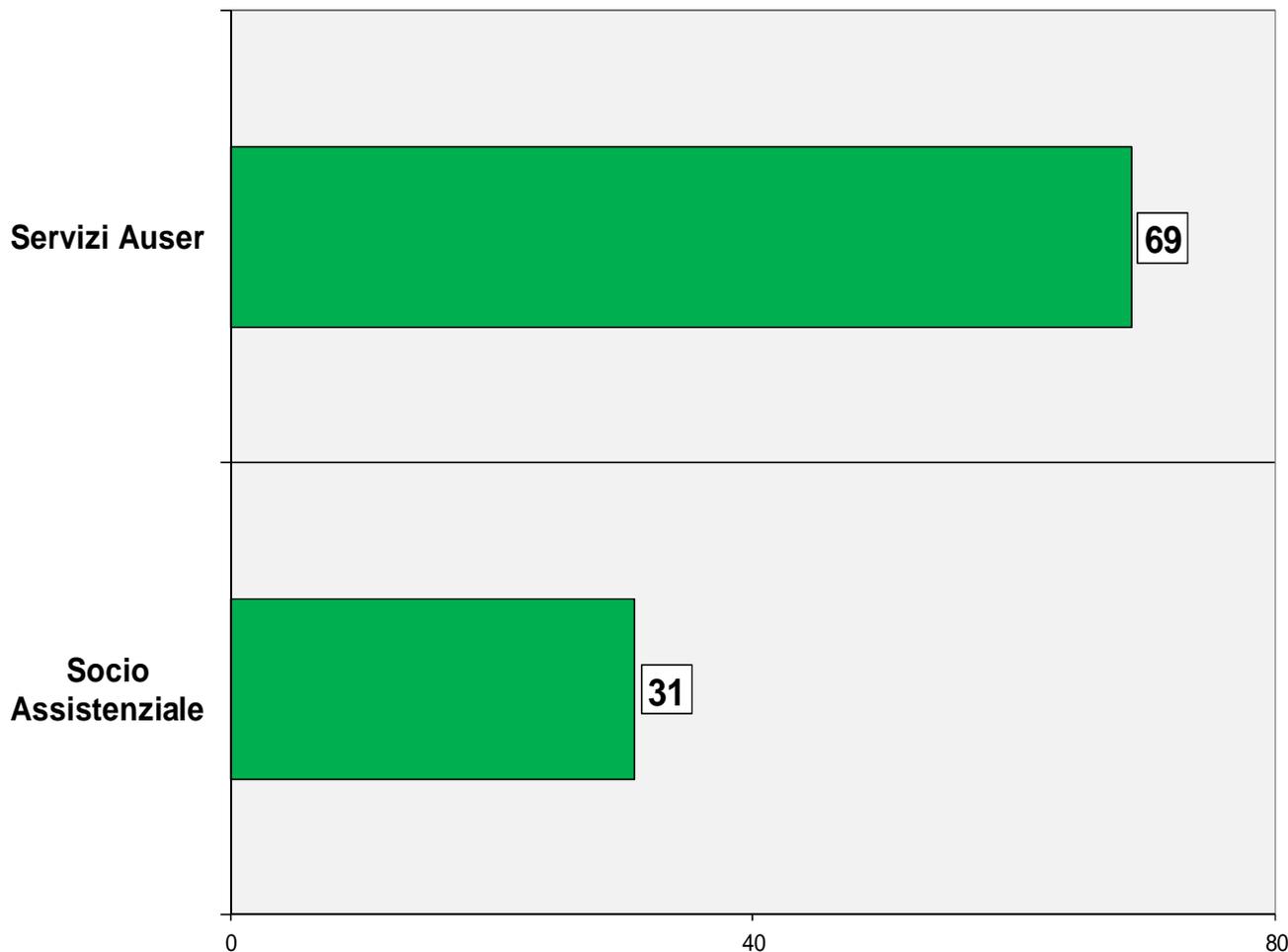
Richieste d'aiuto/assistenza

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.
5.486
(98,7%)

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

Le 70 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 anti violenza, 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

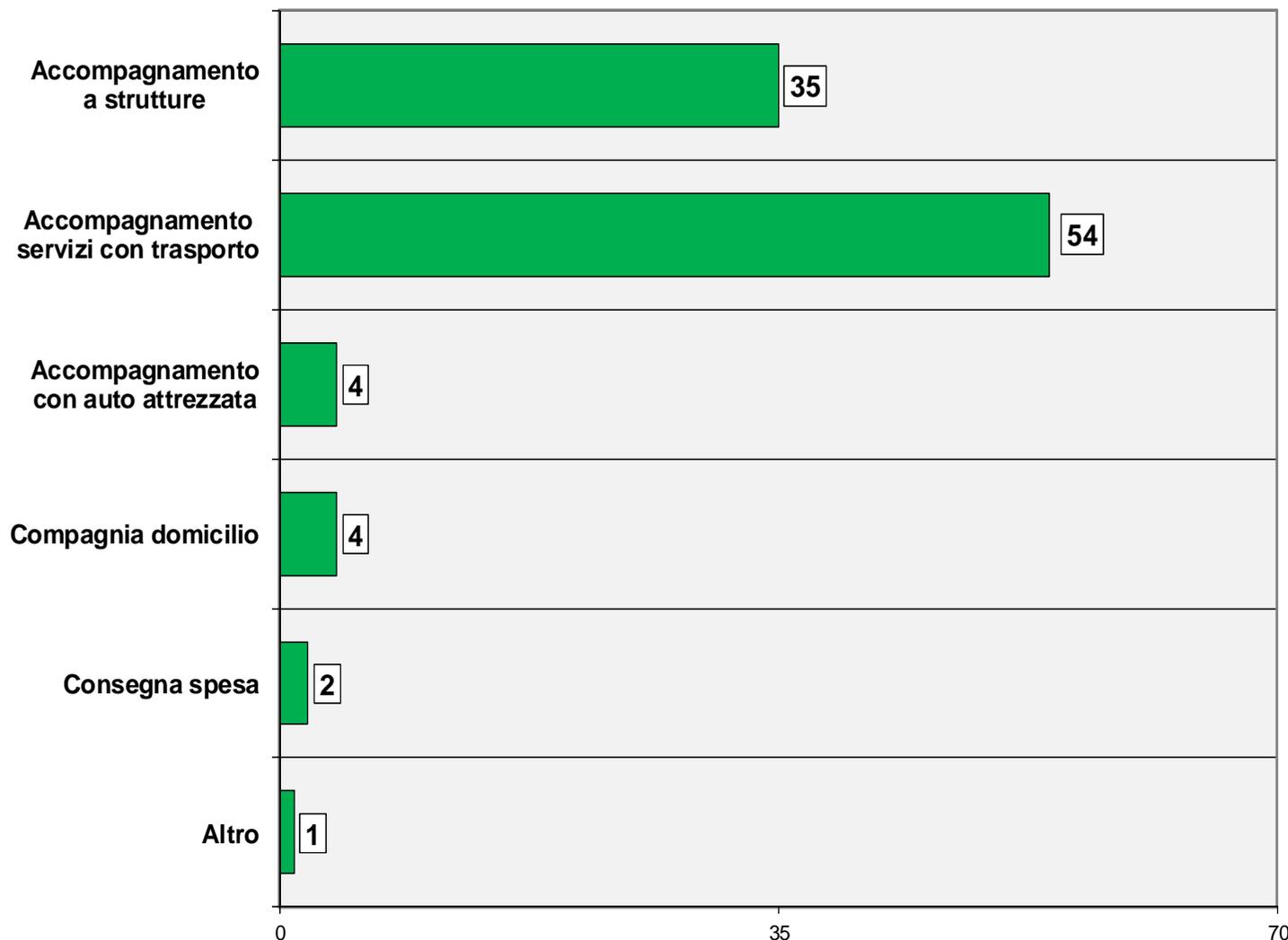
Pensionistico/Previdenziale, informazioni inerenti la previdenza sociale in genere

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 5.486 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

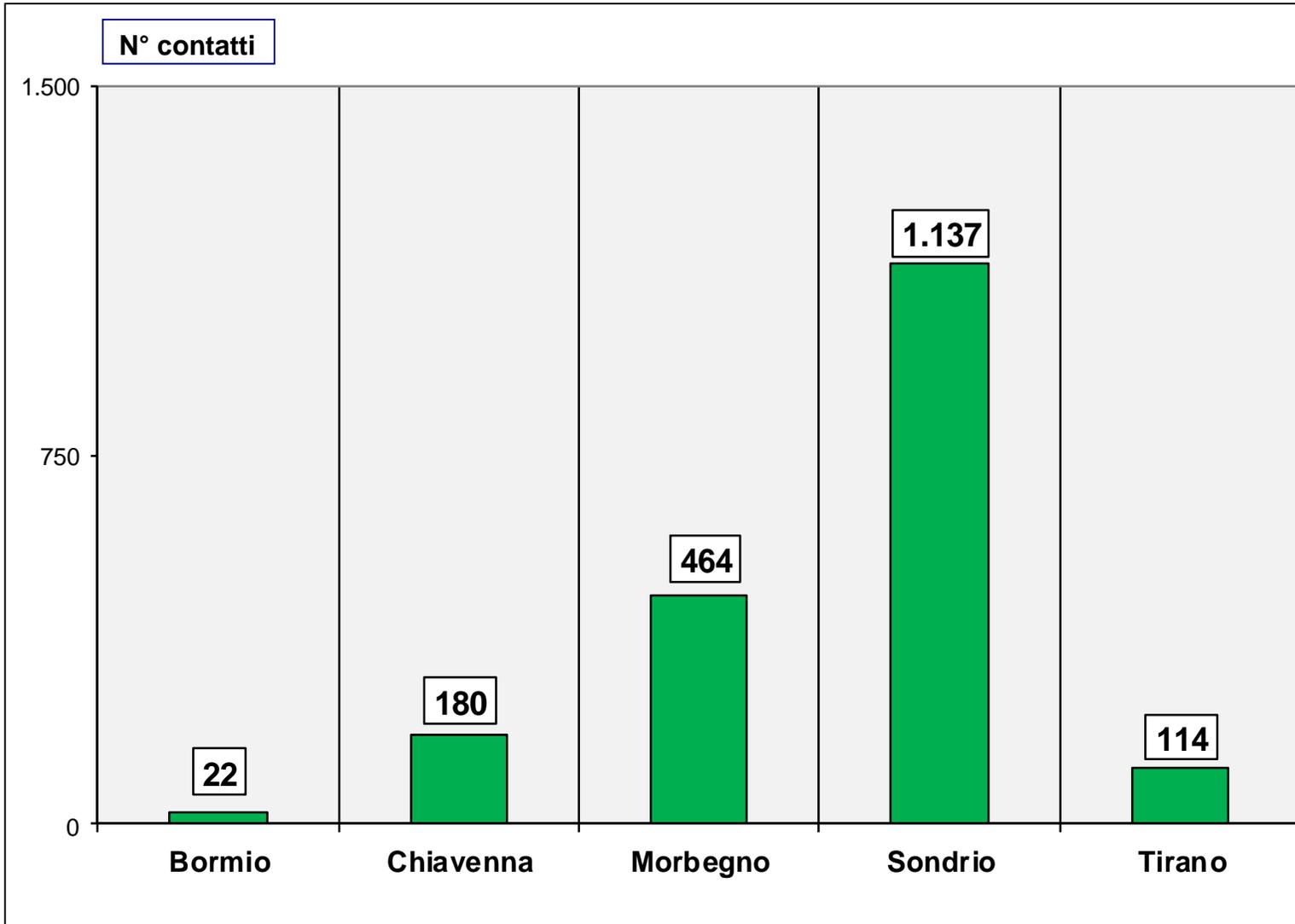
Attività di socializzazione

Aiuto per fare la spesa/ per disbrigo pratiche

Piccole riparazioni domestiche

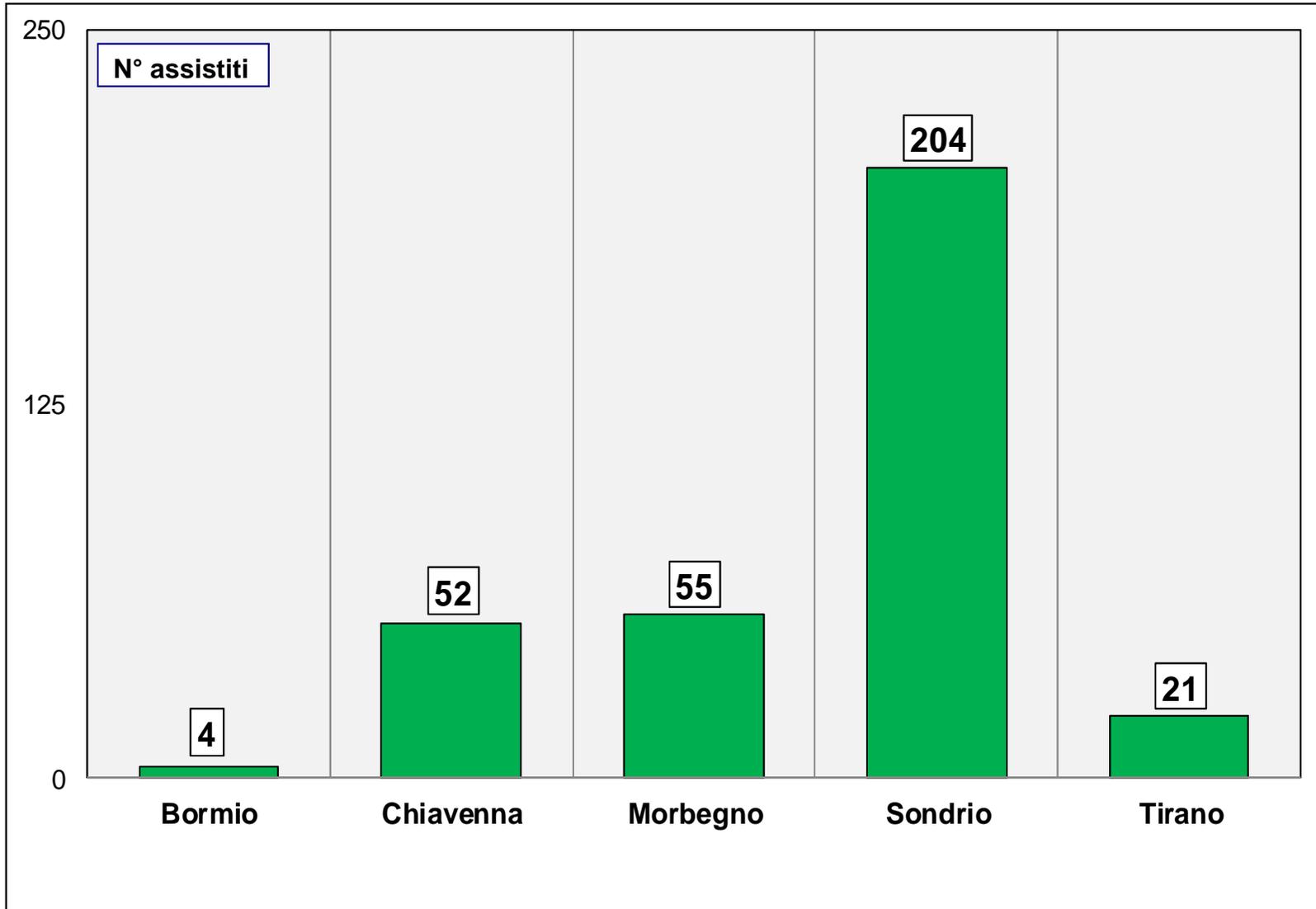
Servizi Auser c/o strutture pubbliche/private (Rsa, Cdi, Centri Anziani...)

Le attività per Distretto socio-sanitario



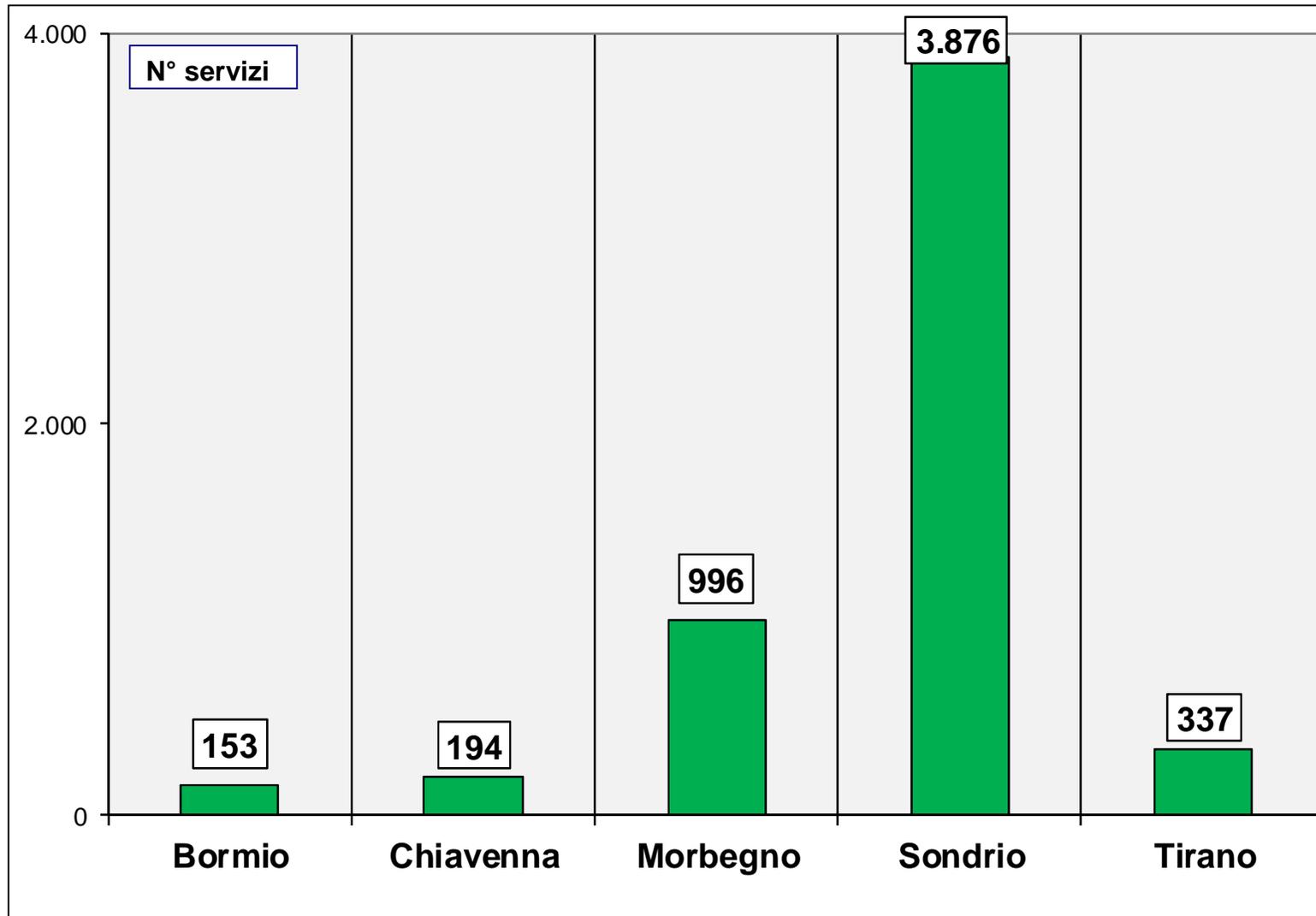
I
1.917
contatti
registrati
tra
gennaio e
giugno
2016
per
Distretto
socio
sanitario

Le attività per Distretto socio-sanitario



I
336
cittadini
assistiti
tra
gennaio e
giugno
2016
per
Distretto
socio
sanitario

Le attività per Distretto socio-sanitario



I
5.556
servizi
forniti
tra
gennaio e
giugno 2016
per
Distretto
socio
sanitario