

'Rendiconto delle attività del Filo D'argento della rete Auser in Lombardia'



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



periodo gennaio-dicembre 2017

INDICE

I punti d'ascolto	pag. 2
il modello organizzativo	pag. 3
Le attività di telefonia sociale	pag. 4
Le chiamate 'in entrata' per	
• Punto d'Ascolto	pag. 5
Le attività per ATS	pag. 6
• I contatti per provenienza	pag. 7
• I contatti per interlocutore	pag. 8
• I contatti per mese	pag. 9
Le richieste di aiuto per	
• Tipologia	pag. 10
Le richieste e i bisogni espressi	pag. 11
Le richieste di informazioni/segnalazioni per tipologia	pag. 12
Il complesso delle attività registrate	pag. 13
Le attività registrate per modalità richieste dell'assistito	pag. 14
Il profilo degli assistiti per	
• Servizi	pag. 15
• Per genere e classi di età	pag. 16
• Vive solo e altro	pag. 17
• Tipo di assistenza e condizione	pag. 18
Gli assistiti per ATS	pag. 19
Le Attività e servizi per ATS	pag. 20

I punti di ascolto

Tutte le attività di Telefonia Sociale sono supportate da una struttura organizzativa (gli operatori telefonici/volontari in ascolto attivo) organizzati in 21 punti di ascolto.

Ogni punto d'ascolto è coordinato da una figura «**gestore**» del servizio che:

- Promuove e organizza momenti formativi dedicati ai volontari della telefonia;
- Ne regola il funzionamento a garanzia della copertura della fascia oraria d'ascolto, dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle 15,00 alle 18,00;
- Propone il modello organizzativo per dare soluzione alle istanze telefoniche dei cittadini in particolare sulle seguenti azioni:
 - **la mobilità** e l'accompagnamento sociale degli utenti e altri servizi domiciliari;
 - **Il contrasto alla solitudine**, ascolto e compagnia telefonica, lettura dei bisogni;
 - **La prevenzione**, emergenza caldo, contrasto al gioco d'azzardo, violenza, truffe etcc...
 - **Il Segretariato sociale**, orientamento, informazioni: 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.

il modello organizzativo

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 21 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, connesso, per



distretto telefonico, LA RETE DEI 21 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 dalle 12 alle 15, mentre è attiva una segreteria telefonica dalle 18 alle 9

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**

Le attività di telefonia sociale e contatti registrati tra gennaio e dicembre 2017

Contatti o chiamate telefoniche 'in entrata'

232.650

Contatti telefonici 'in uscita'

di cui - 256.531 dirette all'assistito

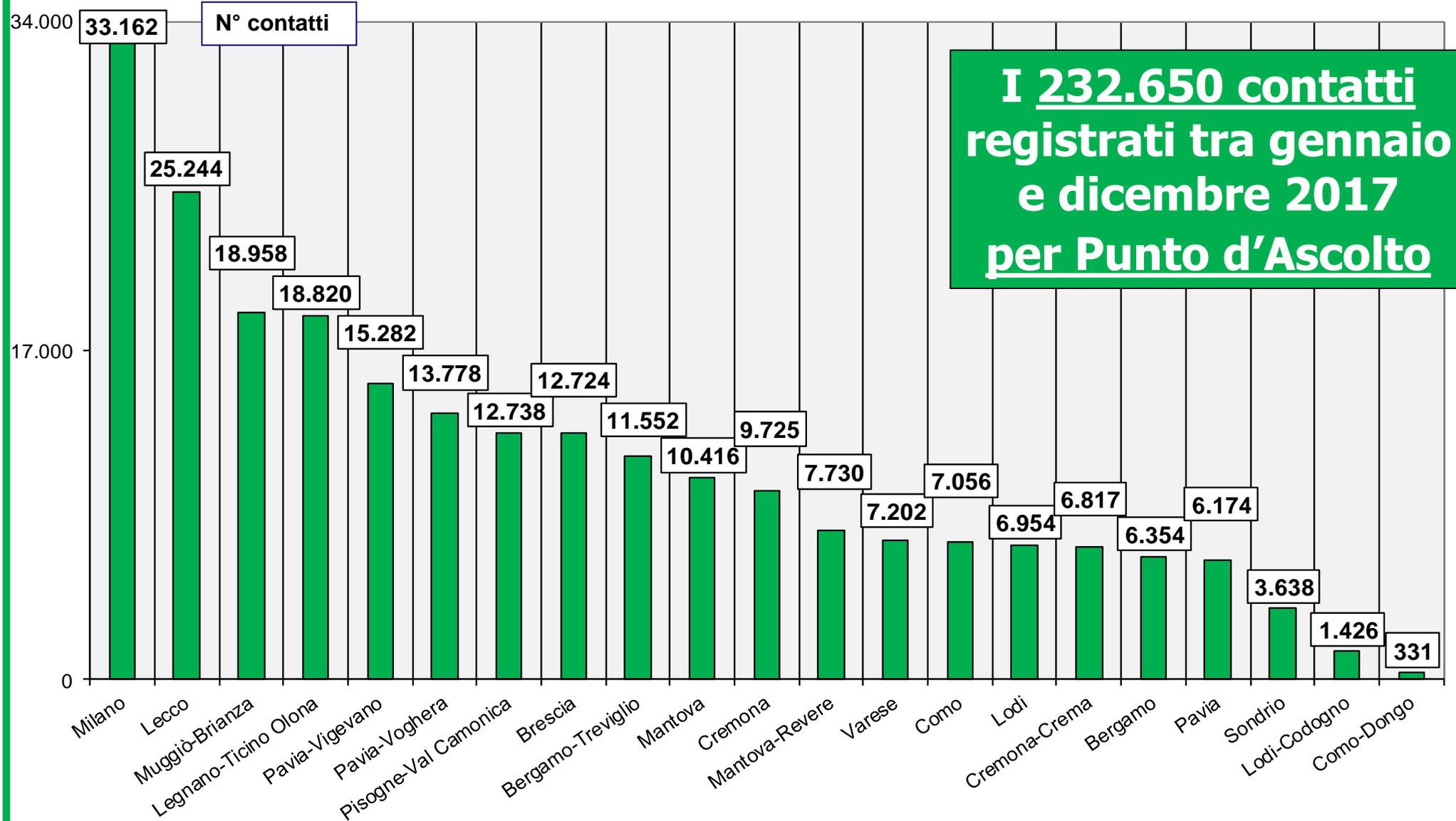
per una migliore valutazione dell'attività richiesta, per informare dell'esigibilità del servizio, per confermare la presa in carico ecc.

e - 300.943 per organizzare il servizio

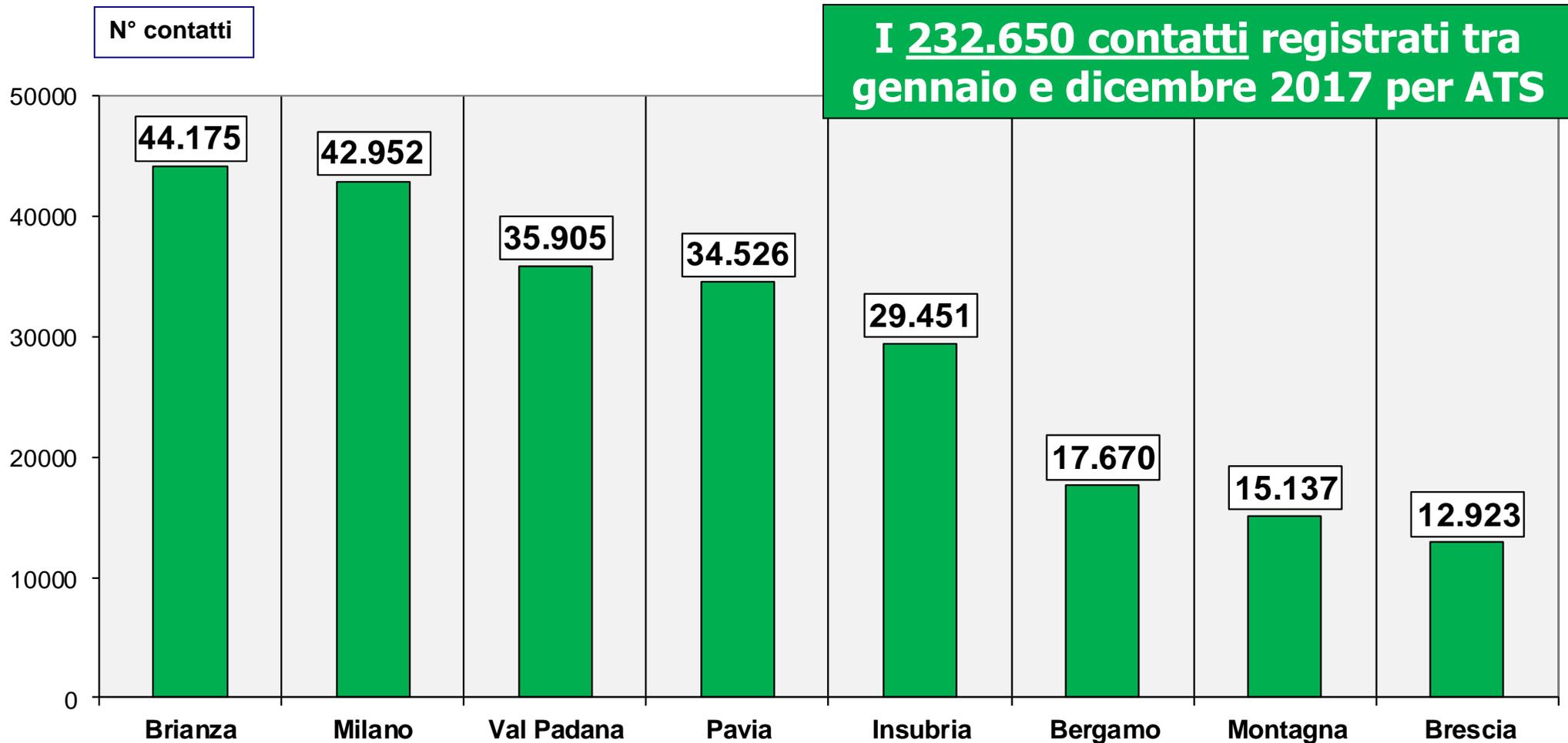
in termini di ricerca/selezione del volontario (uno o più) , di conferma dell'attività da svolgere, del mezzo necessario/disponibile ecc.

557.474

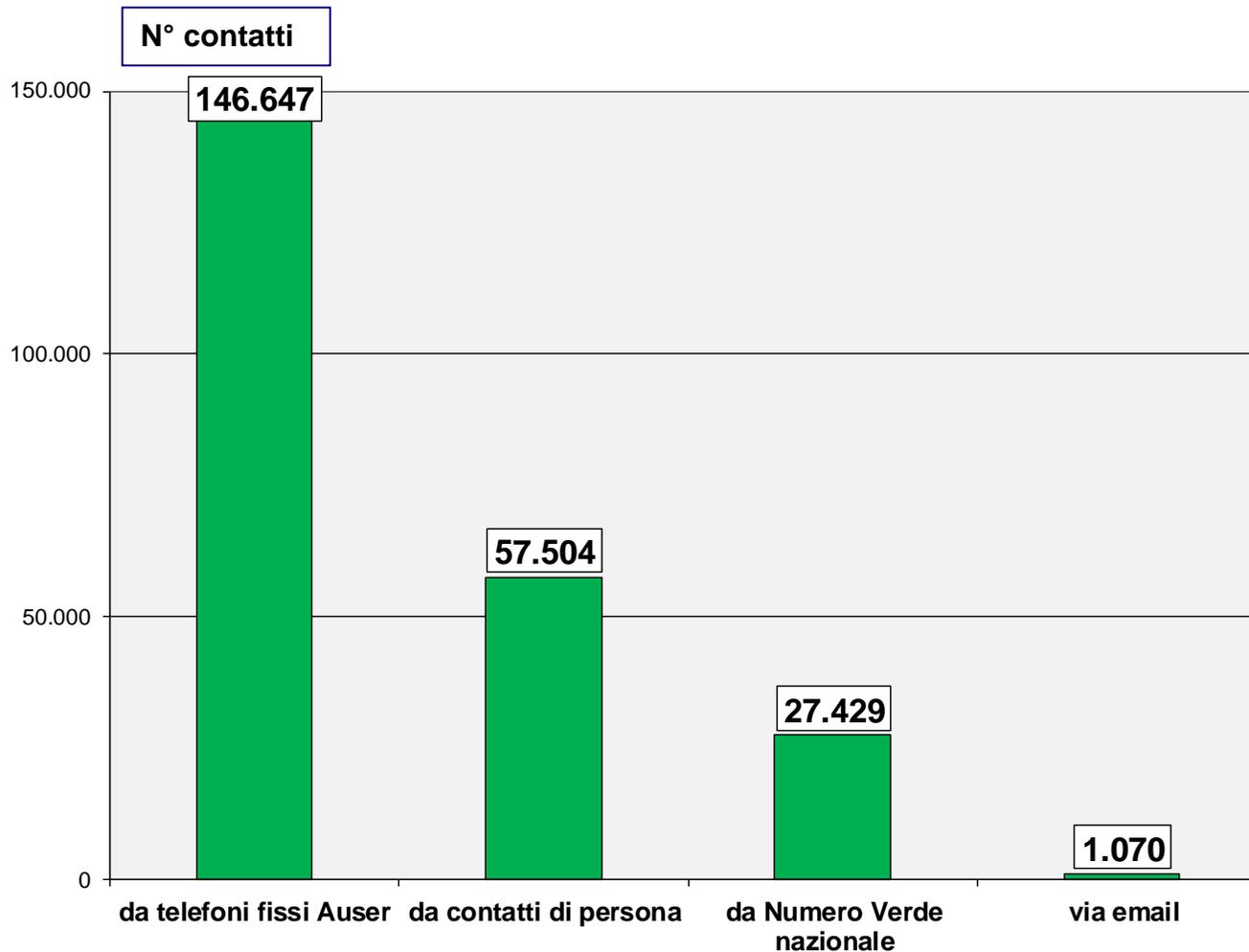
I contatti 'in entrata'



I contatti in entrata per ATS

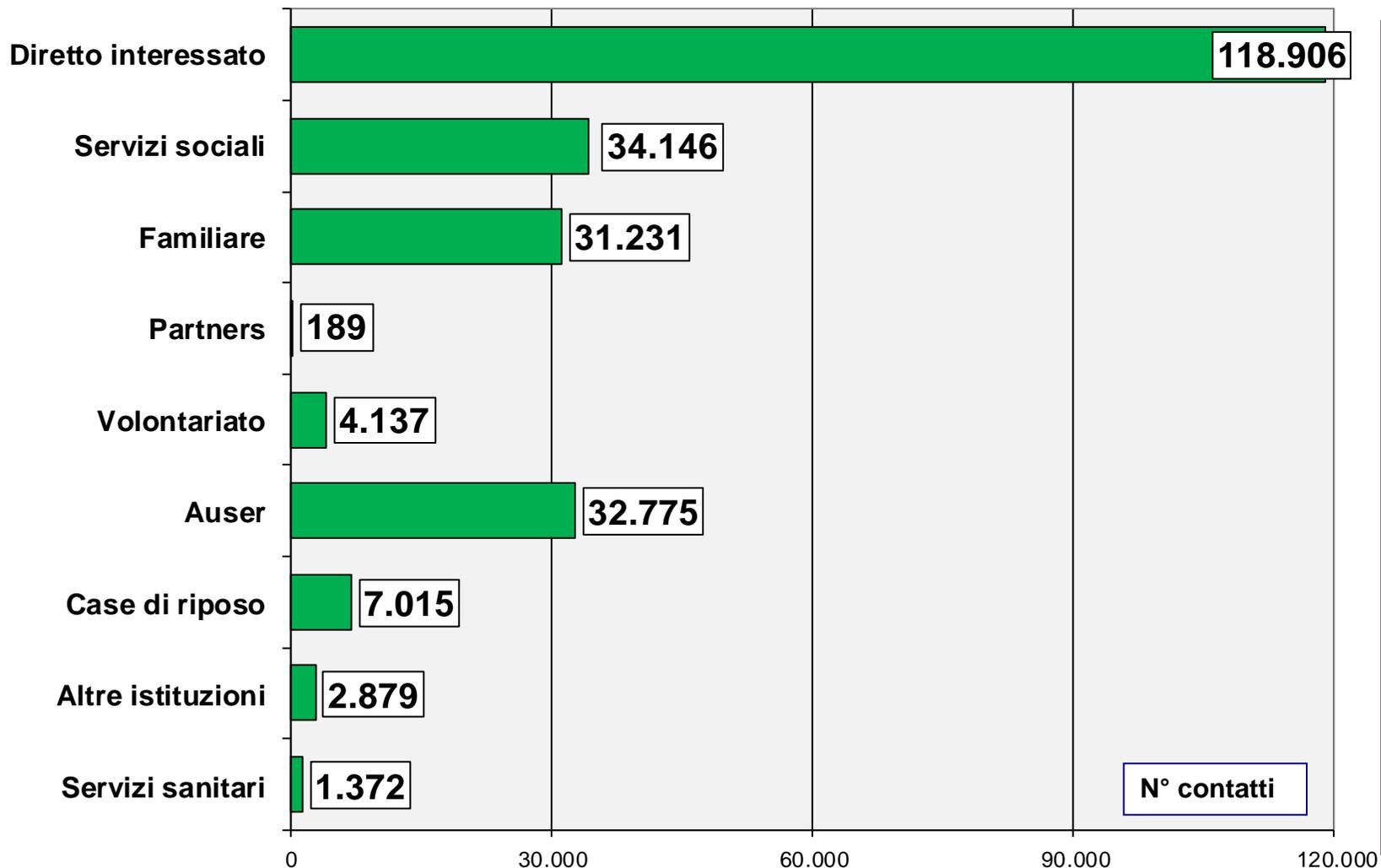


I contatti 'in entrata'



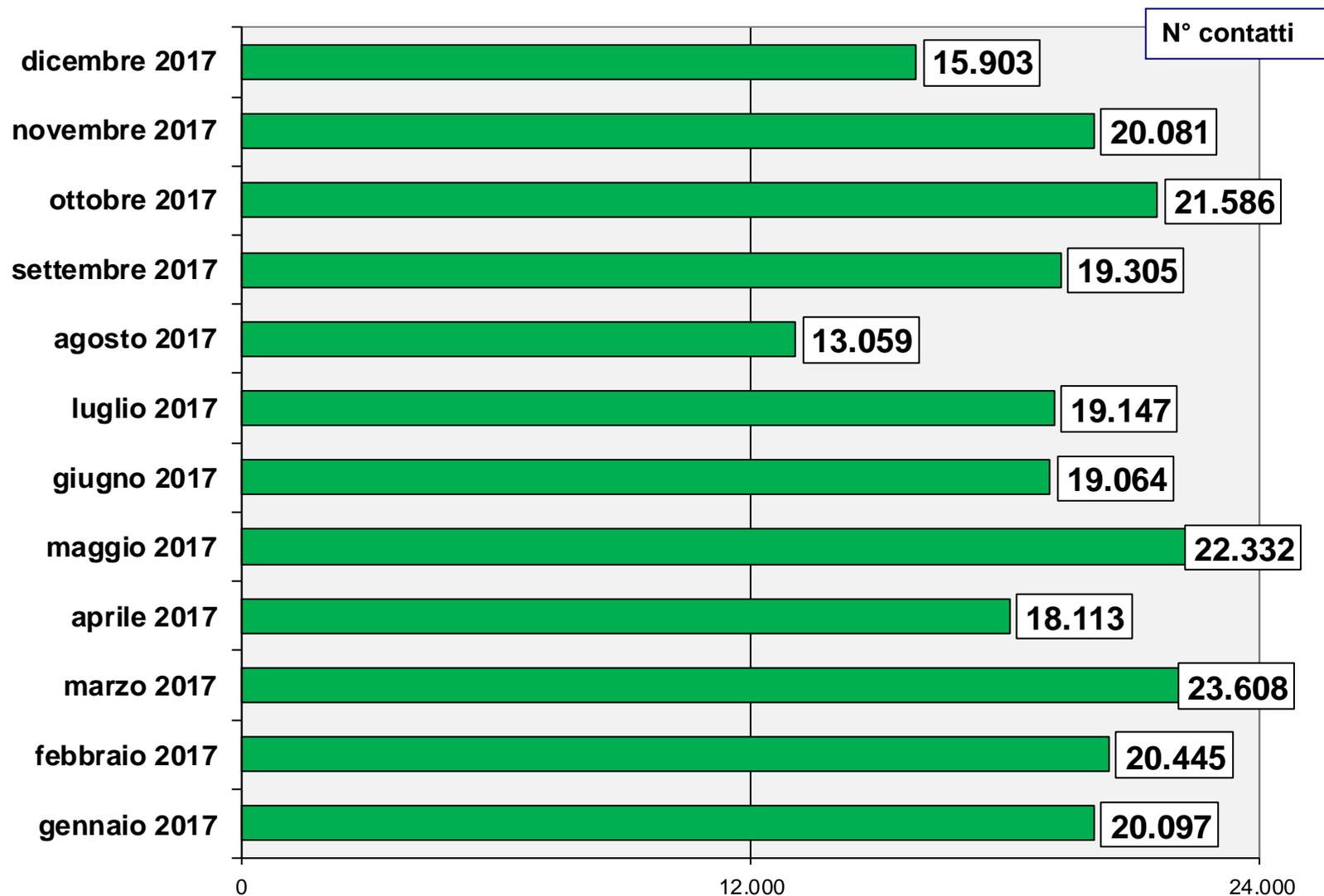
I
232.650
contatti
registrati
tra gennaio e
dicembre
2017 per
provenienza

I contatti 'in entrata'



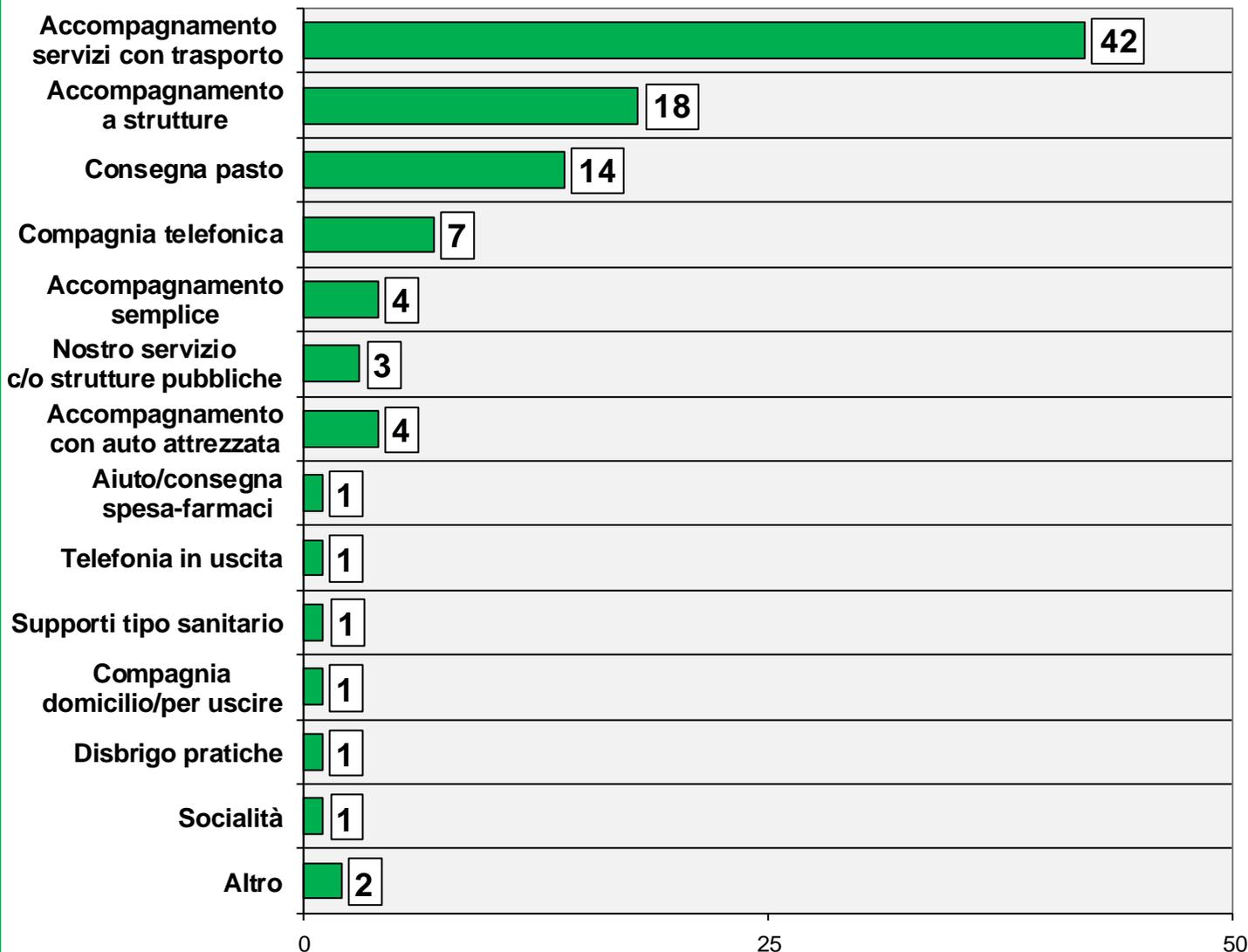
I
232.650
contatti
registrati
tra
gennaio e
dicembre
2017
per
tipo
d'interlo-
cutore

I contatti 'in entrata'



I
232.650
contatti
registrati
tra
gennaio e
dicembre
2017
per
me

Le 493.878 richieste d'aiuto alla persona registrate per tipologia (%)



L'aiuto alla persone: le principali tipologie

Accompagnamento ai servizi nelle varie forme

Supporto alla mobilità, per spostamenti con destinazioni 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 monitorare 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...)

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. 16.058
(3,1%)**

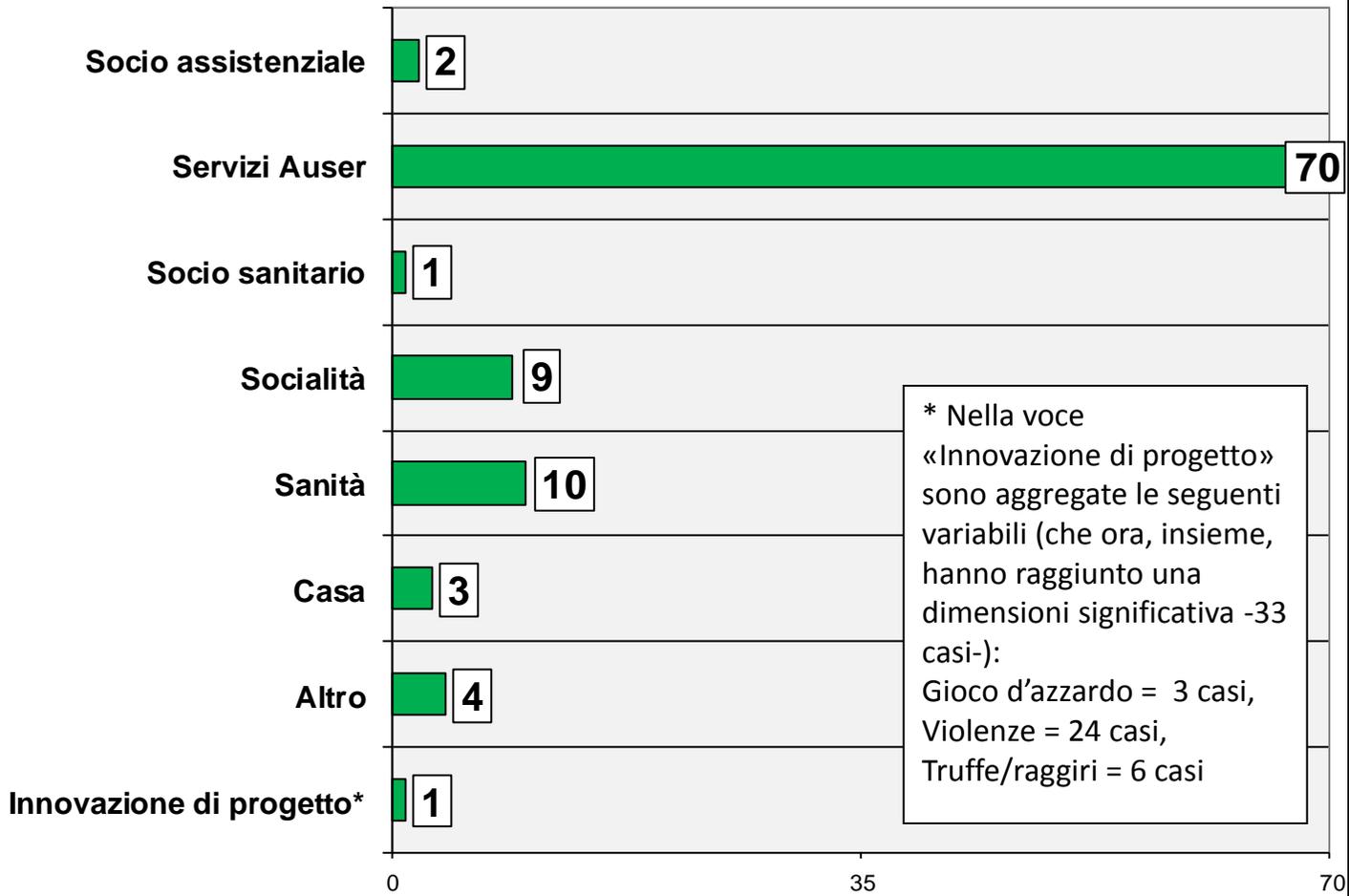
Richieste d'aiuto/assistenza

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. 493.878
(96,9%)**

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

Le 16.058 info/segnalazioni registrate per tipologia (%)



* Nella voce «Innovazione di progetto» sono aggregate le seguenti variabili (che ora, insieme, hanno raggiunto una dimensioni significativa -33 casi-):
 Gioco d'azzardo = 3 casi,
 Violenze = 24 casi,
 Truffe/raggiri = 6 casi

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

Il complesso delle attività registrate tra gennaio e dicembre 2017

Cittadini assistiti

29.203

Volontari impiegati

3.749

Chilometri percorsi

6.086.840

Ore impiegate

375.291

Il complesso delle attività registrate tra gennaio e dicembre 2017

Mediamente

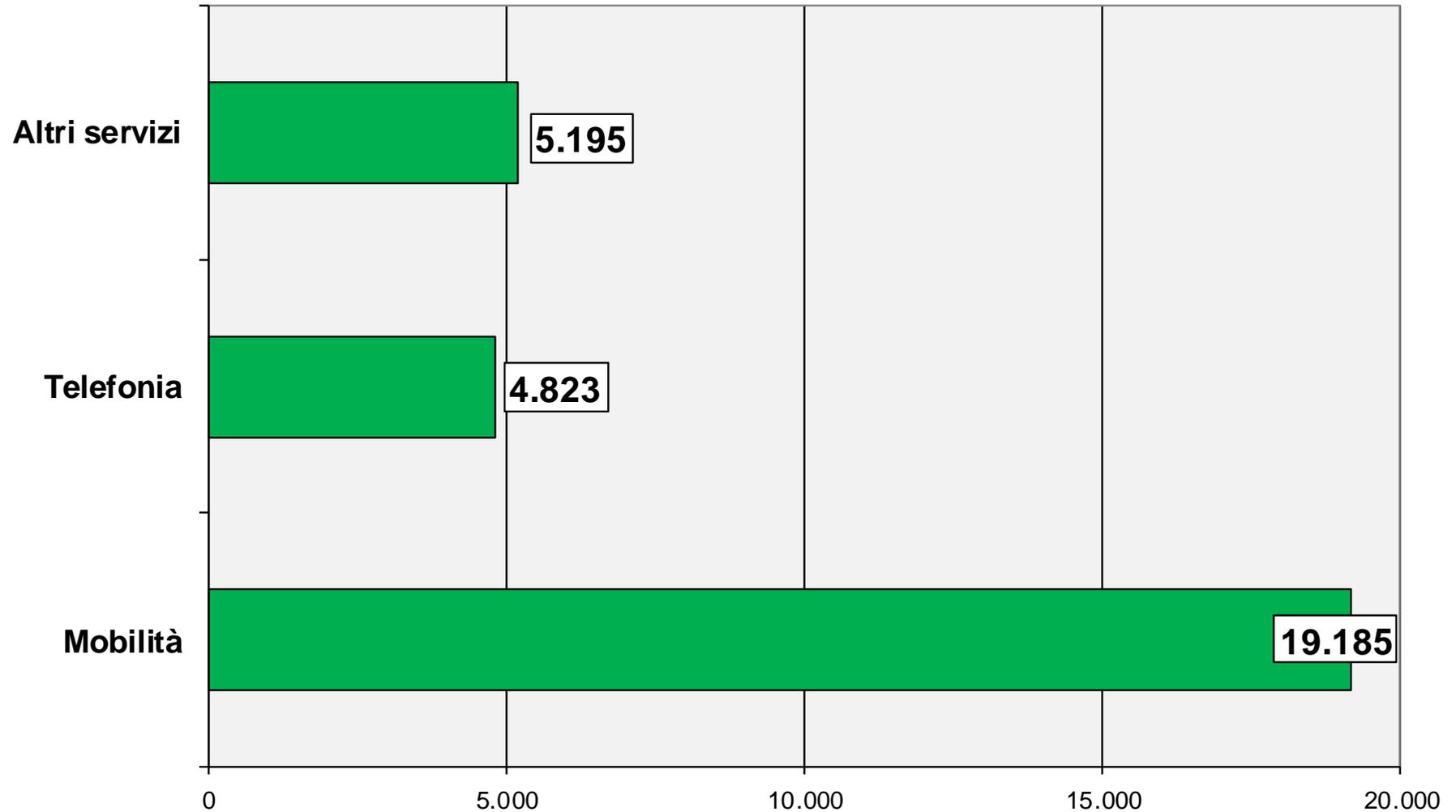
- ❑ **ogni assistito** ha indirizzato al servizio di Telefonia Sociale **7,9 telefonate**
- ❑ con una **singola telefonata** indirizzata alla Telefonia Sociale il cittadino **ha richiesto 2,2 servizi** (problemi di sicurezza, disbrigo pratiche, accompagnamento, supporto mobilità, aiuto per spesa, telefonata di compagnia per contrasto alla solitudine e/o contribuire a mantenere l'anziano al proprio domicilio
- ❑ **ogni assistito ha fruito per 17,5 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 **365 giorni d'operatività**, il sistema di Telefonia Sociale ha ricevuto

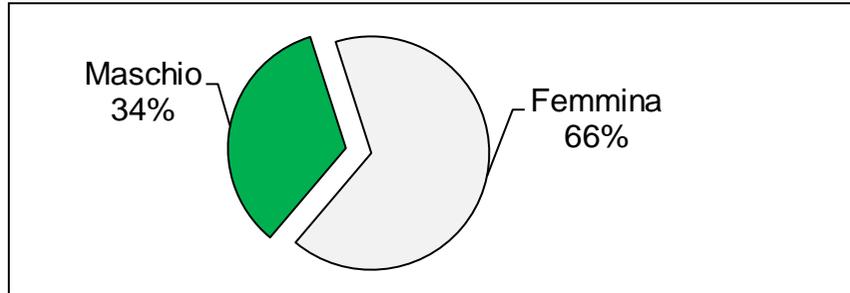
- **ogni mese 19.387,5 chiamate telefoniche e**
- **ogni giorno 637,4 contatti telefonici.**

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.**

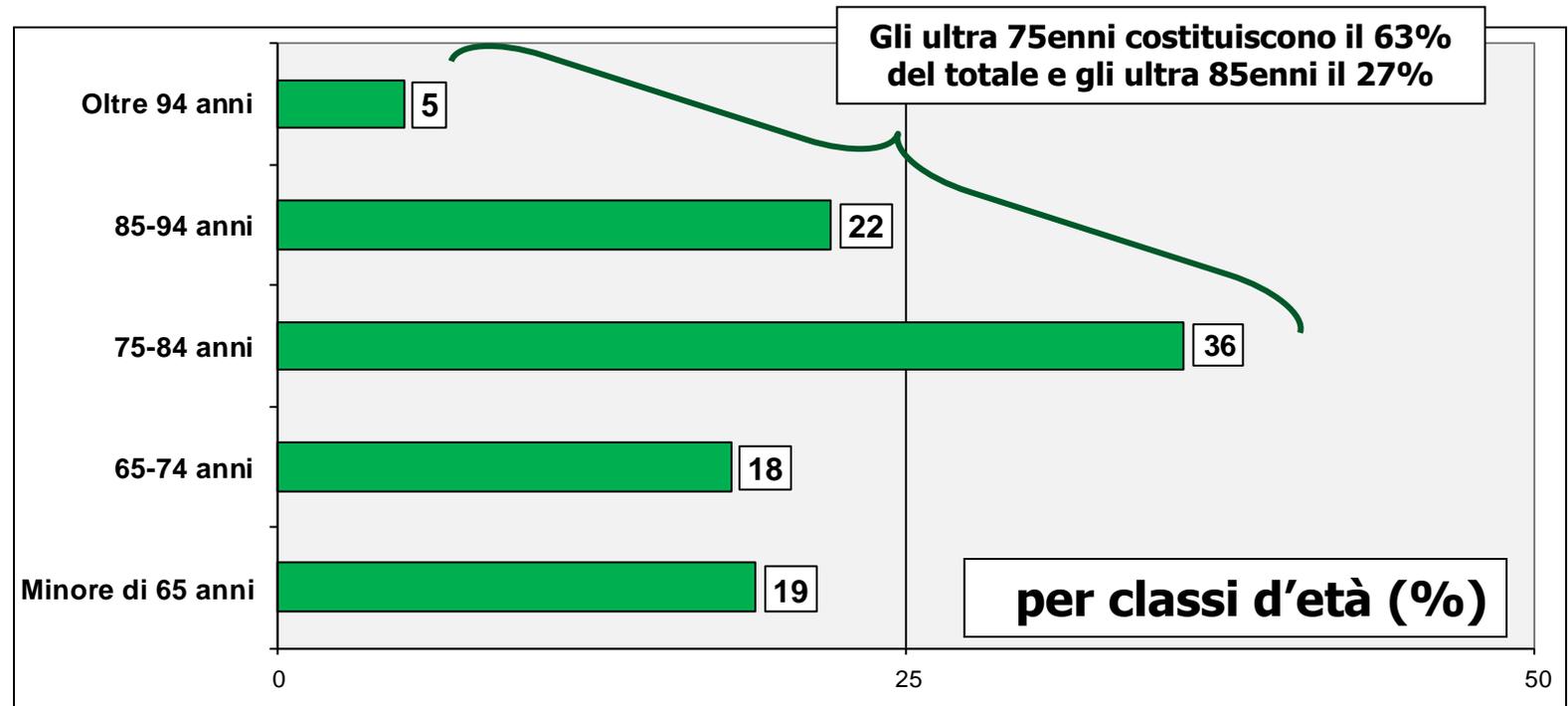
Il profilo dei 29.203 cittadini/utenti



Il profilo dei 29.203 cittadini/utenti

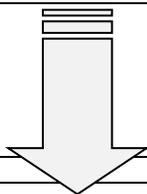


per genere

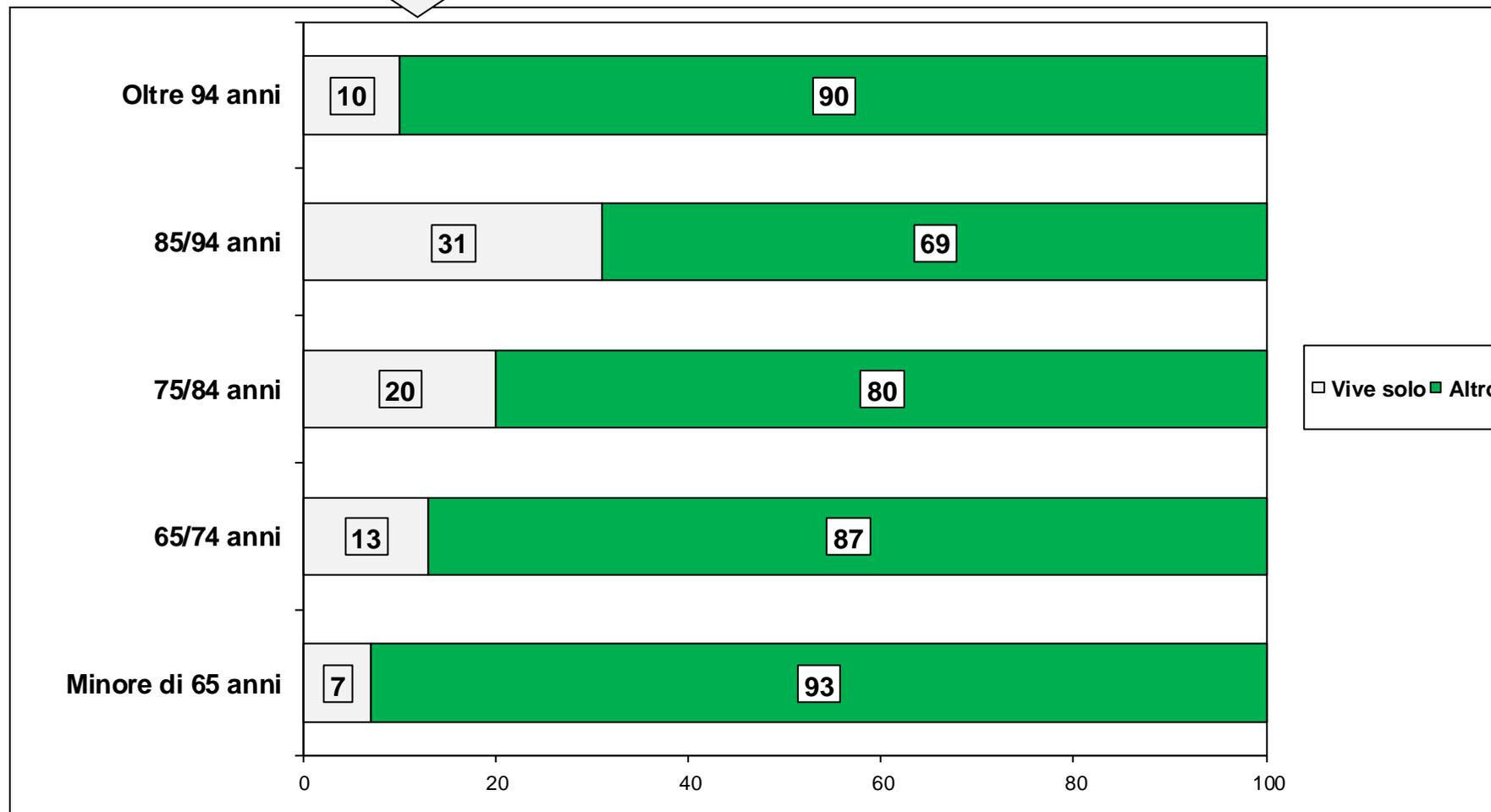


Il profilo dei 29.203 cittadini/utenti

**vive solo
(18% del totale)**

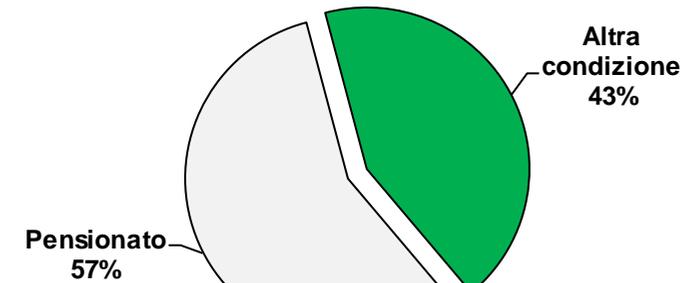
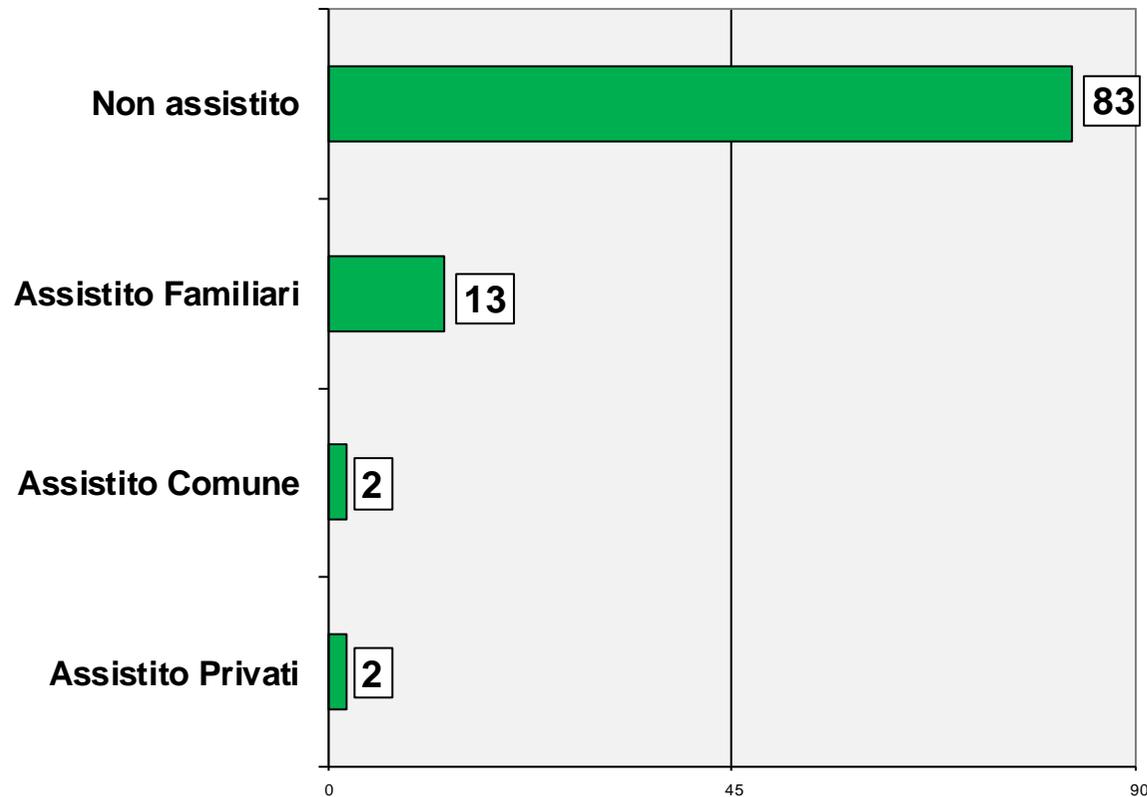


**incidenza % della modalità "vive solo"
sullo specifico segmento d'età**



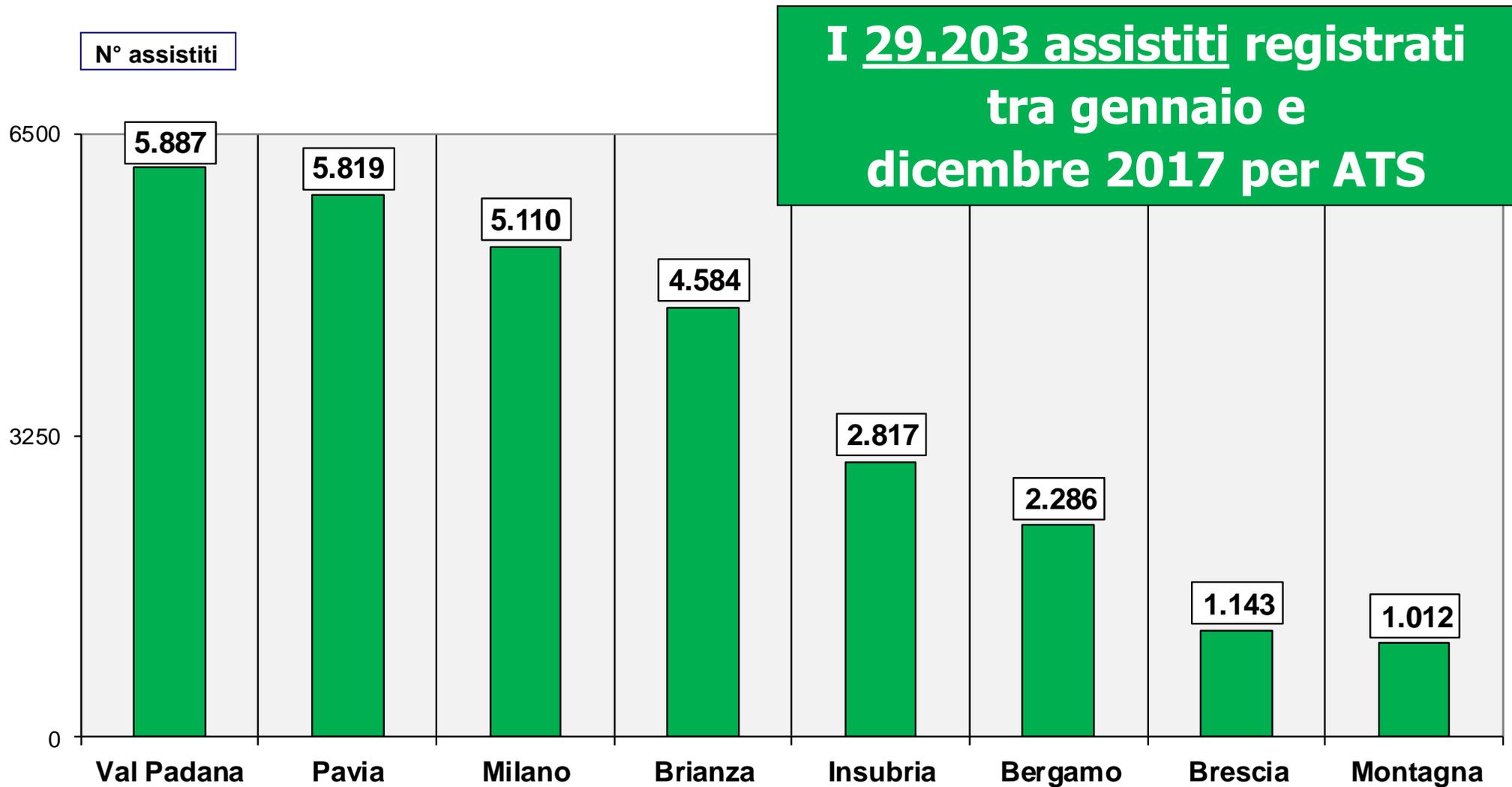
Il profilo dei 29.203 cittadini/utenti

per tipo d'assistenza (%)



per condizione professionale (%)

Le attività per ATS



Le attività per ATS

N° servizi

