

'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 corso dell'anno 2014

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	
• Punto d'Ascolto	pag. 6
• provenienza chiamate/contatti	pag. 7
• tipo d'interlocutore	pag. 8
• mese	pag. 9
Il profilo degli assistiti per	
• genere e classi d'età	pag. 10
• condizione sociale	pag. 11
• tipo d'assistenza e condizione professionale	pag. 12
La presa in carico	pag. 13
La presa in carico: il percorso	pag. 14
La presa in carico: totale richieste	pag. 15
Le richieste di informazioni/segnalazioni per tipologia	pag. 16
I richieste d'aiuto alla persona per tipologia	pag. 17
Patti di sussidiarietà	pag. 18
Le attività di Telefonia Sociale nella ripartizione per ASL	
• contatti	pag. 20
• assistiti	pag. 21
• servizi	pag. 22

PROGETTO 'IL VALORE DEL FILO D'ARGENTO'

CONTATTI, UTENZA , SERVIZI
NEL CORSO DELL'ANNO 2014*

* L'elaborazione dati è stata effettuata il giorno **8 febbraio 2015** per dar modo di completare la fase di registrazione delle schede assistito.

Il complesso delle attività registrate nel corso del 2014

Contatti o chiamate telefoniche 'in entrata'

207.589

Contatti telefonici 'in uscita' (stima)

344.664

di cui - 147.893 dirette all'assistito

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

e - 196.771 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.

Servizi forniti

506.274

Il complesso delle attività registrate nel corso del 2014

Cittadini assistiti	26.769
Volontari impiegati	3.366
Chilometri percorsi	5.030.564
Ore impiegate	347.606

Il complesso delle attività registrate nel corso del 2014

Mediamente

ogni assistito ha indirizzato al servizio di Telefonia Sociale **7,8 telefonate**

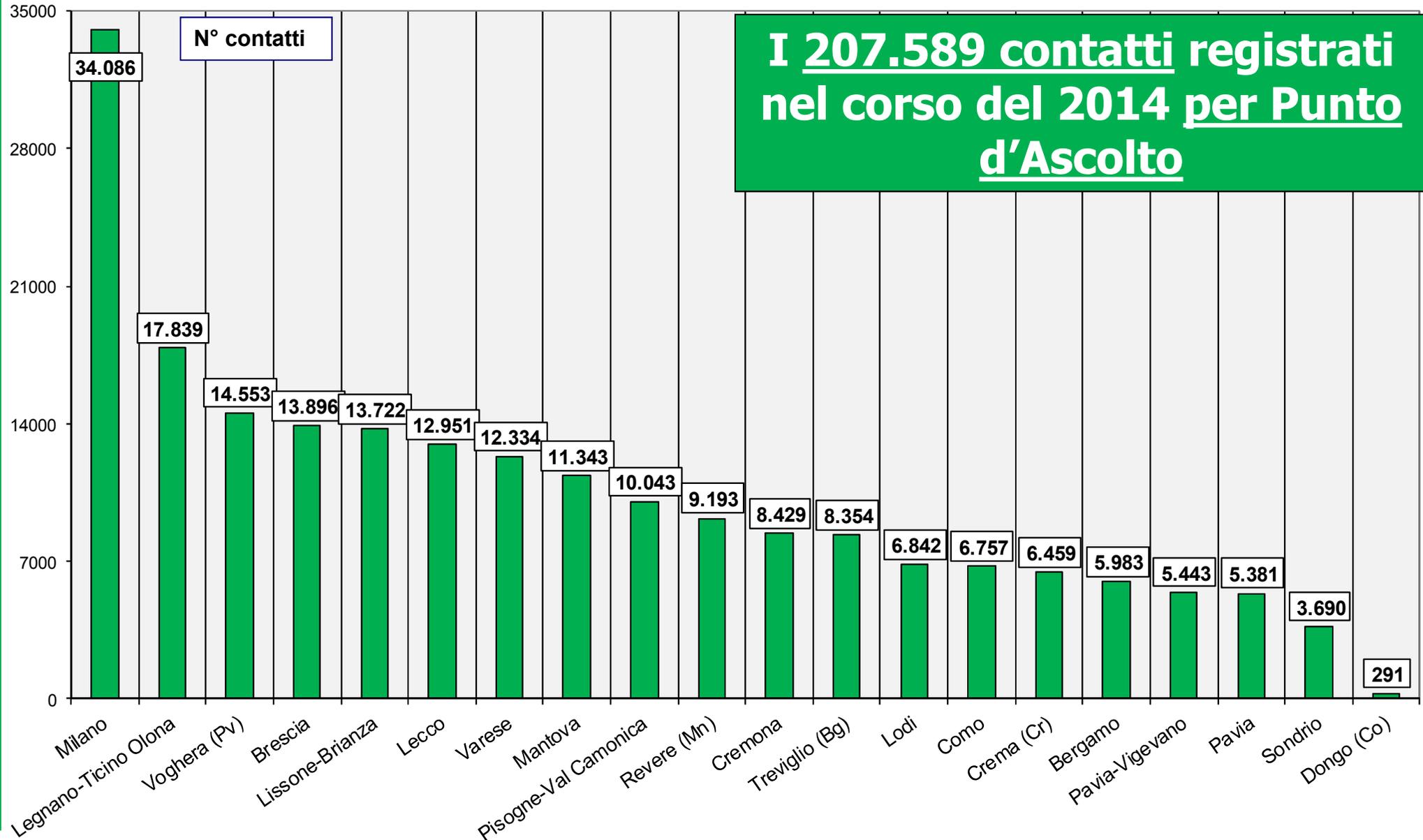
con una **singola telefonata** indirizzata alla Telefonia Sociale il cittadino **ha richiesto 2,4 servizi** (problemi di sicurezza, disbrigo pratiche, accompagnamento, supporto mobilità, aiuto per spesa, telefonata di compagnia per contrasto alla solitudine e/o contribuire a mantenere l'anziano al proprio domicilio)

ogni assistito ha fruito per 18,9 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.).

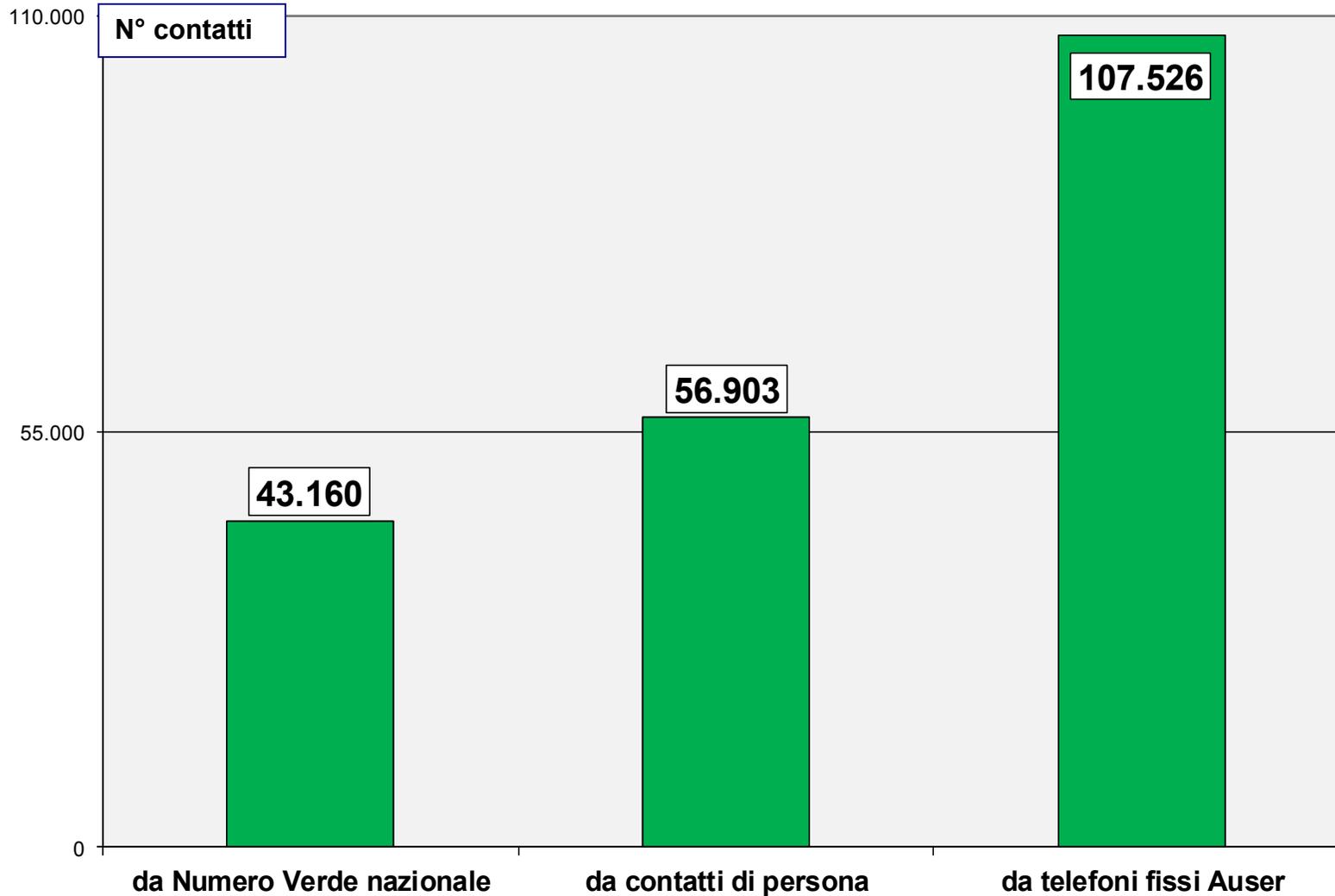
In media, sul complesso dei **365 giorni d'operatività**, il sistema di Telefonia Sociale ha ricevuto - **ogni mese 17.299 chiamate telefoniche e**
- **ogni giorno 569 contatti telefonici.**

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'

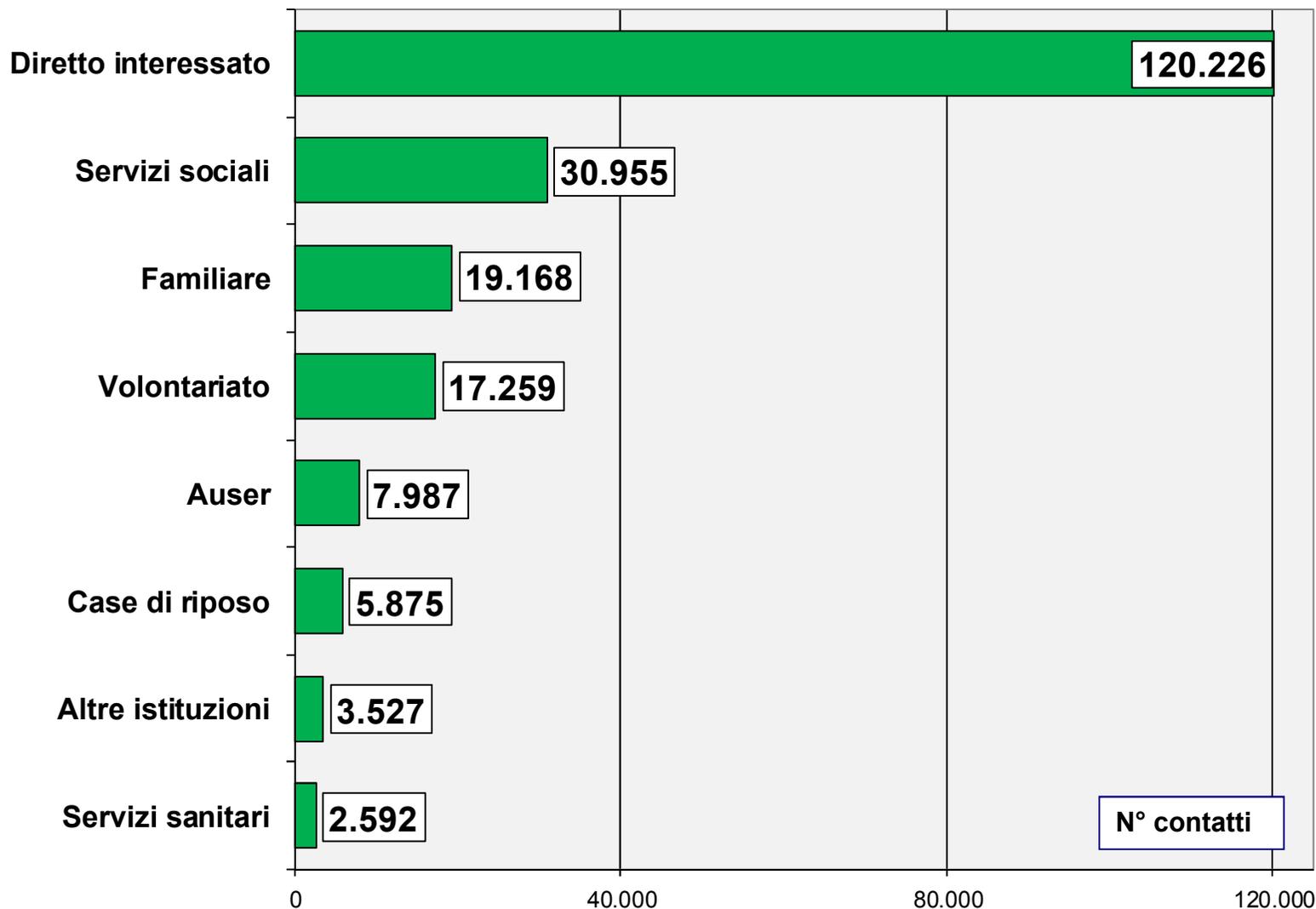


Le chiamate 'in entrata'



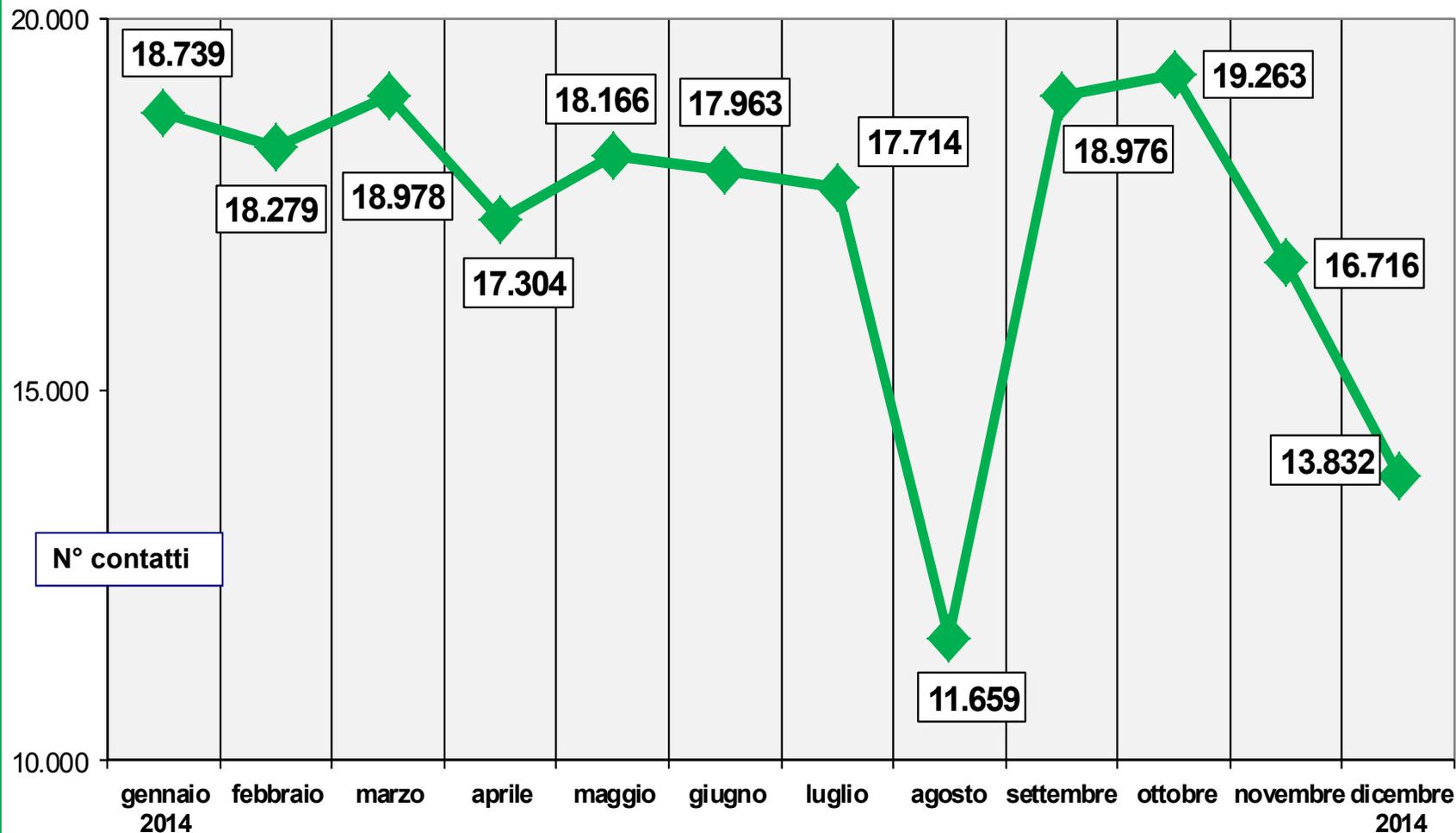
I
207.589
contatti
registrati
nel
corso
del
2014
per
provenienza
delle
chiamate

Le chiamate 'in entrata'



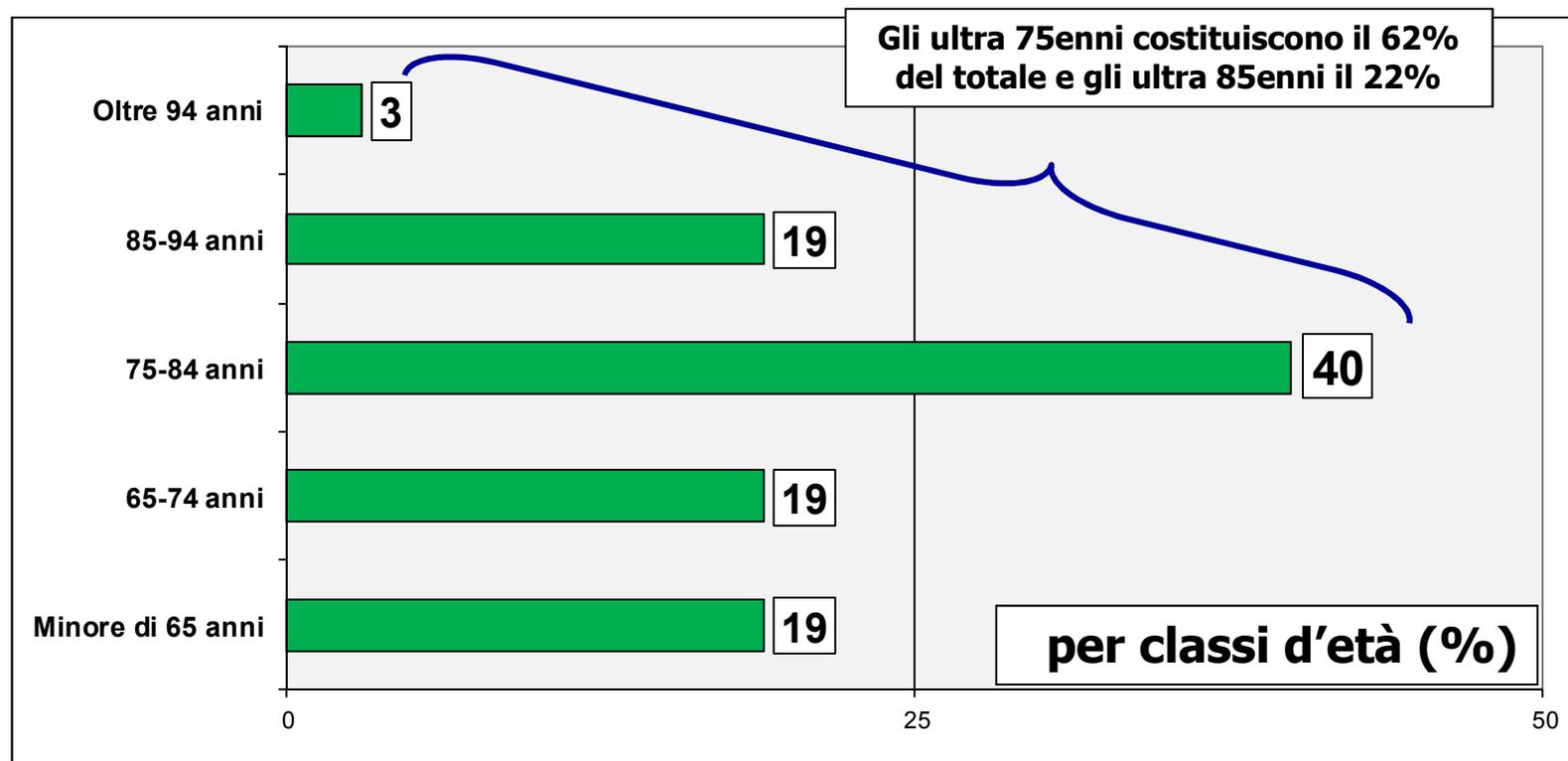
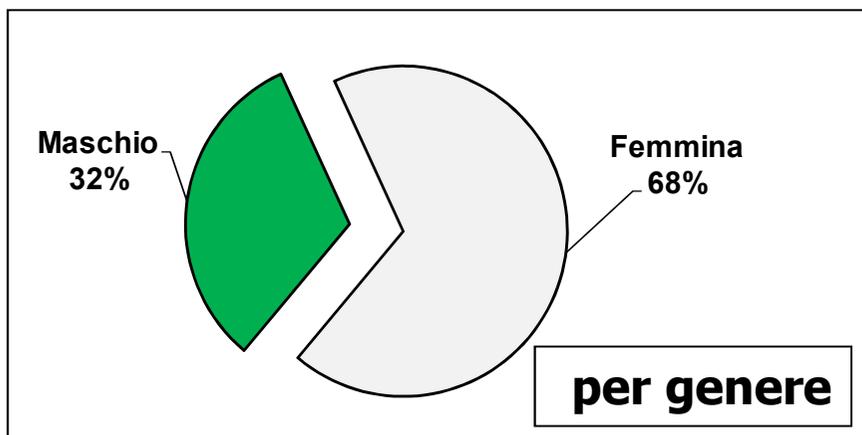
I
207.589
contatti
registrati
nel
corso
del
2014
per
tipo
d'interlo-
cutore

Le chiamate 'in entrata'



I
207.589
contatti
registrati
nel
corso
del
2014
per
mese

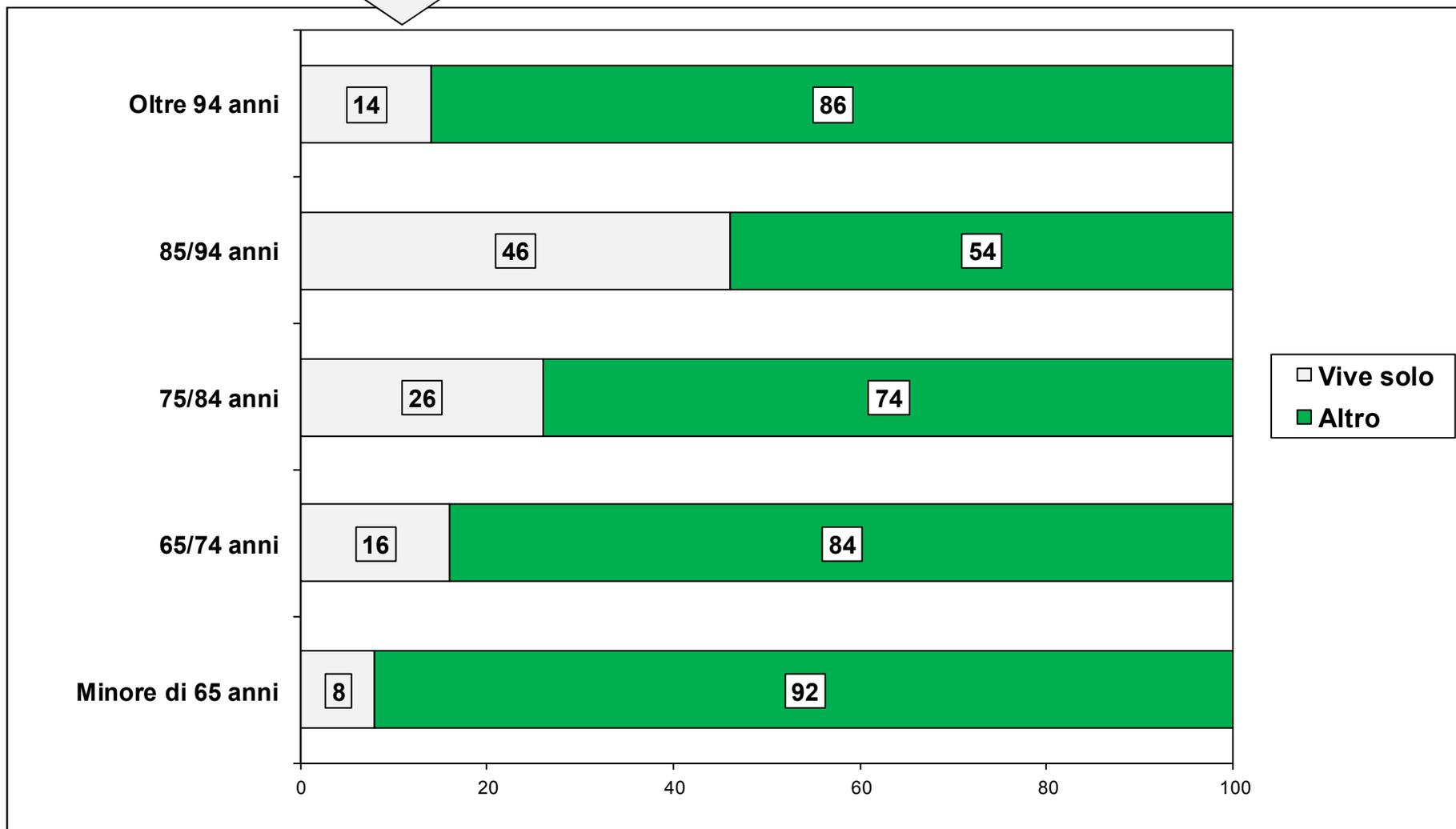
Il profilo dei 26.769 assistiti



Il profilo dei 26.769 assistiti

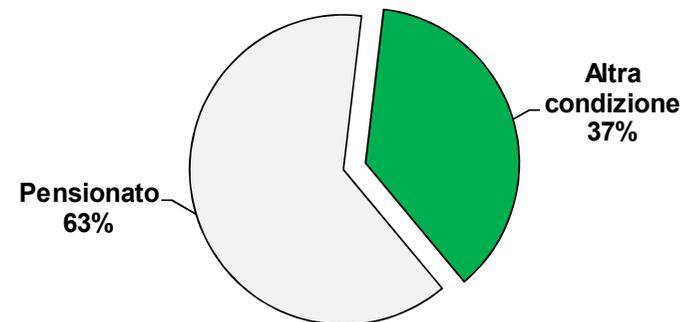
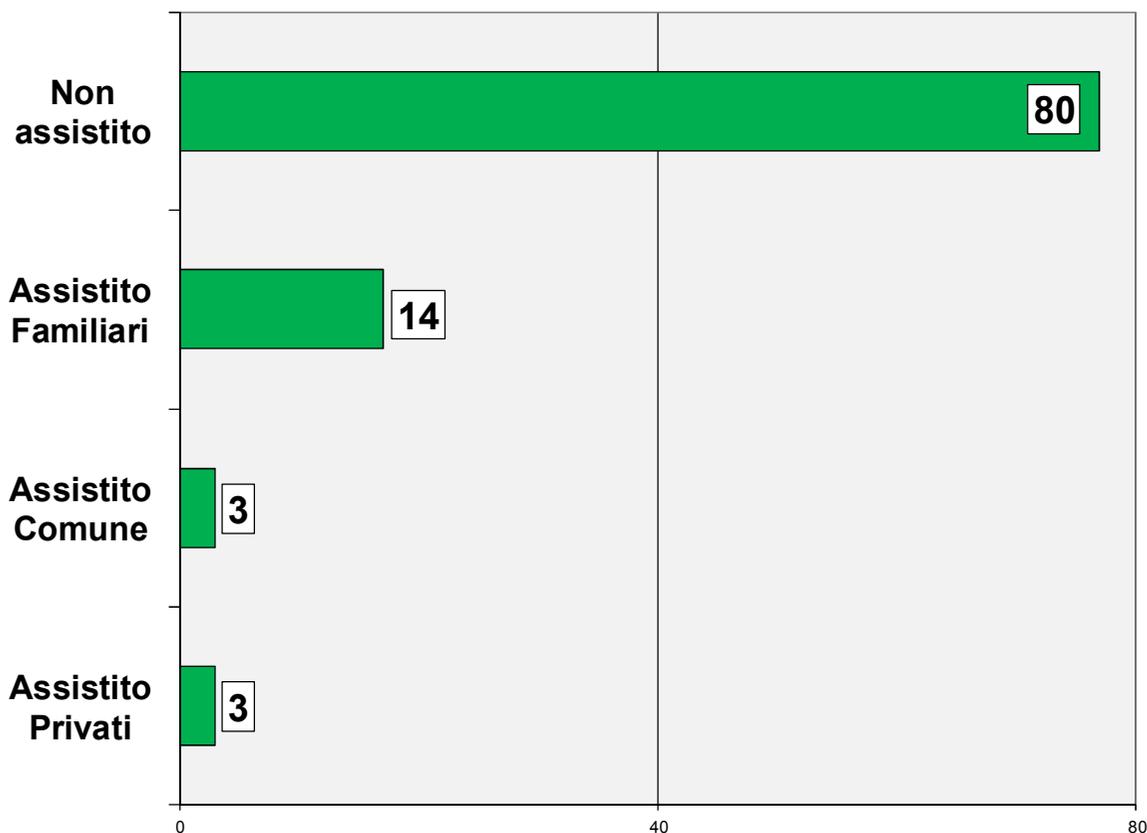
**vive solo
(23% del totale)**

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



Il profilo dei 26.769 assistiti

per tipo d'assistenza (%)



per condizione professionale

La presa in carico

Occorre preliminarmente ricordare che tutte le attività di Telefonia Sociale sono supportate e "dipendenti" da una struttura organizzativa (gli operatori telefonici/volontari in ascolto attivo) che, per dare soluzione alle 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 Sociale 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.

Ciò comporta un'accurata analisi del problema e la successiva pianificazione della logistica applicata all'attività da fornire al cittadino fragile.

Significa, in sintesi,

- individuare, contattare ed impegnare il volontario disponibile ad assumersi la responsabilità della presa in carico (telefonata di servizio)
- chiamare il cittadino per concordare la soluzione prevista (telefonata di servizio)
- ricevere dal cittadino un'ipotetica richiesta di chiarimento/conferma (telefonata informativa in entrata)
- definire con l'assistito le modalità operative della presa in carico: es. l'appuntamento, il riconoscimento del volontario, il tipo di mezzo necessario... (telefonata di servizio).

Sono le numerose telefonate ricevute o dirette all'assistito e di supporto all'organizzazione dell'attività necessarie per finalizzare la presa in carico alla soluzione della problematica posta dal cittadino.

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.
23.623
(4,7%)

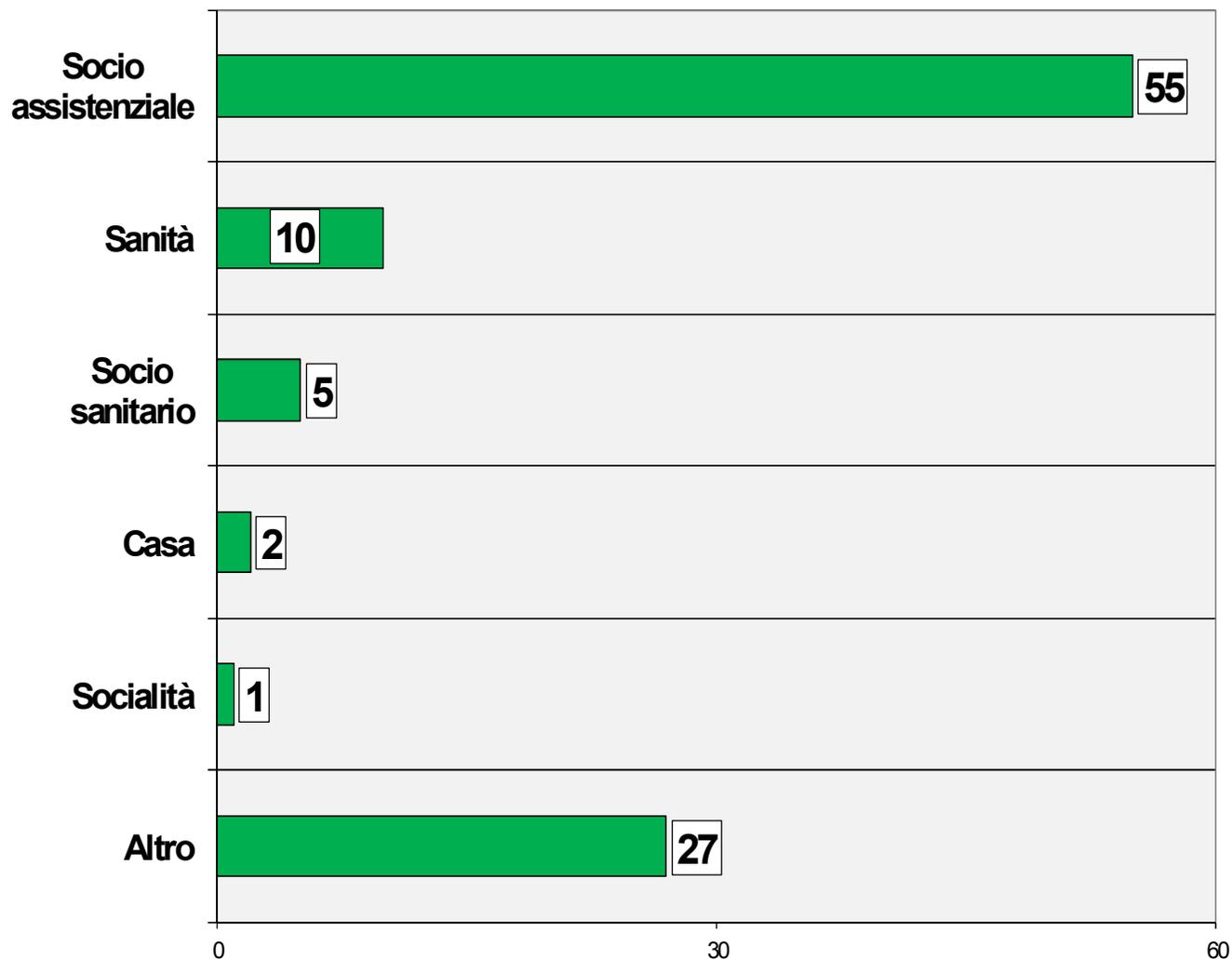
Richieste d'aiuto/assistenza

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.
482.651
(94,3%)

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

Le 23.623 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 ecc..)

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

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

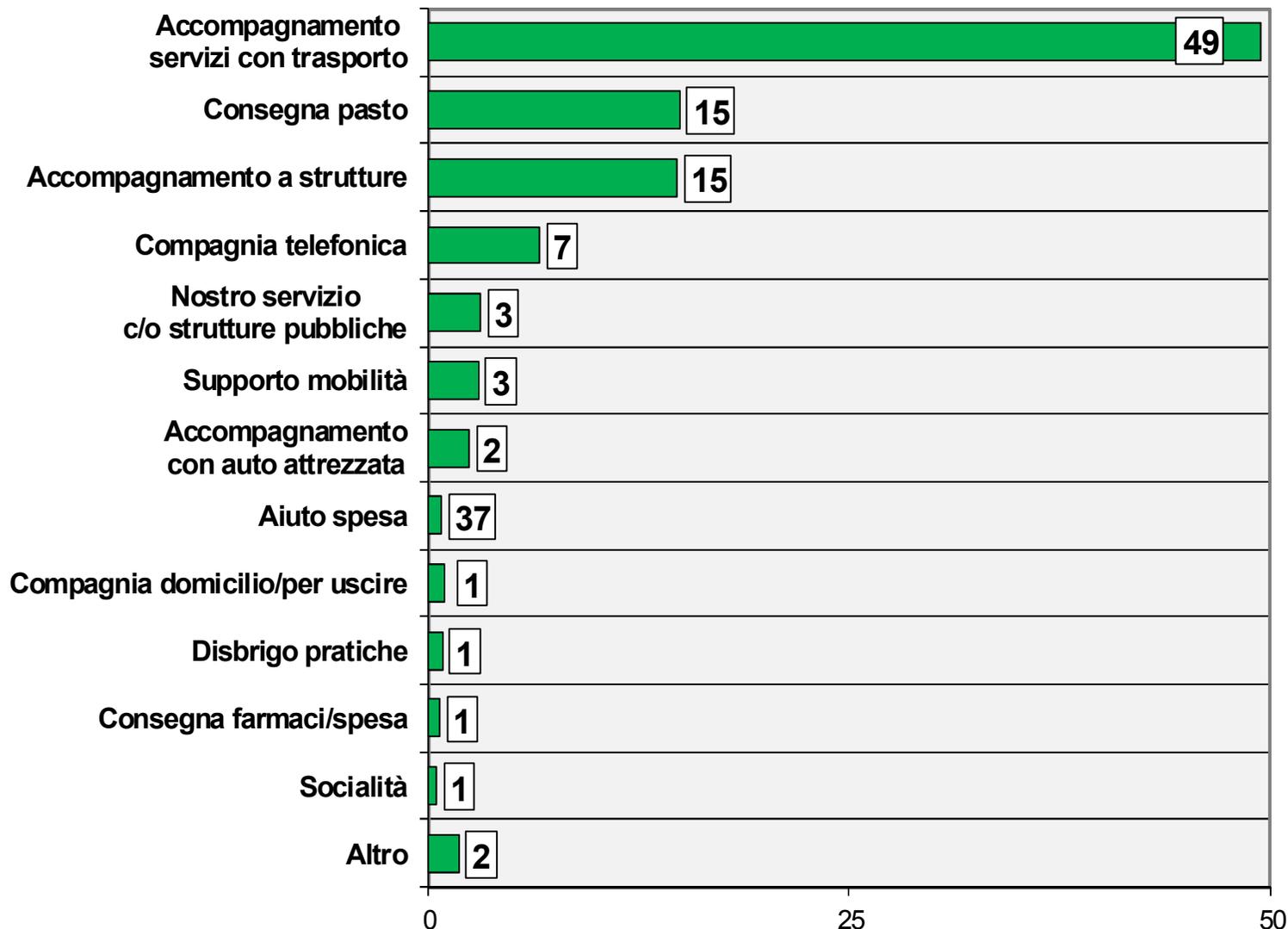
Casa, informazioni inerenti problematiche relative a contratti, contributi, affitto ecc..

Sicurezza, informazioni inerenti norme che la regolano

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

Sindacale, informazioni inerenti problematiche sindacali e simili

Le 482.651 richieste d'aiuto alla persona registrate per tipologia (%)



L'aiuto alla persona: le principali tipologie

Compagnia..... telefonica/a domicilio/per uscire

Consegna a domicilio: farmaci/pasto/spesa

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

Attività di socializzazione

Accompagnamento ai servizi, per necessità varie

Aiuto per fare la spesa/ per disbrigo pratiche

Piccole riparazioni domestiche

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

INTRODUZIONE

«La Regione Lombardia intende promuovere, sostenere e valorizzare le risorse territoriali che costituiscono il capitale sociale della comunità locale attivando, nelle forme previste dalla legge, rapporti di collaborazione con le formazioni sociali attive nel territorio lombardo che, in assenza di scopo di lucro, esercitano una pubblica funzione, in applicazione del principio di sussidiarietà orizzontale previsto dall'art. 118 della Costituzione.»

L'affermazione di principio trova concreto riscontro nella D.G.R. 1185/20.12.2013 " Determinazione in ordine alla gestione del Servizio Socio Sanitario regionale per l'esercizio 2014" ed esprime la concezione di base che 'spiega' il rapporto di collaborazione e co-progettazione che dal 2003 intercorre tra l'associazione Auser Volontariato Lombardia e l'Assessorato alla Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale della Regione Lombardia sui temi della Telefonia Sociale in quanto attività volontaria e mezzo di supporto alla domiciliarità, di contrasto alla solitudine, d'integrazione vs esclusione sociale.

I punti fondanti della D.G.R. sottolineano e confermano che:

- le sperimentazioni in corso, che contribuiscono al percorso di riforma e innovazione del welfare e sono indirizzate al sostegno sociale e socio sanitario per il mantenimento delle persone fragili al proprio domicilio, sono autorizzate a proseguire
- le attività innovative di Telefonia in corso, realizzate dall'Associazione Auser, sono a valenza sociale e di particolare importanza per l'orientamento, l'informazione e il supporto offerto al domicilio delle persone fragili, soprattutto anziane; tali attività, realizzate tramite il numero verde e centri d'ascolto già sperimentati e attivi nei distretti telefonici della Lombardia, potranno offrire informazione e aiuto anche sulle problematiche del gioco d'azzardo patologico
- le attività su citate sono da sostenere anche per l'anno 2014 **Le risorse conferite sono assegnate agli Ambiti territoriali, tramite le ASL, previa opportuna intese tra gli stessi**, ripartendole in misura proporzionale al numero di contatti telefonici rilevati nel 2013, effettuati nei rispettivi territori dal servizio di telefonia sociale gestito dall'Associazione AUSER.

In attuazione della D.G.R. n. 1185/2013, la Direzione Generale dell'Assessorato ha emanato il Decreto n. 3903 del 12.5.2014, **'Approvazione della fase migliorativa del progetto di Telefonia sociale in Lombardia per gli anni 2014-2015'**, con il quale

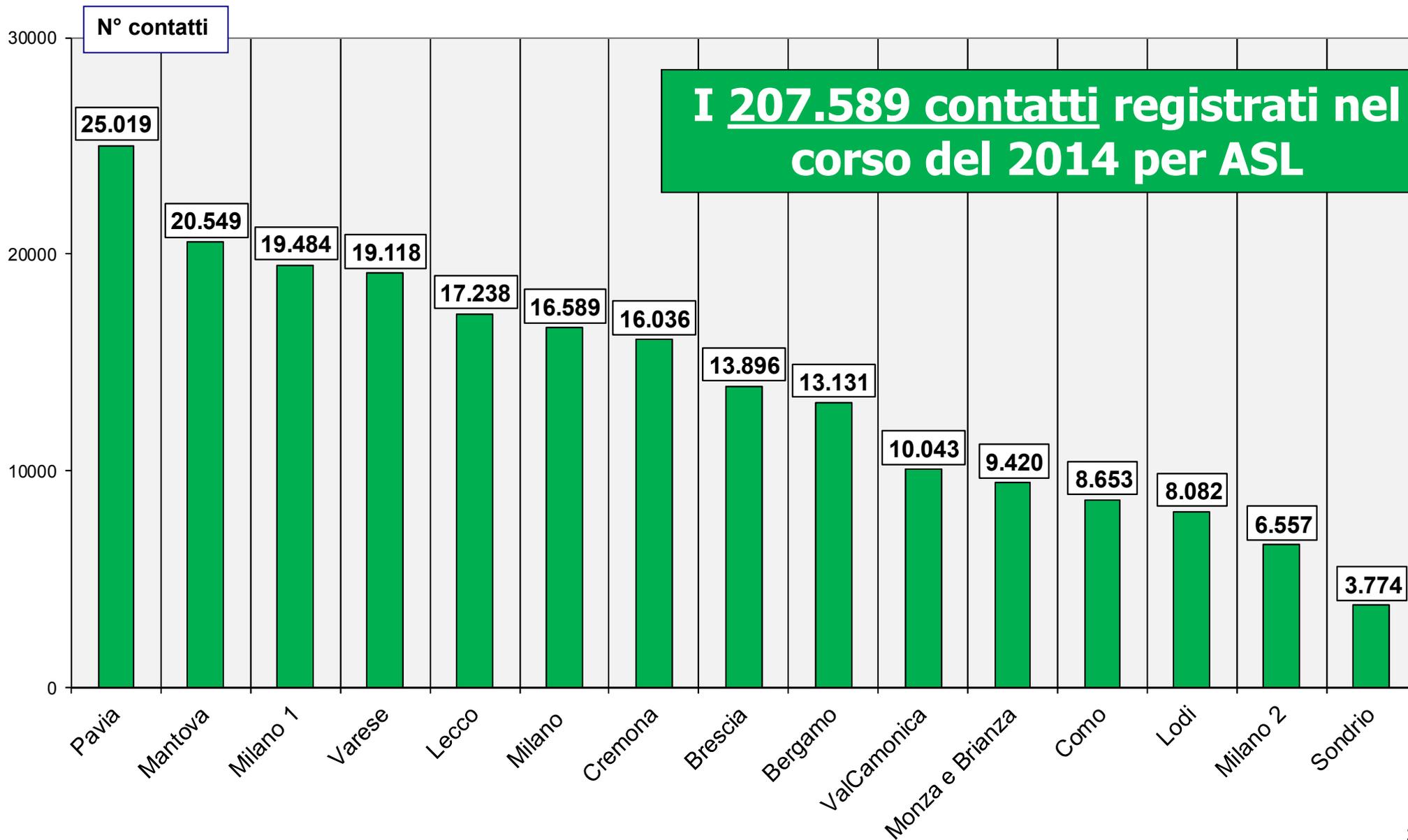
- si approva la proposta operativa **"Il valore del filo"** presentata da Auser Volontariato Lombardia che contempla la prosecuzione della messa a regime dell'attività innovativa di telefonia sociale;
- si affida alle Direzioni Sociali delle ASL la funzione e il coordinamento delle attività di cui al punto precedente, al fine di favorire e agevolare la stabilizzazione del servizio di telefonia sociale per l'erogazione dei servizi di risposta ai bisogni espressi dai cittadini attraverso detto servizio, **nonché il compito di formalizzare accordi/intese con Auser Volontariato Lombardia, in concorso con le 14 Auser comprensoriali e i propri Ambiti Territoriali di riferimento.**

In questo quadro di riferimento, **Auser Volontariato Lombardia**, che dispone di un articolato sistema regionale di Telefonia Sociale imperniato su una rete associativa diffusa e radicata sul territorio lombardo,

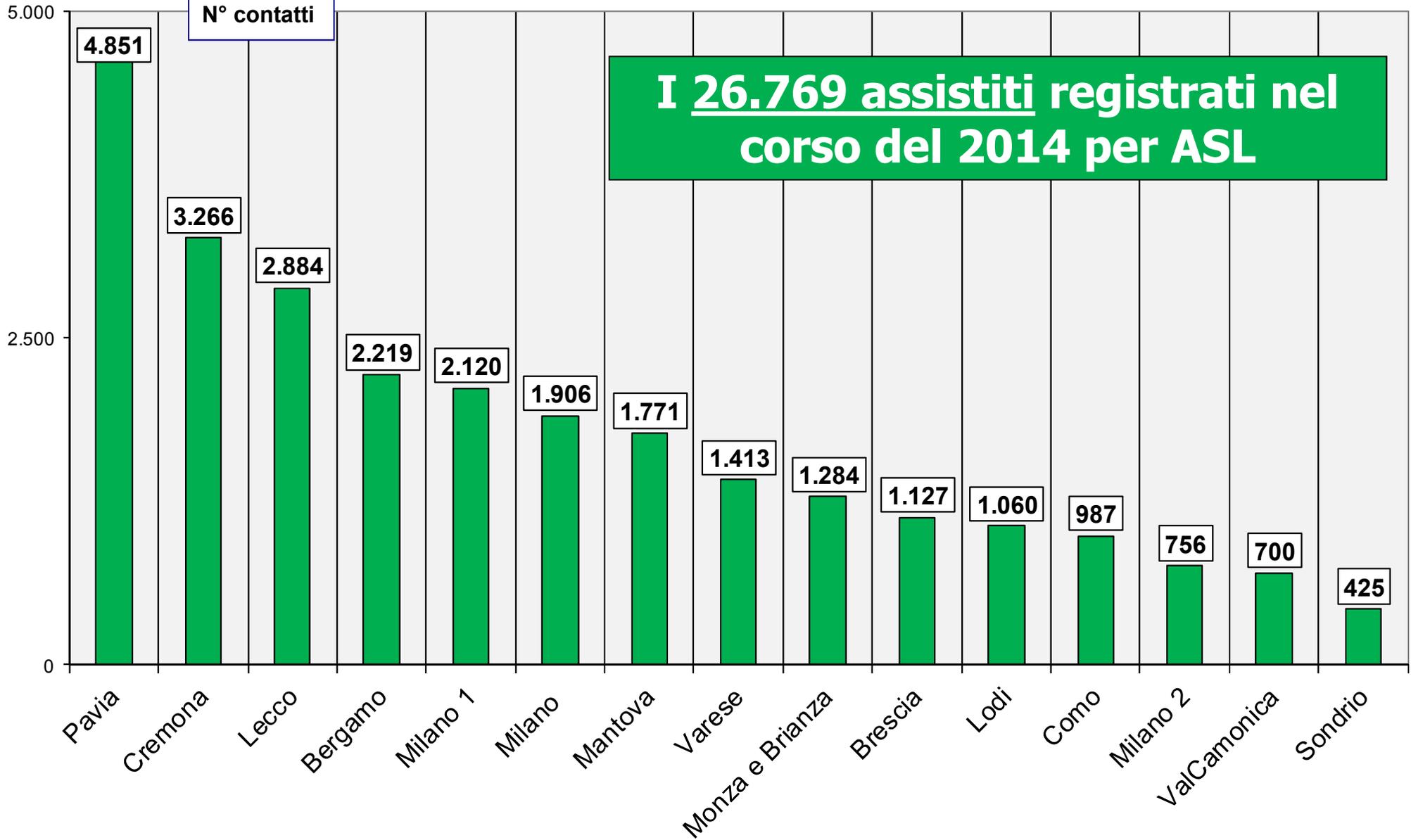
- si rende disponibile a sottoscrivere con le istituzioni territoriali lombarde (ASL, Piano di Zona, Comuni) e le Associazioni presenti sul territorio, **patti di sussidiarietà** che abbiano come obiettivo la risposta ai bisogni espressi dalle persone anziane e/o in condizioni di fragilità, attraverso la **telefonia in entrata** - intesa come momento di ascolto e raccolta del bisogno – e **la telefonia in uscita** – progettata come forma di contrasto alla solitudine/supporto alla domiciliarità e di monitoraggio periodico, predefinito e coordinato con le parti istituzionali nei termini e nelle modalità concordate.

L'impegno assunto da Auser Regionale comporta, quindi, la sottoscrizione di 14 PATTI DI SUSSIDIARIETÀ , aventi formulazione simile a quello sottoscritto tra Regione Lombardia e Auser Volontariato Lombardia, ma riferiti e mirati sui bisogni e sui programmi del territorio; i patti sono sottoscritti dalle Auser territoriali con le rispettive Asl di appartenenza in accordo con le Istituzioni del territorio

Le attività per ASL



Le attività per ASL



Le attività per ASL

