

# La Telefonia Sociale in Lombardia



Servizio gratuito di informazione e supporto domiciliare per anziani e famiglie.  
Risponde 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno.

**Rendiconto delle  
attività svolte in  
applicazione della  
Deliberazione della  
Giunta Regionale della  
Lombardia N° IX/1746  
del 18/05/2011**

**Le attività svolte nel corso del 2013**

**Auser è un'associazione di Volontariato e di Promozione Sociale impegnata a sostenere l'invecchiamento attivo degli anziani e a far crescere il loro ruolo nella società.**

Troppo spesso si parla di anziani solo in termini di costi economici e oneri sociali; sempre più spesso trova riscontro l'interpretazione per cui il cittadino, in età post-produttiva, perdendo "valore economico", diviene inutile, invisibile all'intero corpo sociale. Auser vuole cambiare questa prospettiva e propone una concezione dell'anzianità che, invece, considera la persona anziana il centro delle attività di tutta l'associazione, quindi un soggetto ancora attivo ed in grado di dare contributi utili e funzionali allo sviluppo della società.

**Per Auser l'anziano è una risorsa per sé e per gli altri.**

Perciò Auser promuove il "valore" delle persone e delle loro relazioni ispirandosi a principi di equità sociale, di rispetto delle differenze, di tutela dei diritti, di sviluppo delle opportunità e dei beni comuni.

Auser si caratterizza, tra le associazioni di anziani, per la scelta di intrecciare l'obiettivo dell'aiuto e della cura alla persona con quello della socializzazione, dell'apprendimento permanente e della solidarietà verso le persone e la comunità.

**In particolare, nel campo delle attività di volontariato d'aiuto alla persona Auser svolge la sua *mission* attraverso la Telefonia Sociale del Filo d'Argento.**

La **Telefonia Sociale del Filo d'Argento** è un originale sistema telematico che risponde alle richieste d'aiuto espresse dagli anziani e che è gestito ed affidato, su tutto il territorio nazionale, alla solidale disponibilità di tempo libero del volontario Auser.

**La Telefonia Sociale del Filo d'Argento è l'attività d'ascolto e di presa in carico** dei bisogni espressi dai segmenti 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, per contrastare la solitudine e per agevolare la permanenza al proprio domicilio dell'anziano in condizioni di fragilità sociale.

**La Telefonia Sociale del Filo d'Argento**, dunque, 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, 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 inespressi.

Perché **la Telefonia Sociale del 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.

**La Telefonia Sociale del Filo d'Argento rappresenta, dunque, un'opportunità in più per gli anziani.**

**In provincia di Milano prima (2003) e, successivamente, in tutta la Lombardia,** negli anni tra il 2004 e il 2010, un accordo di partnership tra Auser Lombardia e l'Assessorato alla Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale della Regione Lombardia ha dato attuazione al progetto "Filo d'Argento/Pronto Servizio Anziani", un insieme di attività destinate a dare risposte ai bisogni di anziani e famiglie in condizioni di disagio sociale attraverso la Telefonia Sociale del Filo d'Argento.

Per rispondere all'ampia serie di problematiche emerse all'interno di un inarrestabile percorso di crescita della domanda, il sistema di Telefonia Sociale ha dovuto sempre più strutturarsi e ha dovuto predisporre un complesso modello tecnico-organizzativo basato su innovative risorse telematiche e, soprattutto, sulla disponibilità, attenzione, impegno e capacità di relazione dei soci volontari.

**In forma sintetica,** la Telefonia Sociale si è strutturata avendo come riferimento:

- il Numero Verde nazionale 800-995988, attivo 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno, e la rete dei **20 Punti d'Ascolto regionali** a copertura dei 30 distretti telefonici, operativi dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle 15 alle 18, che raccolgono oltre il 97% delle richieste d'aiuto,
- il Call Center nazionale che risponde, con operatori diretti, nelle ore e nei giorni di chiusura dei Punti d'Ascolto,
- i numeri di telefonia fissa delle oltre 430 Associazioni Locali Affiliate ad Auser,
- le sedi di Auser insediate sul territorio.

La **figura** che segue visualizza lo schema di percorso per l'accesso alla Telefonia Sociale e le tipologie di presa in carico in risposta ai bisogni del cittadino.

**IL PERCORSO DELLA TELEFONIA SOCIALE 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**

**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

### **Auser è un'associazione di Volontariato e di Promozione Sociale impegnata a sostenere l'invecchiamento attivo degli anziani e a far crescere il loro ruolo nella società.**

Questa precedente affermazione trova la sua declinazione nelle altre e diverse attività che l'Auser nel suo complesso è impegnata a fornire alla comunità lombarda potendo contare sul sostegno di 79.876 soci (al 59% donne) e sulla disponibilità concreta di 9.722 volontari (per il 42% donne).

Tra le principali aree d'intervento del **Volontariato** si possono elencare\*:

- il **Volontariato d'aiuto alla persona**, cioè il Filo d'Argento con la sua Telefonia Sociale a sostegno di anziani e famiglia in condizioni di fragilità che trova attuazione in 317 associazioni locali, impegna 5.469 volontari (il 35% donne), porta aiuto a oltre 137.700 cittadini fragili, un aiuto che ha richiesto di percorrere oltre 8,5 milioni di chilometri;
- il **Volontariato civico**, che propone, ad esempio, i servizi di cura e sorveglianza delle aree verdi, delle piattaforme ecologiche, di musei/biblioteche, di vigilanza davanti alle scuole, di accompagnamento su scuolabus ecc... a favore dell'intera comunità. Un'attività che trova attuazione in 234 associazioni locali, impegna 2.836 volontari (il 37% donne), richiede oltre 490 mila ore di volontariato;

Così come la **Promozione Sociale** si articola in:

- Promozione del **Tempo Libero**, con l'organizzazione di giochi, feste, cene ecc., un'attività che trova attuazione in 238 associazioni locali, impegna oltre 3.200 volontari (il 57% donne), richiede oltre 314 mila ore di volontariato, ha coinvolto oltre 520 mila persone;
- Promozione dell'**Esercizio Fisico**, per mantenere/ripristinare una mobilità a rischio, con la ginnastica dolce degli anziani, i gruppi di cammino, le passeggiate. L'attività trova attuazione in 68 associazioni locali, impegna 276 volontari (il 71% donne), richiede oltre 8.000 ore di volontariato, ha coinvolto poco più di 4.000 persone;
- Promozione del **Turismo Sociale**, con l'organizzazione di gite, viaggi, soggiorni che trova attuazione in 189 associazioni locali, impegna 897 volontari (il 51% donne), richiede quasi 30.000 ore di volontariato, ha coinvolto oltre 28 mila persone;
- Promozione della **Cultura e dell'apprendimento permanente**: con le attività delle 16 'Università popolare' e di altre 100 associazioni impegnate in attività culturali/espressive. Le attività possono contare su quasi 1.300 volontari, impegnati per quasi 55.000 ore, con circa 31.000 cittadini che hanno partecipato a 'eventi culturali' quali: visite a musei e mostre, partecipazione a corsi strutturati di vario genere, laboratori espressivi/artigianali, conferenze, seminari ecc..

\* Fonte: '7° Rapporto d'attività 2011' il censimento che Auser ha promosso presso tutte le sue Associazioni alla data del 31/12/2011

Nel corso del 2010, Auser e Regione Lombardia hanno consolidato i rapporti di partnership sulla Telefonia Sociale introducendo, nella prospettiva 2011, una visione strategica che uscendo dal mero meccanismo del finanziamento di un'attività riconosciuta di carattere sociale passava a considerare i vari interventi svolti sul territorio come una ricchezza non più e non solo patrimonio esclusivo di Auser e delle sue Associazioni territoriali ma consegnava all'Istituzione pubblica locale - da cui la Delibera regionale - la consapevolezza di avere nella propria disponibilità un 'modello' collaudato, uno strumento in più a disposizione dei cittadini in condizione di fragilità in grado di rappresentare un deciso potenziamento del sistema di domiciliarità.

Occorreva, dunque, seguire un percorso che, introducendo l'impegno a stipulare accordi/intese da definire sul territorio di ciascuna delle 15 ASL lombarde, puntava a mettere a regime, stabilizzare, consolidare e potenziare la Telefonia Sociale per rafforzare non solo la rete a sostegno della domiciliarità e l'attività di contrasto alla solitudine ma veniva a rappresentare altresì una razionalizzazione delle risorse e degli interventi, secondo un percorso che trovava il suo sbocco naturale nei 98 Ambiti territoriali.

Tutti aspetti che si completano nel rappresentare/considerare la domiciliarità come l'asse intorno a cui costruire un sistema moderno e flessibile, capace di sostenere in modo ravvicinato e tempestivo processi di mantenimento e recupero dell'autosufficienza tra gli anziani più fragili.

Dati questi presupposti, nel maggio 2011 la Giunta Regionale della Lombardia deliberava in merito (deliberazione n. IX / 1746) e, nel dicembre successivo, la Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale emanava il relativo Decreto attuativo (n. 12004 del 6 dicembre 2011) -entrambi riportati in sintesi alla fine del rapporto-.

		<u>Data inizio</u>	<u>1 rendic.</u>	<u>2 rendic.</u>	<u>3 rendic.</u>	<u>Data Fine</u>	<u>Modalità</u>	<u>Rendicontazioni</u>	<u>Report Attività</u>
1	Bergamo	13 aprile 2012	13 luglio 2012	13 ottobre 2012	13 gennaio 2013	31 agosto 2013	Trimestrale	Trimestrale	Trimestrale
2	Brescia	1 giugno 2012	1 settembre 2012	1 dicembre 2012	1 marzo 2012	1 giugno 2013	Trimestrale	Trimestrale	Trimestrale
3	Como	15 marzo 2012	30 giugno 2012	30 settembre 2012	31 dicembre 2012	15 marzo 2013	Trimestrale	Trimestrale	Trimestrale
4	Cremona	15 marzo 2012	15 giugno 2012	15 settembre 2012	15 dicembre 2012	15 marzo 2013	certificazione con importo	Semestrale con rend	Trimestrale
5	Lecco	20 giugno 2012	20 settembre 2012	20 dicembre 2012	20 marzo 2013	20 giugno 2013	Trimestrale	Trimestrale	Semestrali
6	Lodi	27 aprile 2012	27 luglio 2012	27 ottobre 2012	27 gennaio 2013	27 aprile 2013	Trimestrale	Trimestrale	Trimestrale
7	Mantova	27 aprile 2012	27 luglio 2012	27 ottobre 2012	27 gennaio 2013	27 aprile 2013	50% subito - 50% fine	Trimestrale	Semestrali
8	Milano 1 - Ticino O	6 luglio 2012	26 ottobre 2012	26 gennaio 2013	26 aprile 2013	6 luglio 2013	Trimestrale	Trimestrale	Trimestrale
9	Milano 2	2 luglio 2012	2 ottobre 2012	2 gennaio 2013	2 aprile 2013	2 luglio 2013	50%+30%*20	Trimestrale	Trimestrale
10	Milano Città	1 giugno 2012	1 settembre 2012	1 dicembre 2012	1 marzo 2013	1 giugno 2013	50%+30%*20	Trimestrale	Trimestrale
11	Monza - Brianza	29 giugno 2012	29 settembre 2012	29 dicembre 2012	29 marzo 2013	29 giugno 2013	Trimestrale	Trimestrale	Trimestrale
12	Pavia	11 settembre 2012	11 dicembre 2012	11 marzo 2013	11 giugno 2013	11 settembre 2013	Trimestrale	Trimestrale	Trimestrale
13	Valcamonica- Sebino	8 maggio 2012	7 agosto 2013	7 novembre 2012	7 febbraio 2013	8 maggio 2013	Trimestrale	Trimestrale	Semestrale
14	Valtellina- Valchiavenna	1 giugno 2012	1 settembre 2012	1 dicembre 2012	1 marzo 2013	1 giugno 2013	Trim.solo certificazione con importo	Trimestrale	Trimestrale
15	Varese	1 ottobre 2012	1 gennaio 2013	1 aprile 2013	1 luglio 2013	1 ottobre 2013	certificazione con importo	Semestrale con rend	Trimestrale

**CONVENZIONI STIPULATE CON LE ASL DELLA LOMBARDIA**

# **LA TELEFONIA SOCIALE DI AUSER IN ATTUAZIONE DEGLI ACCORDI STIPULATI CON LE ASL LOMBARDE**

**“ ATTIVITÀ, UTENZA , SERVIZI  
NEL CORSO DEL 2013\***

\* L'elaborazione dati è stata effettuata il giorno **05 marzo 2014** per dar modo di completare la fase di registrazione delle schede assistito.

**Nel corso del 2013 il servizio di Telefonia Sociale del Filo d'Argento ha risposto complessivamente a**

- **181.110 contatti o chiamate telefoniche 'in entrata'** di soccorso sociale da parte di
- **25.988 cittadini** in condizioni di disagio sociale che hanno originato
- **470.058 'servizi/prese in carico'** di problematiche di varia natura, che hanno richiesto un totale di
- **290.838 contatti telefonici 'in uscita'** necessari o per **relazionarsi con l'assistito** (119.521) o per **organizzare il servizio richiesto** (171.317).

**In media, nel periodo considerato,**

- **ogni assistito** ha indirizzato al servizio di Telefonia Sociale **7,0 telefonate**
- con una **singola telefonata** indirizzata alla Telefonia Sociale il cittadino **ha richiesto 2,6 servizi** (dalla segnalazione di un problema di sicurezza, all'informazione su una pratica, all'aiuto concreto alla persona per un accompagnamento, un supporto alla mobilità, un aiuto per fare la spesa, una telefonata per "fare quattro chiacchiere" e contribuire alla riduzione di uno stato di solitudine e/o contribuire a mantenere l'anziano al proprio domicilio .....)
- **ogni assistito ha fruito per 18,1 volte di specifici servizi**; è utile ricordare che sul totale incide molto il carattere di ripetitività di alcuni dei servizi richiesti (es: accompagnamento per ciclo di terapie piuttosto, a strutture socio assistenziali ecc.).

**In media**, sul complesso dei **365 giorni d'operatività**, il sistema di Telefonia Sociale ha ricevuto

- **ogni mese 15.092,5 chiamate telefoniche e ogni giorno 496,2 contatti telefonici.**

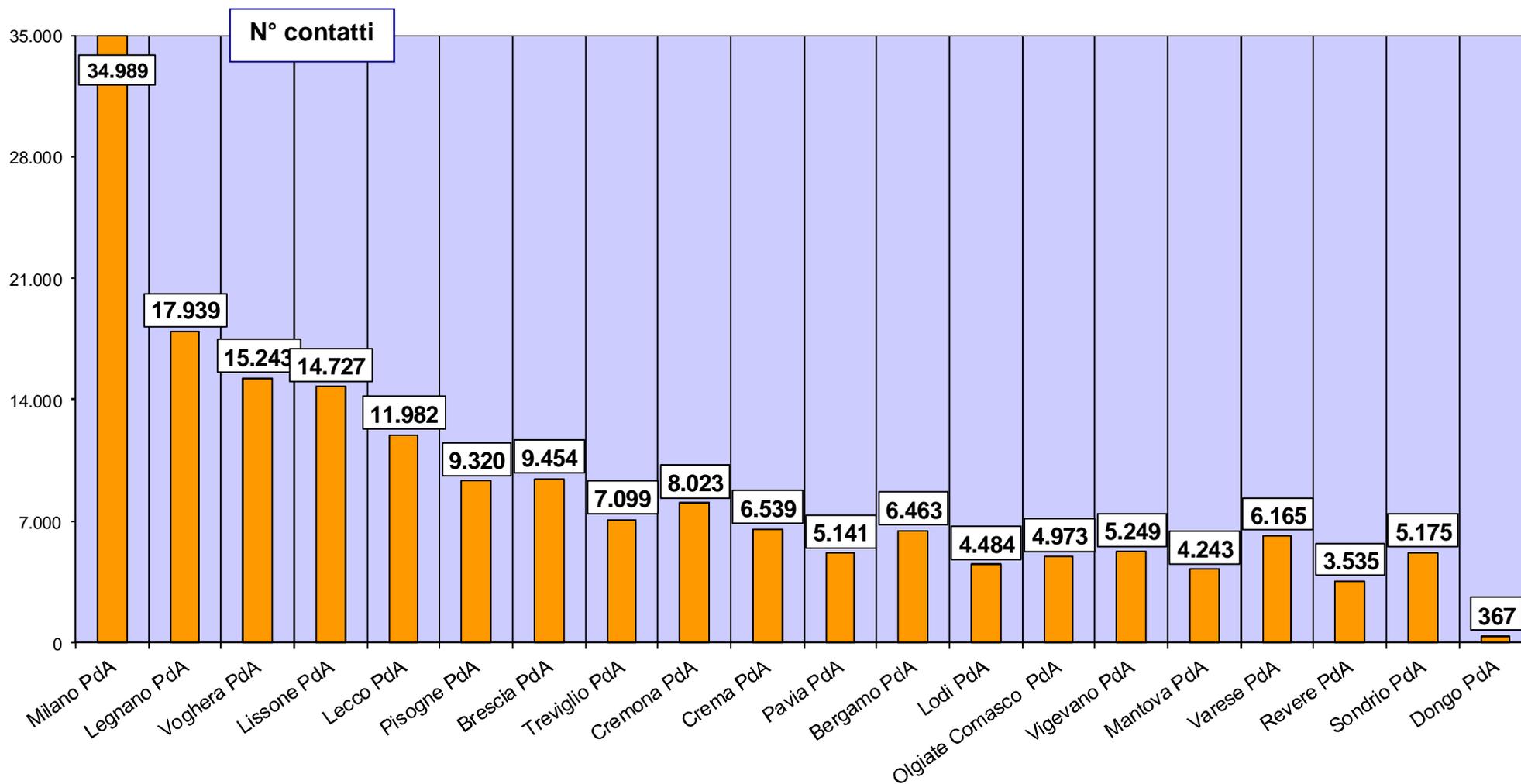
Nel seguito sono proposti i **principali risultati numerici** inseriti nel sistema telematico della Telefonia Sociale oltre ad alcuni grafici che illustrano gli andamenti delle variabili: **tipologia del contatto, profilo dell'utenza, tipologia delle domande e delle risposte fornite.**

# LA TELEFONIA SOCIALE NEL CORSO DEL 2013

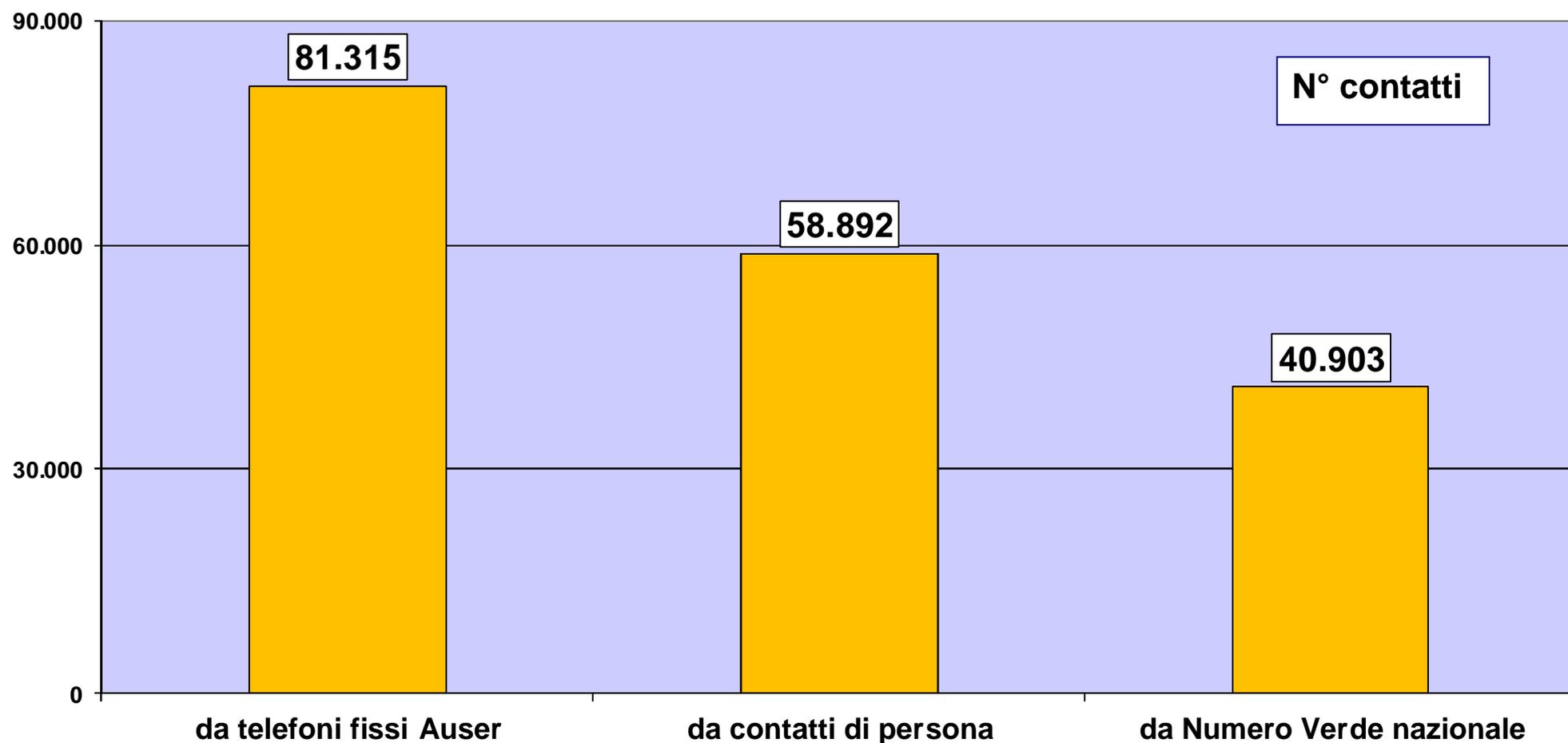
LE **181.110** CHIAMATE 'IN ENTRATA'  
NELLA RIPARTIZIONE

- “ PER PUNTO D'ASCOLTO
- “ PER PROVENIENZA CHIAMATE
- “ PER TIPO D'INTERLOCUTORE
- “ PER MESE

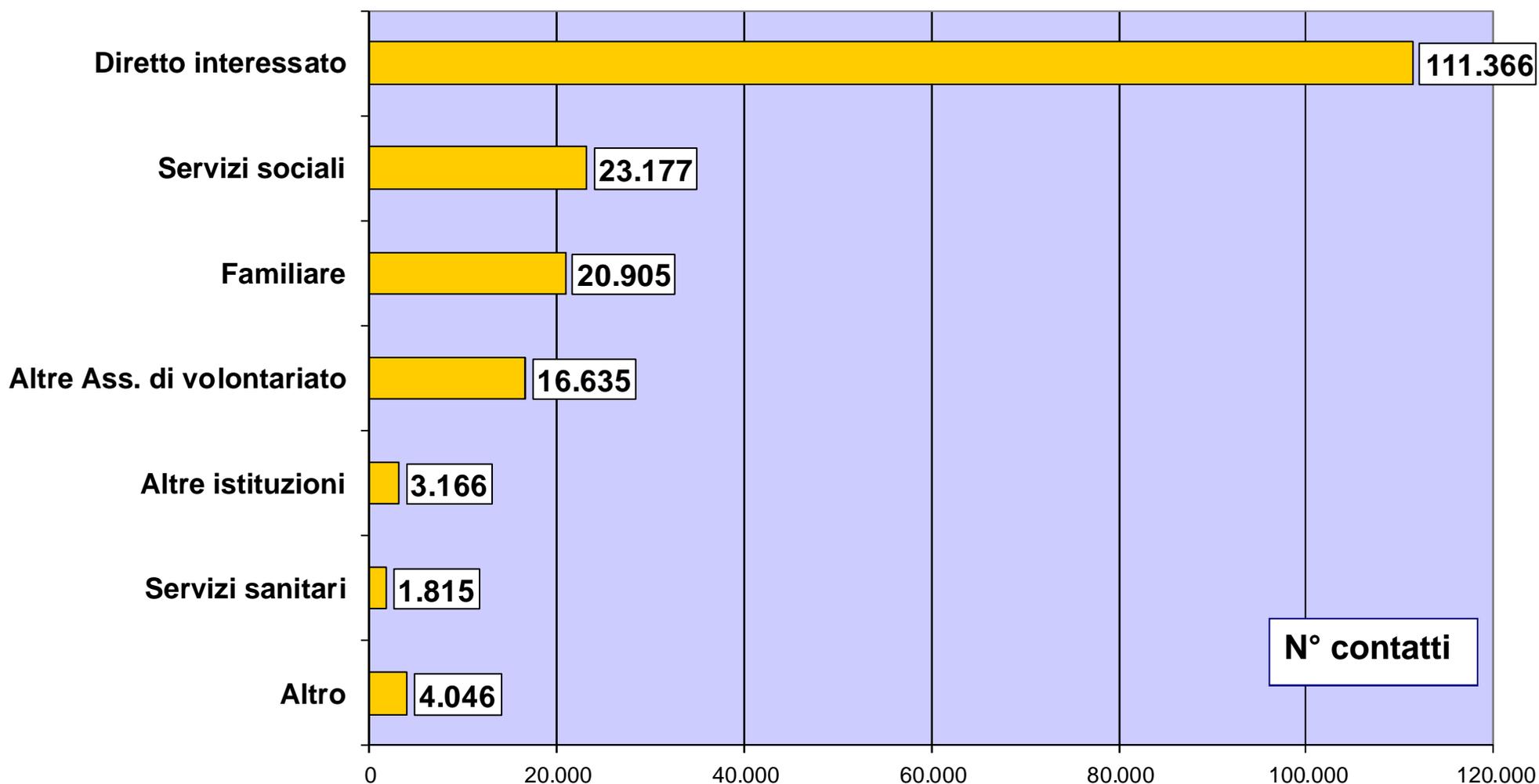
## I 181.110 contatti di Telefonia Sociale: la ripartizione per Punto d'Ascolto



## I **181.110** contatti con la Telefonia Sociale: per provenienza



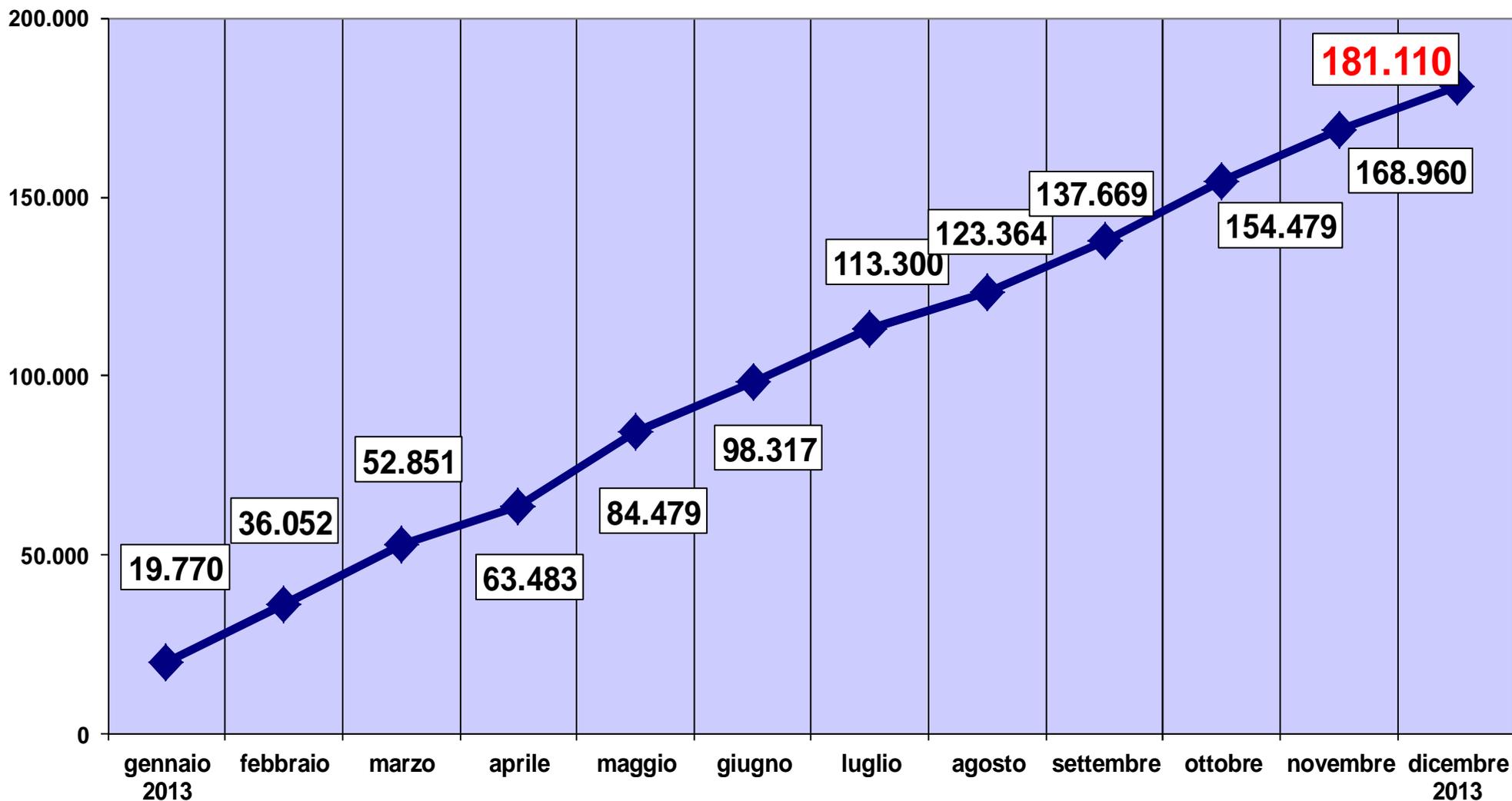
## I 181.110 contatti di Telefonia Sociale: per tipo d'interlocutore



## I **181.110** contatti di Telefonia Sociale: distribuzione per mese

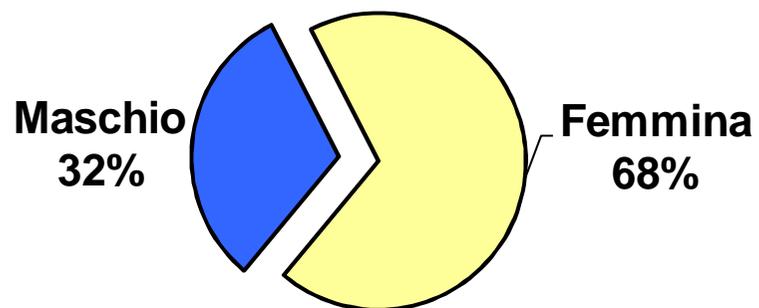


## I **181.110** contatti di Telefonia Sociale: distribuzione cumulata



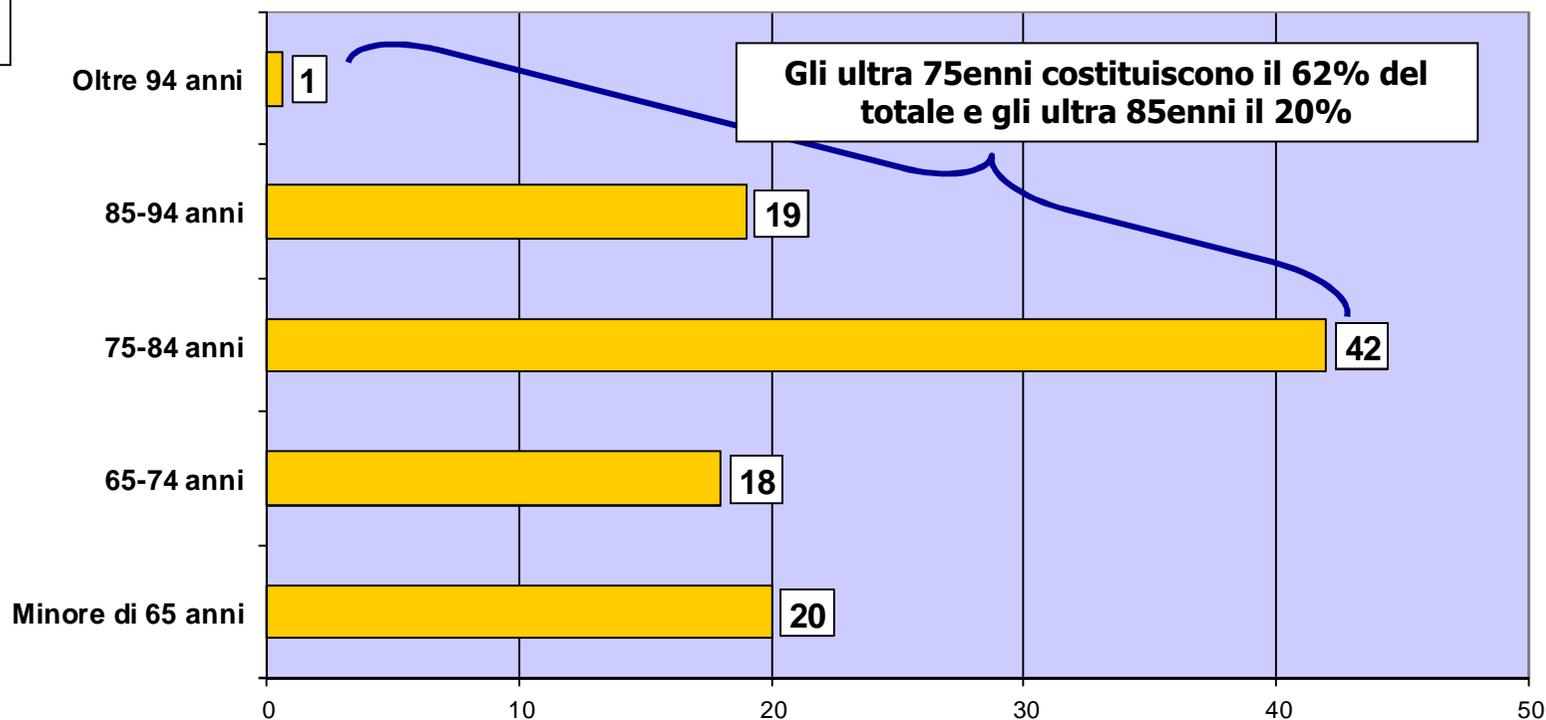
# LA TELEFONIA SOCIALE NEL CORSO DEL 2013

IL PROFILO DEGLI **25.988** CITTADINI  
ASSISTITI



**per genere**

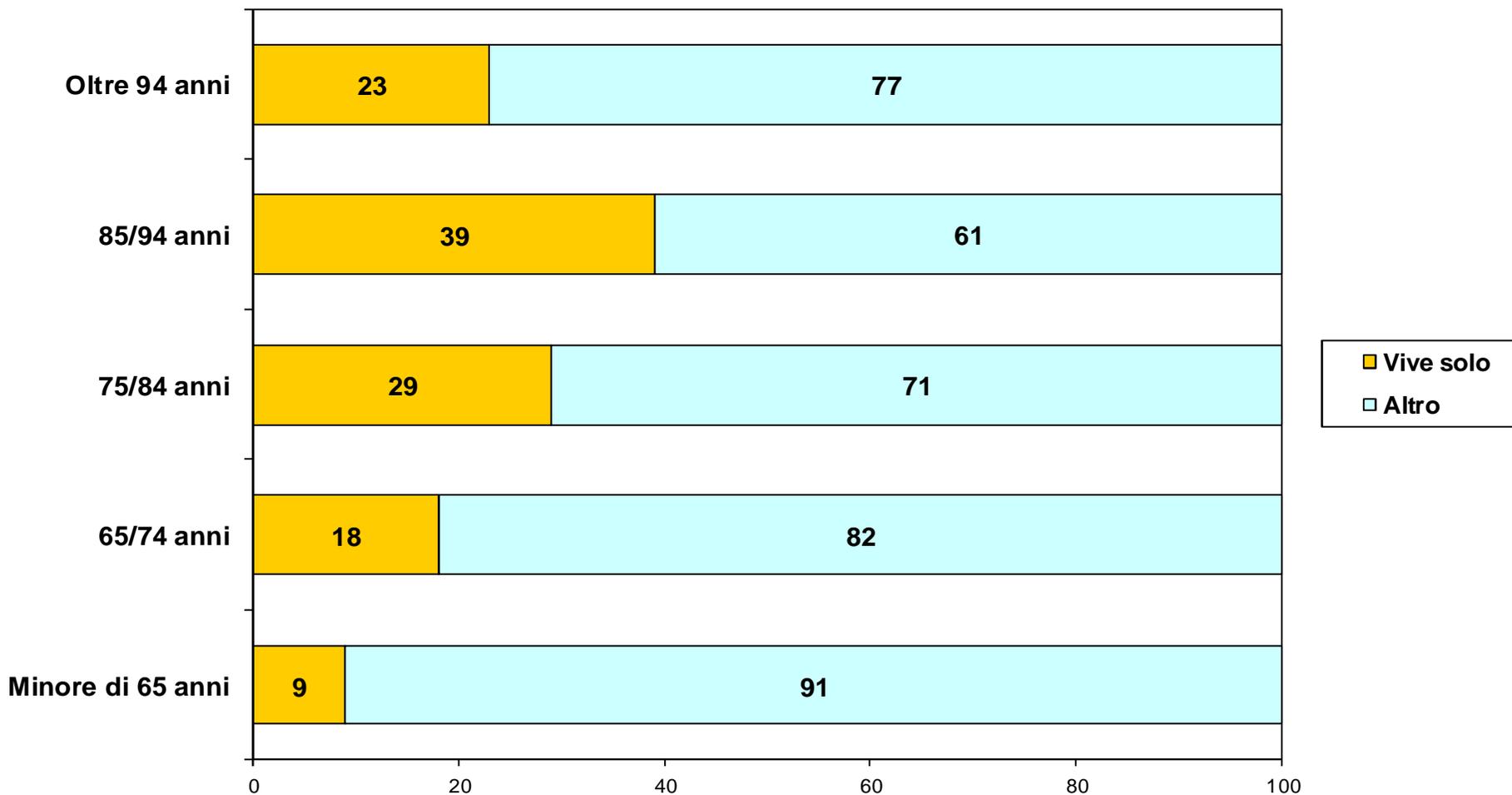
**per classi d'età (%)**



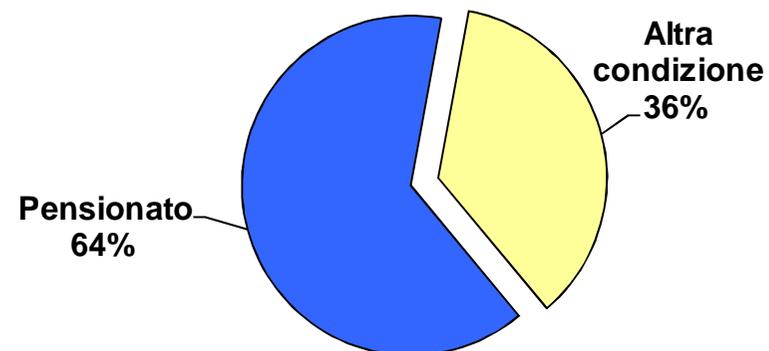
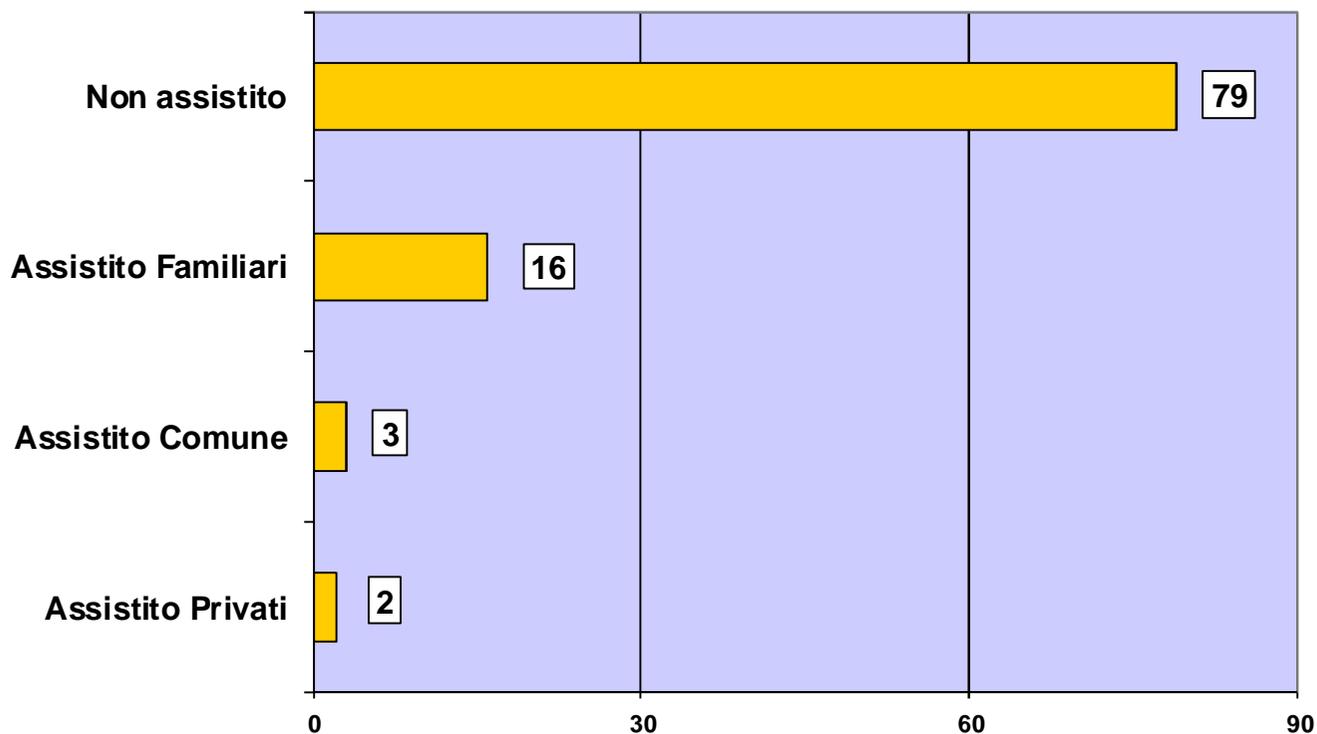
## IL PROFILO DELL'UTENZA

**vive solo**  
**(25% del totale)**

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



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



**per condizione professionale**

# LA TELEFONIA SOCIALE NEL CORSO DEL 2013

**LA PRESA IN CARICO:  
I 470.058 SERVIZI FORNITI**

**Segnalazioni, bisogni e richieste d'aiuto  
espresse da anziani e famiglie**

Occorre preliminarmente ricordare che tutte le attività di Telefonia Sociale sono supportate e "dipendenti" da una struttura organizzativa (gli operatori telefonici volontari) che, oltre a ricevere le istanze telefoniche dei cittadini, deve realizzare materialmente la presa in carico.

Ciò significa che dopo ogni "telefonata in entrata al sistema telematico" (la richiesta d'aiuto formulata dal cittadino), il volontario di telefonia

- deve attivarsi per ricercare la migliore soluzione al problema o direttamente nella banca dati o telefonicamente presso gli Enti locali, le istituzioni, le Ala, le altre Associazioni, i partner ecc...
- deve individuare e contattare il volontario disponibile ad assumersi la responsabilità della presa in carico
- deve concordare con il cittadino la soluzione proposta
- deve definire con l'assistito le modalità operative/la logistica della presa in carico (l'appuntamento, il riconoscimento del volontario, il tipo di mezzo.....).

Sono le numerose "telefonate di servizio in uscita" necessarie per finalizzare la presa in carico alla soluzione della problematica posta dal cittadino.

**I 470.058 servizi forniti per tipologia di richiesta**

**Richieste  
d'Informazioni/Segnalazioni**

**n. 18.351 (3,9%)**

**Richieste  
d'aiuto/assistenza**

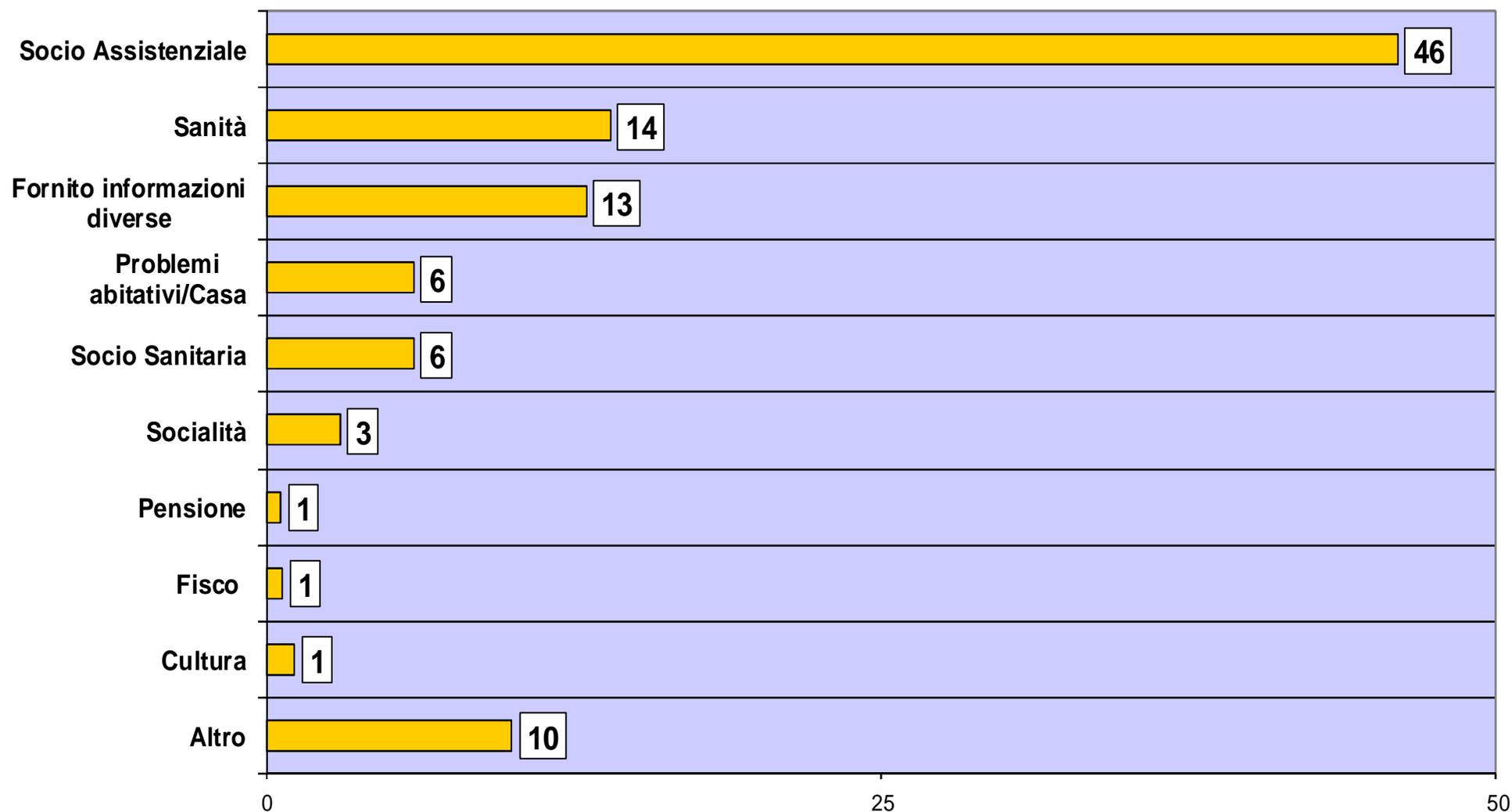
**n. 451.696 (96,1%)**

**Telefonate 'in uscita' necessarie per  
organizzare il servizio: n. 290.838**

**di cui**

- 119.521 all'assistito e
- 171.317 per organizzare il servizio

## Le **18.351** informazioni fornite al cittadino per tipologia (%)



## Le richieste d'informazioni

## LEGENDA

**Richieste d'informazioni: si devono intendere tutte quelle situazioni in cui i bisogni informativi espressi da anziani e famiglie trovano soluzione (sempre o prevalentemente) attraverso l'attività di ricerca svolta dal volontario della Telefonia Sociale.**

**Il caso si risolve, dunque, "solo" per via telematica/telefonica o consultando la Banca Dati dei Servizi, i siti Internet dedicati ecc.. oppure contattando Enti, Istituzioni, altre Associazioni ecc..**

**Nello specifico, le informazioni richieste sono principalmente riferite all'ambito.....**

**Sanitario**, tutte le informazioni inerenti la salute in genere (apertura farmacia, ricerca di un centro medico specialistico ecc..)

**Socio Assistenziale**, tutte le informazioni inerenti la disponibilità di servizi tipo accompagnamento, compagnia ecc..

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

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

**Fiscale**, tutte le informazioni inerenti problematiche fiscali

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

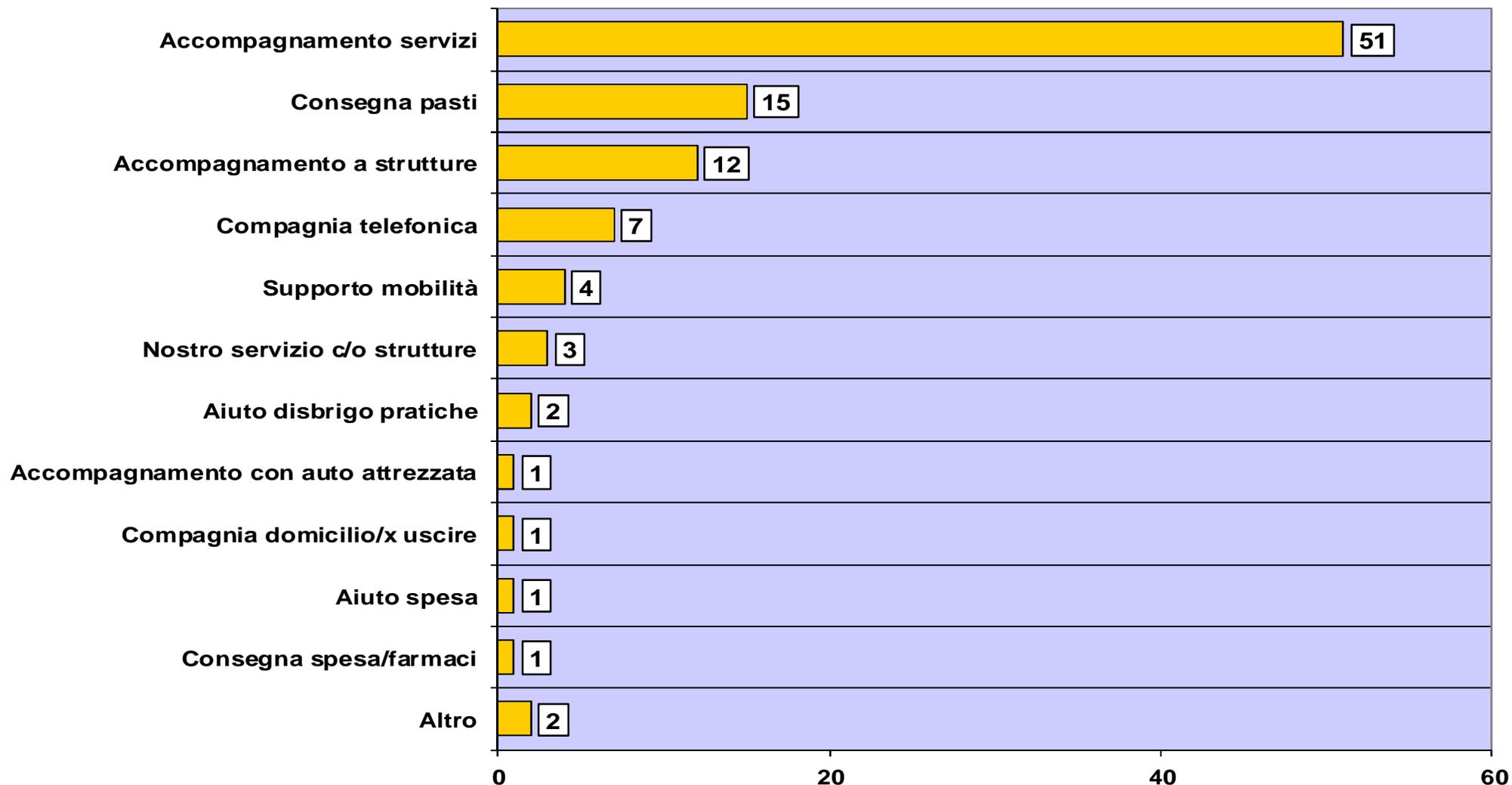
**Casa**, tutte le informazioni inerenti problematiche relative a contratti, contributi affitto ecc..

**Sicurezza**, tutte le informazioni inerenti norme che la regolano

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

**Sindacale**, tutte le informazioni inerenti problematiche sindacali e simili

**I 451.696 servizi forniti al cittadino per tipologia (%)**



## Le richieste d'aiuto / assistenza

## LEGENDA

**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 comunque un'importante attività telefonica dell'operatore del Punto d'Ascolto necessaria per ricercare la miglior risposta possibile al bisogno espresso dal cittadino (come dimostrato dall'importante volume di traffico in uscita necessario per la gestione/ricerca della soluzione della singola problematica).

Nello specifico, le aree d'intervento del volontario si possono ricondurre sinteticamente a:

**Compagnia telefonica**

**Compagnia a domicilio**

**Compagnia per uscire/fare una passeggiata**

**Consegna a domicilio di farmaci**

**Consegna a domicilio del pasto**

**Consegna a domicilio della spesa**

**Mobilità/Trasporto**

**Attività di socializzazione**

**Accompagnamento ai servizi, per necessità varie**

**Aiuto per fare la spesa**

**Aiuto per disbrigo pratiche**

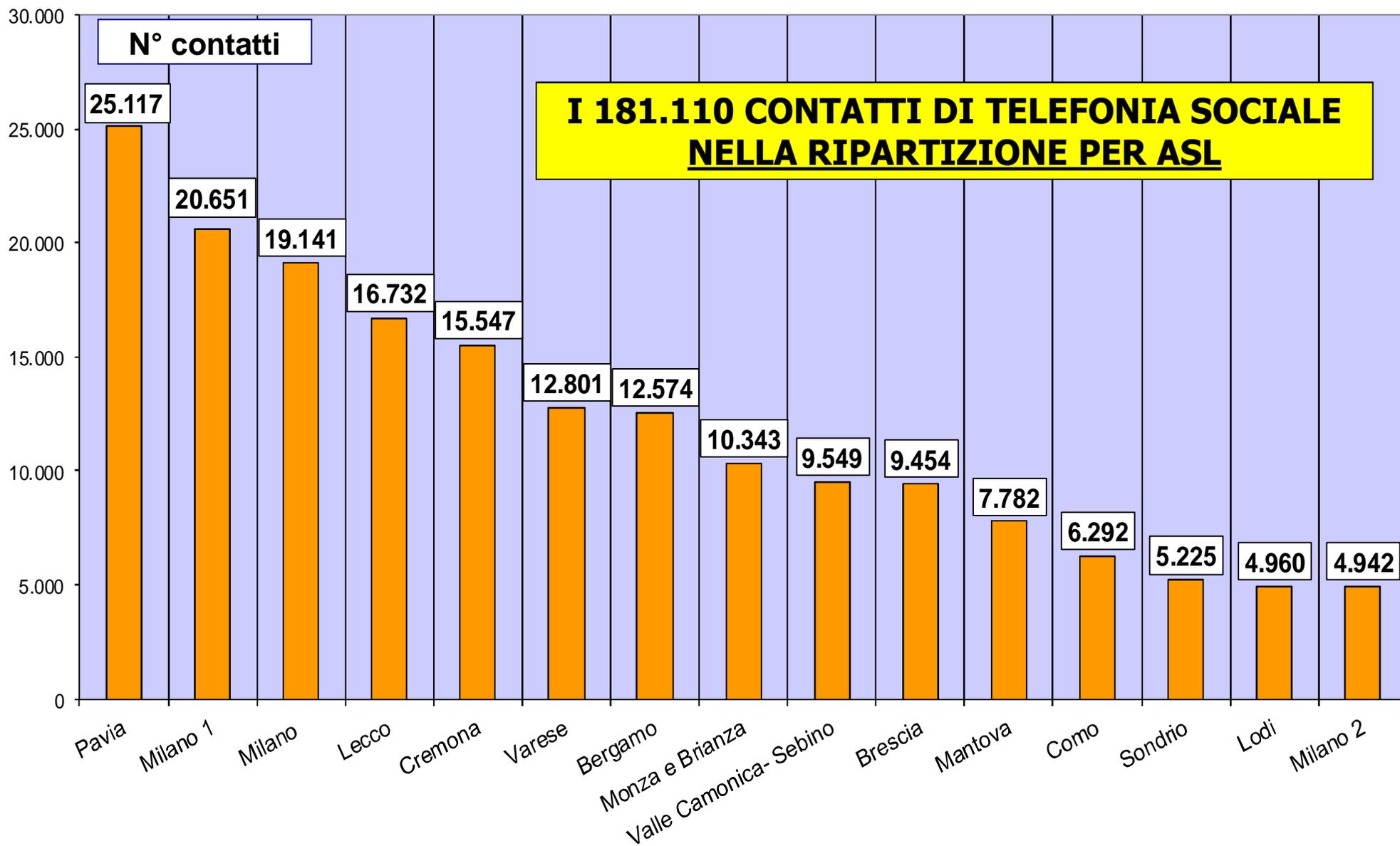
**Piccole riparazioni domestiche**

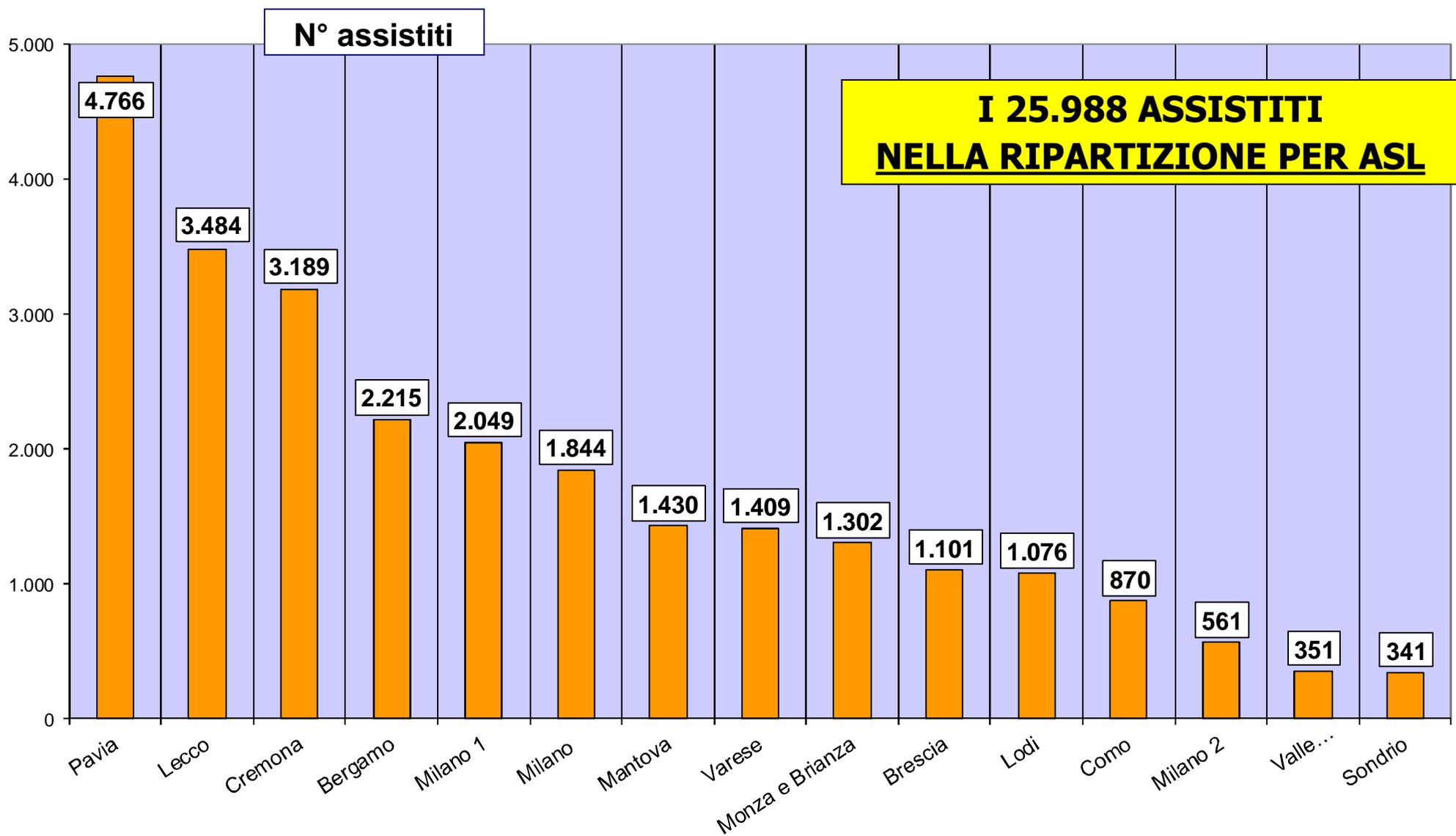
**Servizi Auser c/o strutture pubbliche/private (Rsa, Cdi, Centri Anziani...)**

# **TELEFONIA SOCIALE E TERRITORIO NEL CORSO DEL 2013**

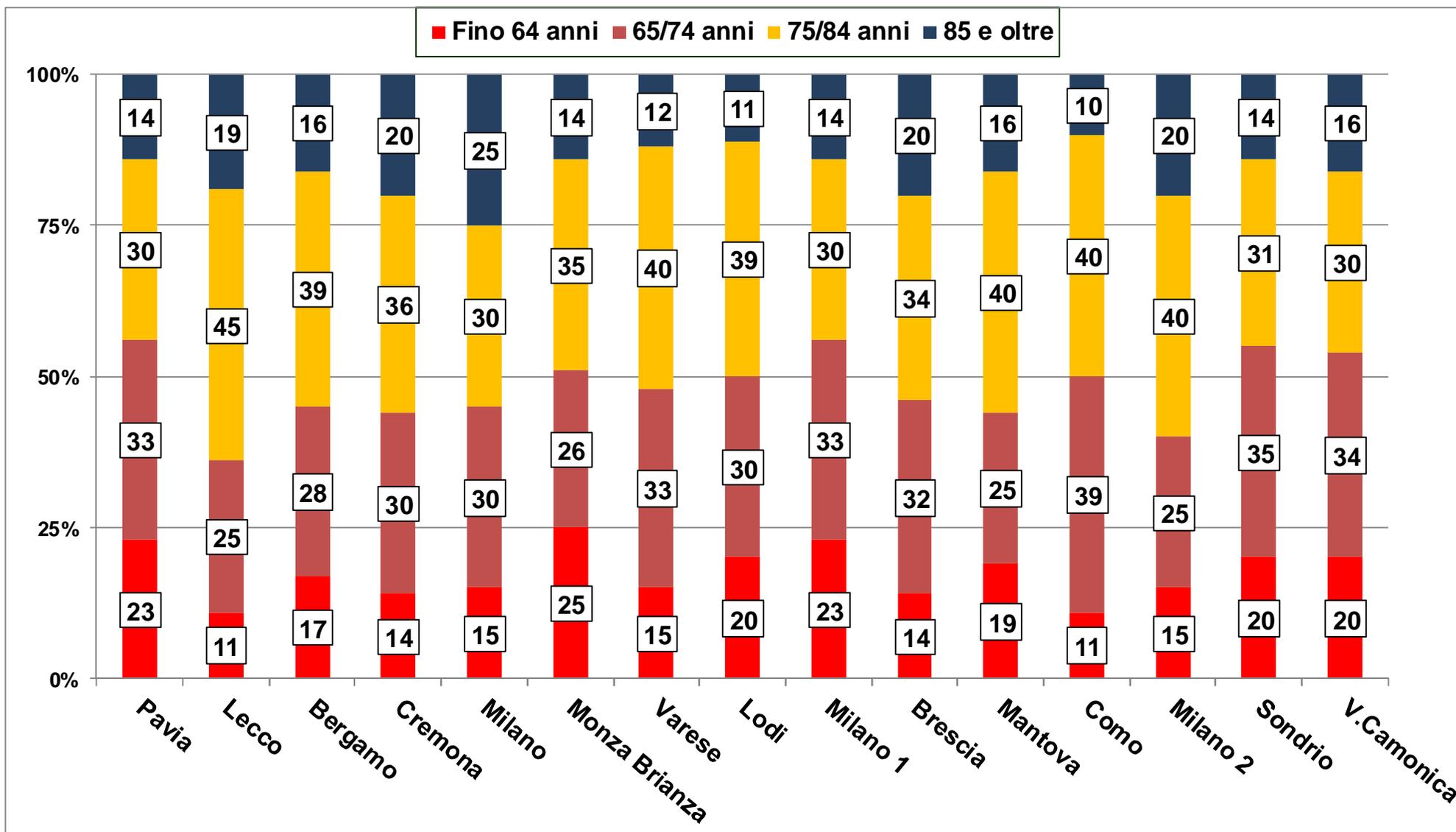
## **LA PENETRAZIONE SUL TERRITORIO NELLA RIPARTIZIONE**

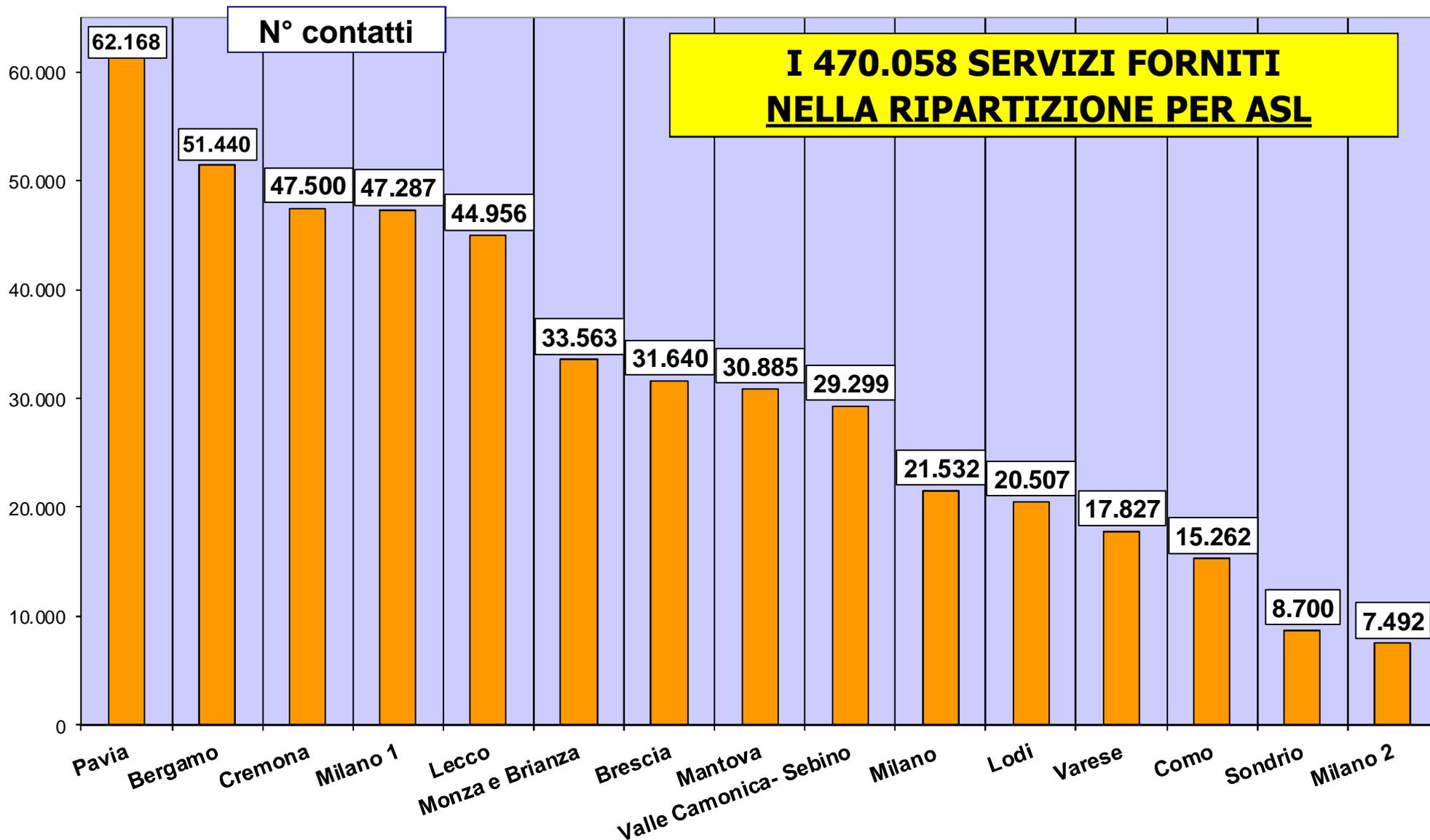
- “ DEI CONTATTI PER ASL**
- “ DEGLI ASSISTITI PER ASL**
- “ DEGLI ASSISTITI PER ASL E PER  
CLASSI D'ETA'**
- “ DELLE RICHIESTE D'AIUTO PER ASL**





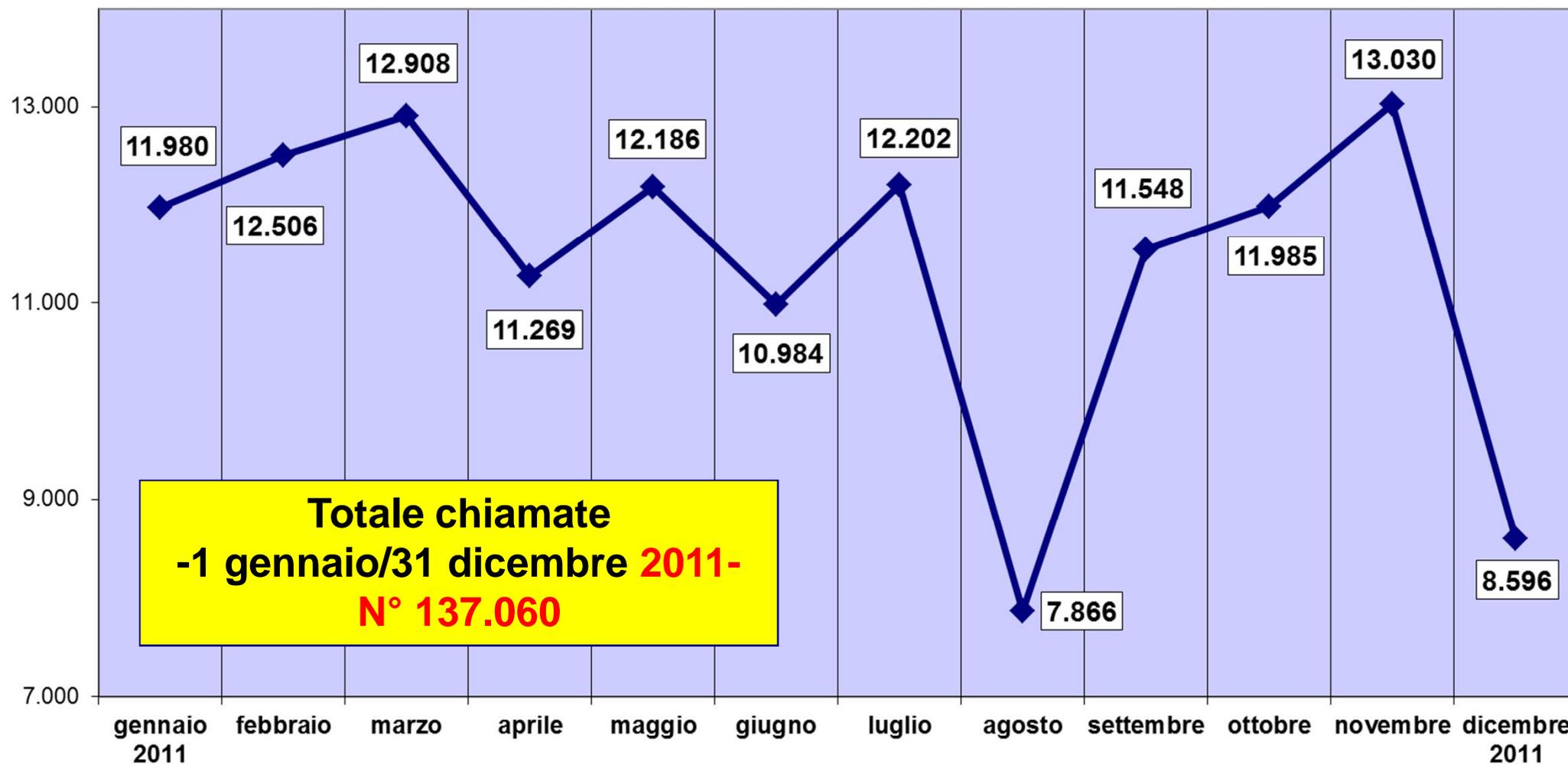
**I 25.988 ASSISTITI: PER ASL E PER CLASSI D'ETÀ (%)**



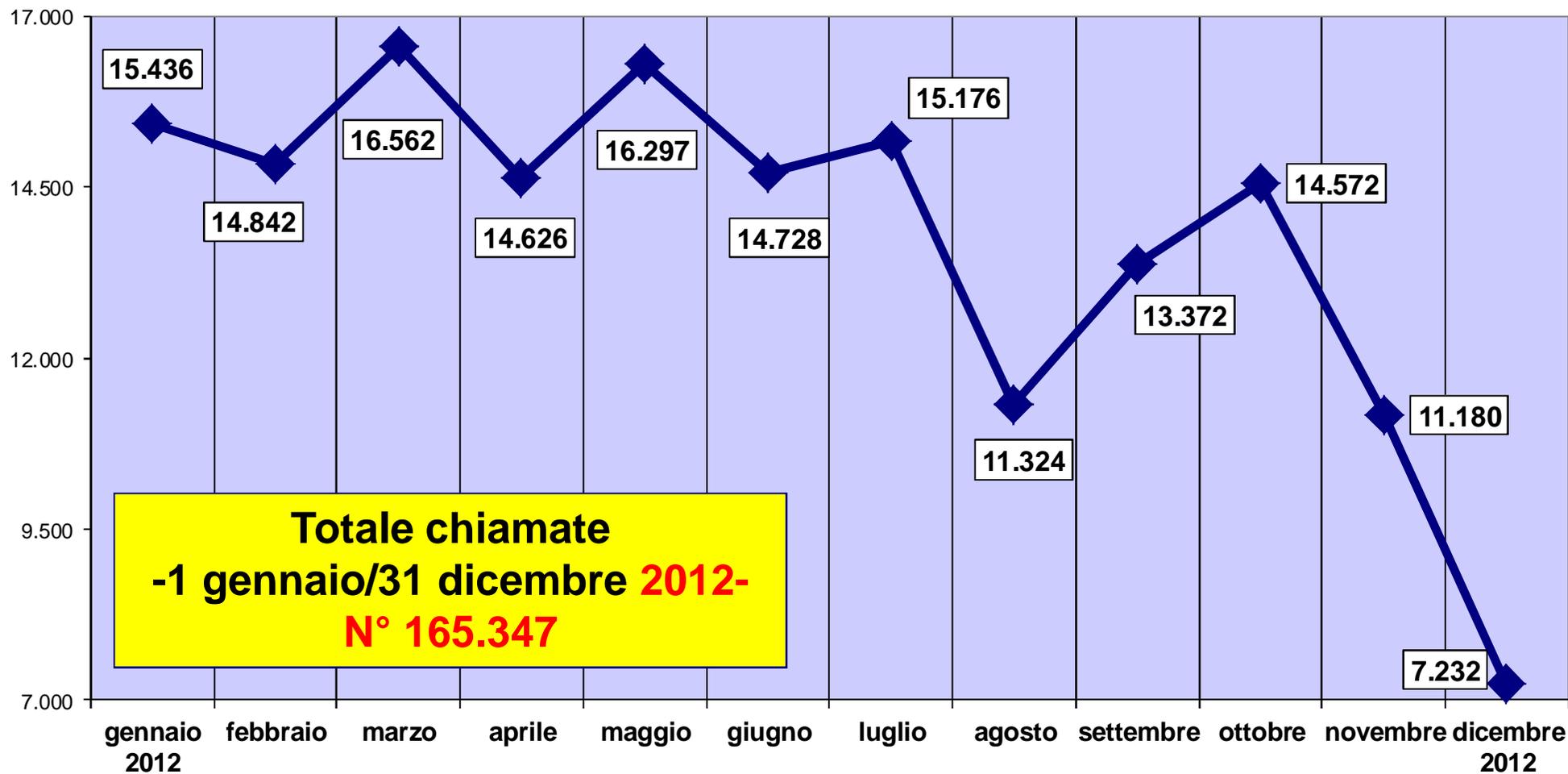


# **IL TREND DELLA TELEFONIA SOCIALE: ANNI 2011 - 2012 - 2013**

## La Telefonia Sociale di Auser in Lombardia



## La Telefonia Sociale di Auser in Lombardia



**La Telefonia Sociale di Auser in Lombardia**

