

AUSER

Filo d'Argento

A cura di Francesco Montemurro
Con la collaborazione di Giulio Mancini

Tab. 1 – Numero di Utenti e Servizi Erogati – Filo d’Argento 2007

I volontari di Filo d’Argento hanno attivato più di 500 mila interventi di aiuto e per l’erogazione di servizi reali in favore di 166 mila persone “in difficoltà”, soprattutto anziani.

Basilicata	700
Calabria	1841
Campania	1212
Emilia Romagna	19555
Lazio	4287
Liguria	1560
Lombardia	72673
Marche	1086
Piemonte	4457
Puglia	260
Sardegna	1128
Sicilia	903
Toscana	21329
Trentino Alto Adige	1.363
Umbria	3110
Veneto	31000
TOTALE	166.464

Chi sono gli utenti

Le persone assistite sono soprattutto donne (il 69,4%) con un'età media superiore ai 65 anni, e vivono in grande maggioranza (il 77%) nel Nord del Paese, specie in Lombardia. Negli ultimi anni è cresciuta la quota percentuale di persone residenti nel Centro e nel Sud del Paese (+ 12% nel periodo 2005-2007), che si rivolgono ai volontari di Filo d'Argento.

Le differenze per regione

- La percentuale degli uomini si eleva al di sopra del 30% in Umbria, Veneto e Lombardia, dove i servizi attivati sono più numerosi e diversificati rispetto alla media nazionale, mentre scende al di sotto del parametro nazionale soprattutto in Campania (7,4%) e in Calabria (20%) (dove pare che gli uomini incontrino maggiori difficoltà a chiedere esplicitamente aiuto), nelle altre regioni del Mezzogiorno e nel Lazio e in Liguria.
- Poco più del 15% dell'utenza ha un'età "non anziana", inferiore ai 65 anni; il 26% ha un'età compresa tra i 65 e il 74 anni; il 43% è compreso tra i 75 e gli 84 anni; infine, il 15% degli utenti è ultra84enne.

Tabella 2 Numero degli utenti per regione, sesso e fascia d'età
(percentuali)

		< 45	45 - 54	55 - 64	65 - 74	75 - 84	> 84	totale %	totale N
Campania	F	0,3	6,9	9,2	32,4	26,7	24,6	100	349
	M	.	3,6	21,4	10,7	35,7	28,6	100	28
	totale	0,3	6,6	10,1	30,8	27,3	24,9	100	377
Emilia Romagna	F	3,1	1,6	8,8	17,5	49,8	19,2	100	2.204
	M	9,1	9,1	4,3	12,3	43,0	22,3	100	651
	totale	4,5	3,3	7,8	16,3	48,3	19,9	100	2.855
Lazio	F	.	.	0,4	68,6	26,5	4,6	100	461
	M	.	.	.	69,5	22,0	8,5	100	118
	totale	.	.	0,4	68,7	25,6	5,4	100	579
Liguria	F	0,6	1,0	4,9	20,4	49,0	24,2	100	529
	M	.	2,0	7,2	29,4	43,1	18,3	100	153
	totale	0,4	1,2	5,4	22,4	47,7	22,9	100	682
Lombardia	F	3,6	2,5	6,2	25,6	46,8	15,1	100	11.450
	M	8,4	3,5	8,6	28,0	39,6	11,9	100	4.975
	totale	5,1	2,8	6,9	26,4	44,6	14,2	100	16.425
Marche	F	4,0	8,5	16,5	25,0	32,4	13,6	100	176
	M	8,5	8,5	23,7	23,7	28,8	6,8	100	59
	totale	5,1	8,5	18,3	24,7	31,5	11,9	100	235
Piemonte	F	2,4	1,9	7,7	23,6	47,4	17,0	100	534
	M	5,7	4,1	9,3	23,2	44,9	12,9	100	194
	totale	3,3	2,5	8,1	23,5	46,7	15,9	100	728
Puglia	F	4,4	.	6,7	11,1	66,7	11,1	100	45
	M	11,8	.	.	23,5	35,3	29,4	100	17
	totale	6,5	.	4,8	14,5	58,1	16,1	100	62
Toscana	F	5,5	3,3	6,6	25,7	43,8	15,1	100	1.355
	M	5,5	9,4	5,4	24,7	42,3	12,7	100	542
	totale	5,5	5,0	6,3	25,4	43,4	14,4	100	1.897
Calabria	F	3,1	.	12,5	50,0	28,1	6,3	100	32
	M	.	.	.	37,5	50,0	12,5	100	8
	totale	2,5	.	10,0	47,5	32,5	7,5	100	40
Umbria	F	5,1	1,6	12,3	18,3	48,8	14,0	100	824
	M	4,0	1,5	4,9	18,8	51,4	19,5	100	473
	totale	4,7	1,5	9,6	18,5	49,7	16,0	100	1.297
Veneto	F	4,3	2,1	6,7	27,8	40,1	19,1	100	3.964
	M	6,9	6,5	17,5	27,9	30,1	11,1	100	2.012
	totale	5,2	3,6	10,4	27,8	36,7	16,4	100	5.976
Sicilia	F	.	.	.	30,0	40,0	30,0	100	10
	M	.	.	25,0	25,0	50,0	.	100	4
	totale	.	.	7,1	28,6	42,9	21,4	100	14
Totale	F	3,6	2,4	6,9	25,8	45,0	16,4	100	21.933
	M	7,4	4,7	9,9	26,6	38,4	13,0	100	9.234
	totale	4,8	3,1	7,7	26,0	43,0	15,4	100	31.167

Gli interventi sociali

- L'impegno dell'organizzazione dell'Auser a contrastare solitudine, emarginazione e difficoltà degli anziani, si è manifestato concretamente nella realizzazione di numerose attività di "interesse generale", a favore delle fasce di età anziane:
- dalla compagnia telefonica al trasporto sociale per visite, controlli medici e altre attività, dall'aiuto relazionale e per piccoli interventi domiciliari alla consegna della spesa o dei farmaci; dalle informazioni sui servizi attivi nella propria città alla promozione di opportunità di svago e intrattenimento e di apprendimento continuo.

Le dinamiche

- Dall'intervento di compagnia telefonica all'anziano solo, alla realizzazione di attività sociali e culturali per promuovere il benessere
- Dal bisogno del contatto telefonico e del momento di compagnia alla necessità di relazionarsi con le altre persone, per fare e muoversi

Dalla compagnia telefonica a...

- 1. La partecipazione degli anziani alla vita sociale
- 2. L'equità di accesso ai servizi
- 3. La promozione di stili di vita positivi
- 4. Il sostegno per convivere attivamente con la cronicità

Tab. 3 Tipologie di aiuti e servizi forniti alle persone richiedenti suddivise per sesso

	Sesso				Totale
	Femmine		Maschi		
	%	Num.	%	Num.	Num.
Compagnia Telefonica	9,8	15.546	3,6	2.803	18.349
Compagnia a Domicilio	9,8	15.561	5,7	4.458	20.019
Compagnia per uscire	1,8	2.810	2,6	1.999	4.809
Aiuto disbrigo pratiche	1,3	2.035	0,8	620	2.655
Aiuto per la spesa	3,0	4.760	1,2	934	5.694
Consegna farmaci	0,4	698	0,3	208	906
Piccole riparazioni domestiche	0,1	96	0,0	30	126
Accompagnamento a servizi	4,6	7.221	4,3	3.364	10.585
Trasporto	28,3	44.909	30,2	23.704	68.613
Consegna pasto	3,4	5.393	6,1	4.801	10.194
Socialità	1,2	1.947	0,5	423	2.370
Ricovero/dimissione	0,1	94	0,1	60	154
Consegna spesa	2,1	3.271	1,0	775	4.046
Accompagnamento ai servizi con trasporto	12,2	19.273	13,3	10.443	29.716
Situazione complessa risolta	0,3	486	0,8	662	1.148
Aiuti e servizi erogati in assenza di convenzione	78,3	124.100	70,4	55.284	179.384
Altri servizi o aiuti	9,04	14.336	6,23	4.892	19.228
Attivate procedure per servizi	2,70	4.275	1,91	1.493	5.768
Trasporto in convenzione	4,03	6.393	10,57	8.298	14.691
Consegna pasto in convenzione	5,24	8.299	9,57	7.511	15.810
Trasporto e accompagnamento a strutture convenzionate	0,15	235	1	783	1.018
Compagnia al telefono - convenzione ASL	0,00	3	.	.	3
Aiuti e servizi erogati in presenza di convenzione	9,42	14.930	21,14	16.592	31.522
Casi non risolti	0,52	825	0,34	264	1.089
Totale	99,98	158.466	100,03	78.525	236.991

Tipologie di aiuti e servizi forniti alle persone richiedenti suddivise per fasce d'età

	Fasce di Età												
	< 45		45 - 54		55 - 64		65 - 74		75 - 84		> 84		Totale
	%	N.	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	N
Compagnia Telefonica	0,1	26	3,3	267	7,0	1.270	6,3	3.282	10,9	10.329	8,4	3.175	18.349
Compagnia a Domicilio	0,8	208	4,1	332	5,8	1.046	8,7	4.548	8,7	8.261	14,8	5.624	20.019
Compagnia per uscire	0,1	29	3,7	297	2,8	507	1,6	825	2,1	1.962	3,1	1.189	4.809
Aiuto disbrigo pratiche	0,2	43	0,6	49	1,2	226	0,9	461	1,3	1.262	1,6	614	2.655
Aiuto per la spesa	0,4	105	1,4	115	1,1	203	1,7	911	2,8	2.686	4,4	1.674	5.694
Accomp. servizi con trasporto	13,7	3.538	12,2	982	14,9	2.711	16,0	8.377	11,8	11.202	7,7	2.906	29.716
Consegna farmaci	0,1	15	0,2	16	0,2	40	0,3	169	0,4	382	0,8	284	906
Piccole riparazioni domestiche	0,0	1	0,0	2	0,0	5	0,1	35	0,1	57	0,1	26	126
Accompagnamento a servizi	4,2	1.072	9,0	731	5,4	980	4,5	2.331	4,7	4.428	2,8	1.043	10.585
Trasporto	47,0	12.135	39,3	3.177	38,4	6.986	31,6	16.534	23,8	22.534	19,1	7.247	68.613
Consegna pasto	0,9	226	5,6	452	6,2	1.136	4,9	2.549	4,0	3.810	5,3	2.021	10.194
Socialità	0,7	192	0,2	12	0,6	108	0,7	363	1,3	1.225	1,2	470	2.370
Ricovero/dimissione	0,0	1	0,0	1	0,1	11	0,1	45	0,1	74	0,1	22	154
Consegna spesa	0,0	3	0,4	35	0,4	71	0,6	303	2,9	2.709	2,4	925	4.046
Situazione complessa risolta	0,6	141	0,0	3	1,0	173	0,6	315	0,4	352	0,4	164	1.148
Aiuti e servizi erogati in assenza di convenzione	68,8	17.735	80,0	6.471	85,1	15.473	78,4	41.048	75,3	71.273	72,2	27.384	179.384
Altri servizi o aiuti	4,1	1.055	2,6	206	2,3	413	7,2	3.771	12,2	11.567	5,8	2.216	19.228
Attivate procedure per servizi	0,7	192	2,1	171	1,8	317	3,1	1.638	2,8	2.659	2,1	791	5.768
Trasporto in convenzione	23,0	5.932	5,8	469	4,3	790	3,9	2.050	2,8	2.619	7,5	2.831	14.691
Consegna pasto in convenzione	1,1	278	8,6	692	6,0	1.098	6,6	3.429	6,1	5.802	11,9	4.511	15.810
Trasporto c/macchin attrezzata/Accompag. a strutture convenzionate	2,3	580	0,4	34	0,2	38	0,3	152	0,2	182	0,1	32	1.018
Compagnia telef. convenzione ASL							0,0	1	0,0	2			3
Aiuti e servizi erogati in presenza di convenzione	26,3	6.790	14,8	1.195	10,6	1.926	10,8	5.632	9,1	8.605	19,4	7.374	31.522
Casi non risolti	0,1	26	0,5	42	0,4	66	0,6	288	0,5	483	0,5	184	1.089
Totale	100,0	25.798	100,0	8.085	100,0	18.195	100,0	52.377	100,0	94.587	100,0	37.949	236.991

I contatti

- In base alla indagine campionaria condotta su 32mila utenti, nel 2007, gli operatori telefonici e gli altri volontari del Filo d'Argento hanno avuto 293.441 contatti - attraverso il numero verde, altri numeri telefonici e contatti diretti - con le persone bisognose di aiuto. In diversi casi queste persone erano accompagnate o rappresentate dai loro familiari, dalle associazioni di volontariato o dagli enti locali.
- Più del 50% di questi contatti (161.590) sono stati realizzati in Lombardia; seguono l'Emilia Romagna (35.052), il Veneto (29.537) e il Piemonte (18.174).

Le modalità di contatto

- Le chiamate telefoniche in carico ai Punti d'Ascolto o ai numeri telefonici di Filo d'Argento costituiscono il 43,93% dei contatti totali; il Numero Verde è stato chiamato nel 21,89% dei casi. Il 34,17% dei contatti avvenuti tra Filo d'Argento e persone in difficoltà, è di tipo diretto, cioè si è svolto attraverso incontri e visite nei luoghi di domicilio dei richiedenti o in altri luoghi.

Tabella 4: Modalità di contatto per regione
(per chiamate)

	Numero Verde		Numero Telefonico		Contatto Diretto		Totale
	%	N	%	N	%	N	N
Campania	40,13	685	54,13	924	5,74	98	1707
Emilia Romagna	0,91	319	85,05	29810	14,04	4923	35052
Lazio	9,82	593	90,18	5444	.	.	6037
Liguria	85,2	5349	7,85	493	6,94	436	6278
Lombardia	30,45	49203	29,11	47040	40,44	65347	161590
Marche	39,75	1953	46,61	2290	13,64	670	4913
Piemonte	1,14	208	8,38	1523	90,48	16443	18174
Puglia	34,37	654	65,48	1246	0,16	3	1903
Toscana	2,57	446	83,61	14511	13,82	2399	17356
Calabria	94,44	85	5,56	5	.	.	90
Umbria	15,81	1692	70,78	7576	13,41	1435	10703
Veneto	10,25	3028	61,14	18060	28,6	8449	29537
Sicilia	23,76	24	.	.	76,24	77	101
Totale	21,89	64239	43,93	128922	34,17	100280	293441

Le nuove chiamate

- Il 49% dei contatti avvenuti nel 2007 ha riguardato **nuove richieste di intervento e/o di informazioni**; circa il 51% dei contatti ha invece avuto ad oggetto la conferma o la modifica di accordi presi precedentemente tra Filo d'Argento e richiedente.

Tabella 5: Totale di chiamate e nuove chiamate, per regione 2007

	accordi presi precedentemente		nuova chiamata		totale
	%	N	%	N	N
Campania	63,33	1.081	36,67	626	1.707
Emilia Romagna	74,16	25.994	25,84	9.058	35.052
Lazio	79,01	4.770	20,99	1.267	6.037
Liguria	4,84	304	95,16	5.974	6.278
Lombardia	54,09	87.411	45,91	74.179	161.590
Marche	26,13	1.284	73,87	3.629	4.913
Piemonte	9,47	1.721	90,53	16.453	18.174
Puglia	6,67	127	93,33	1.776	1.903
Toscana	55,47	9.627	44,53	7.729	17.356
Calabria	1,11	1	98,89	89	90
Umbria	22,02	2.357	77,98	8.346	10.703
Veneto	49,87	14.729	50,13	14.808	29.537
Sicilia	74,26	75	25,74	26	101
Totale	50,94	149.481	49,06	143.960	293.441

La condizione abitativa

- Gli interventi attivati da Filo d'Argento sono diretti soprattutto ai nuclei familiari più deboli e agli anziani più a rischio di fragilità e di isolamento.
- Infatti il 71,74 degli utenti vive solo a fronte del 28,26% che vive in famiglia o comunque risulta inserito in altre situazioni di socialità.
- Relativamente alle differenze di genere, gli utenti che vivono da soli sono soprattutto uomini (l'83% di essi non è inserito in nuclei familiari); le donne che vivono sole costituiscono circa il 67% dell'universo femminile.

Di nuovo le differenze regionali

- Notevoli risultano le differenze regionali: in Piemonte, infatti, ben il 94% dell'utenza è costituita da persone sole; mentre in Puglia tale percentuale si abbassa fino al 53%.
- Nel Lazio e in Lombardia gli anziani che vivono in famiglia costituiscono una quota di utenza superiore al 30%.

Tabella 6: Numero degli utenti per condizione abitativa e regione 2007
(percentuali)

		vive sola	non vive sola	totale %	totale N
Campania	F	78,9	21,1	100	350
	M	67,9	32,1	100	28
	totale	78,0	22,0	100	378
Emilia Romagna	F	72,6	27,4	100	2.206
	M	85,1	14,9	100	652
	totale	75,4	24,6	100	2.858
Lazio	F	60,7	39,3	100	461
	M	69,5	30,5	100	118
	totale	62,5	37,5	100	579
Liguria	F	40,8	59,2	100	529
	M	68,6	31,4	100	153
	totale	47,1	52,9	100	682
Lombardia	F	61,7	38,3	100	11.471
	M	81,0	19,0	100	4.988
	totale	67,5	32,5	100	16.459
Marche	F	81,9	18,1	100	177
	M	94,9	5,1	100	59
	totale	85,2	14,8	100	236
Piemonte	F	92,9	7,1	100	535
	M	96,4	3,6	100	194
	totale	93,8	6,2	100	729
Puglia	F	42,2	57,8	100	45
	M	82,4	17,7	100	17
	totale	53,2	46,8	100	62
Toscana	F	77,4	22,6	100	1.357
	M	87,6	12,4	100	555
	totale	80,3	19,7	100	1.912
Calabria	F	100,0	.	100	32
	M	100,0	.	100	8
	totale	100,0	.	100	40
Umbria	F	70,9	29,1	100	824
	M	92,8	7,2	100	474
	totale	78,9	21,1	100	1.298
Veneto	F	72,0	28,0	100	3.974
	M	87,8	12,2	100	2.014
	totale	77,4	22,7	100	5.988
Sicilia	F	70,0	30,0	100	10
	M	100,0	.	100	4
	totale	78,6	21,4	100	14
Totale	F	66,7	33,4	100	21.971
	M	83,8	16,2	100	9.264
	totale	71,7	28,3	100	31.235

Assistenza pubblica?

- I dati rilevati attraverso una indagine appena conclusa, effettuata su un campione di ben 32 mila utenti, mostrano che nel 2007 il 90,2% delle persone beneficiarie dei servizi non era inserita in un piano di assistenza pubblica strutturato e non era assistita da altri organismi privati.
- Ciò significa che gli interventi sociali attivati dall'Auser soddisfano una domanda sociale in genere non coperta dalle istituzioni pubbliche locali preposte; vengono confermati in sostanza i dati contenuti nel Quadro strategico nazionale - il documento preparatorio della programmazione comunitaria per il periodo 2007 – 2013 – dove si riconosce che in Italia la quota di popolazione anziana coperta dai servizi di assistenza domiciliare e comunque finalizzati al mantenimento della domiciliarità, non supera la bassissima soglia l'1,5%.

Tabella 7: Numero degli utenti per tipo di assistenza ricevuta, fascia d'eta e regione 2007

		< 45	45 - 54	55 - 64	65 - 74	75 - 84	> 84	totale %	Totale N.
Campania	Nessuna assistenza	100,0	60,0	100,0	59,5	60,2	54,3	62,6	236
	inserito in piano assistenza pubblica	.	40,0	.	40,5	39,8	45,7	37,4	141
Emilia Romagna	Nessuna assistenza	67,2	49,5	74,8	94,4	91,9	96,8	89,4	2.553
	inserito in piano assistenza pubblica	30,5	7,4	1,4	1,9	2,6	2,3	3,7	107
	assistito da cooperative assistito da privati	2,3	0,1	3
Lazio	Nessuna assistenza	.	43,2	23,9	3,7	5,5	0,9	6,7	192
	inserito in piano assistenza pubblica	.	.	.	0,5	2,0	9,7	1,4	8
Liguria	Nessuna assistenza	100,0	100,0	89,2	94,1	92,6	93,6	93,1	635
	inserito in piano assistenza pubblica	.	.	5,4	4,6	4,3	5,1	4,5	31
	assistito da cooperative	.	.	.	0,7	0,3	.	0,3	2
	assistito da privati	.	.	5,4	0,7	2,8	1,3	2,1	14
Lombardia	Nessuna assistenza	92,4	95,5	93,3	94,8	94,7	92,2	94,2	15.467
	inserito in piano assistenza pubblica	5,7	3,0	2,9	2,3	2,9	3,6	3,0	490
	assistito da cooperative	0,4	0,7	0,7	0,4	0,3	0,2	0,3	56
	assistito da privati	1,6	0,9	3,2	2,5	2,1	4,0	2,5	412
Marche	Nessuna assistenza	100,0	100,0	100,0	100,0	97,3	89,3	97,9	230
	inserito in piano assistenza pubblica	1,4	10,7	1,7	4
	assistito da privati	1,4	.	0,4	1
Piemonte	Nessuna assistenza	58,3	11,1	20,3	24,0	23,5	19,0	23,5	171
	inserito in piano assistenza pubblica	41,7	88,9	79,7	76,0	75,9	81,0	76,2	555
	assistito da privati	0,6	.	0,3	2
Puglia	Nessuna assistenza	75,0	.	100,0	100,0	100,0	100,0	98,4	61
	inserito in piano assistenza pubblica	25,0	1,6	1
Toscana	Nessuna assistenza	92,3	100,0	99,2	99,6	98,7	96,7	98,4	1.866
	inserito in piano assistenza pubblica	4,8	.	0,8	0,4	1,1	1,8	1,2	22
	assistito da privati	2,9	.	.	.	0,2	1,5	0,5	9
Calabria	Nessuna assistenza	100,0	.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	40
Umbria	Nessuna assistenza	90,2	95,0	95,2	93,3	94,6	94,7	94,2	1.222
	inserito in piano assistenza pubblica	6,6	5,0	4,8	3,8	1,4	0,5	2,3	30
	assistito da cooperative	0,5	0,1	1
	assistito da privati	3,3	.	.	2,9	4,0	4,4	3,4	44
	totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	1.297
Veneto	Nessuna assistenza	92,2	51,2	56,9	96,2	87,7	86,0	85,5	5.110
	inserito in piano assistenza pubblica	7,5	48,8	6,6	3,4	10,4	10,2	9,2	551
	assistito da cooperative	0,1	0,3	0,1	4
	assistito da privati	0,3	.	36,5	0,4	2,0	3,5	5,2	311
	totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	5.976
Sicilia	Nessuna assistenza	.	.	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	14
Totale	Nessuna assistenza	90,4	89,6	79,1	81,0	93,6	91,4	89,4	28.176
	inserito in piano assistenza pubblica	6,2	8,8	15,9	5,5	4,4	6,1	7,4	1.940
	assistito da cooperative	0,2	0,4	0,3	0,3	0,2	0,2	0,2	66
	assistito da privati	3,2	1,3	4,7	13,1	1,8	2,3	3,1	985

La domanda sociale filtrata dagli enti locali e veicolata verso Filo d'Argento

- Da sottolineare che circa il 30% delle richieste di informazioni e di aiuto o servizi pervenute a Filo d'Argento nel 2007 (ben 71.863 su 253.288), proviene proprio dalle Istituzioni pubbliche: Servizi sociali comunali, Asl e altri enti pubblici.
- Le altre segnalazioni provengono dai diretti interessati al Servizio (il 57% delle richieste di aiuto), dai loro familiari (il 10%), dalle Associazioni di volontariato e dai partners di Filo d'Argento (circa il 4%).

Un esempio di sussidiarietà

- Circa il 35% delle richieste di aiuto formulate a Filo d'Argento dagli enti territoriali non riguardano interventi convenzionati
- L'esemplificazione della sussidiarietà orizzontale o del gap d'intervento sociale del pubblico?

Sussidiarietà orizzontale

- *Filo d'Argento è partner attivo e fondamentale di una rete estesa di soggetti sociali, e svolge, anche sollecitato dagli enti territoriali, importanti funzioni pubbliche nelle attività di contrasto alla povertà e di promozione della salute e della qualità della vita degli anziani.*
- *Le Organizzazioni di volontariato si attivano non solo per gestire servizi e interventi sociali “per conto” degli enti locali, ma anche e soprattutto per promuovere e realizzare sul territorio spazi di auto-organizzazione (e in certi casi di vero e proprio auto-governo) ed innescare, “in luogo” degli enti locali nuove politiche sociali più attente all’evoluzione socio-demografica e ai nuovi bisogni delle popolazione anziane.*

Sussidiarietà orizzontale/1

- In definitiva il principio di sussidiarietà orizzontale ora vigente implica che le funzioni pubbliche siano esercitate dalle istituzioni pubbliche solo in quanto le funzioni medesime non possano essere adeguatamente svolte dai cittadini e dalla società o dalle organizzazioni che essa esprime.
- *Tali spazi di auto-organizzazione per la realizzazione dei nuovi servizi sociali, possono e devono essere riconosciuti, come sollecita il nuovo testo Costituzionale, anche attraverso la sottoscrizione di Convenzioni che li promuovano, coordinandoli con i programmi pubblici d'intervento sociale.*

Il rapporto con gli enti locali

- Le prestazioni di Filo d'Argento sono state effettuate anche a fronte del riconoscimento e della promozione, da parte degli enti locali, del carattere di sussidiarietà orizzontale insito nelle azioni di volontariato
- In sostanza, circa il 69% dei 535 mila servizi e interventi erogati è stato attivato con risorse proprie dai volontari di Filo d'Argento, mentre, per quanto riguarda il restante 31%, l'Organizzazione Auser ha dato una risposta concreta ai bisogni espressi dalla popolazione anziana anche attraverso la sottoscrizione di ben 424 Convenzioni con gli enti locali, per la realizzazione di interventi domiciliari (29%), di “trasporto sociale” e di accompagnamento nei luoghi che ospitano i servizi pubblici e privati di interesse (24%), per lo sviluppo delle relazioni sociali e degli interventi culturali e ricreativi (22%), a favore delle politiche abitative (3%), e per l'attivazione di altri interventi e servizi (21%).

Le Convenzioni

- Le Convenzioni hanno consentito di erogare più 100mila servizi a favore delle persone più disagiate, con un spesa complessiva – di supporto alle migliaia di ore di volontariato messe in campo dai volontari di Filo d'Argento e dell'Auser - di 6,4 milioni di euro, di cui 4 milioni proveniente dai Comuni, 1,1 milioni da altri enti pubblici e la restante quota da soggetti privati e da organismi “no profit”.
- Tra le numerose convenzioni siglate con gli enti locali di Roma, Napoli, Palermo, Bologna, Piacenza, Ferrara, Milano, Brescia, Cremona, Como, Torino, Genova, La Spezia; Firenze, Pistoia, Grosseto, Viareggio e Avellino.
- Inoltre, in Lombardia, il progetto Filo d'Argento è la telefonia sociale che Auser Lombardia e l'Assessorato regionale alla Famiglia e Solidarietà Sociale hanno messo in campo, nel triennio 2005/2008, per rispondere ai bisogni inespresi di anziani e famiglie in condizioni di disagio sociale.

Tab. 8– Numero di Convenzioni con Enti territoriali per la promozione di interventi sociali e relativa percentuale del settore di intervento delle convenzioni per regione e zona

	Numero Convenzioni	SETTORE DI INTERVENTO				
		Interventi domiciliari a favore degli anziani	Trasporti sociali	Interventi ricreativi e culturali per la popolazione anziana	Rsa e politiche abitative	Altro
Campania	2	25%	25%	25%	0%	25%
Emilia-Romagna	128	29%	29%	14%	14%	14%
Friuli-Venezia Giulia	42	41%	10%	17%	0%	31%
Lazio	3	33%	33%	0%	0%	33%
Liguria	32	38%	23%	8%	8%	23%
Lombardia	30	25%	38%	25%	0%	13%
Marche	33	26%	28%	26%	2%	19%
Piemonte	27	26%	30%	26%	0%	17%
Puglia	2	0%	0%	0%	0%	100%
Sicilia	5	20%	0%	40%	0%	40%
Toscana	37	nd	nd	nd	nd	nd
Trentino-Alto Adige	1	100%	0%	0%	0%	0%
Umbria	50	20%	20%	20%	20%	20%
Veneto	32	25%	25%	25%	10%	15%
Nord-Ovest	89	29%	31%	21%	2%	17%
Nord-Est	203	35%	18%	19%	5%	23%
Centro	123	25%	27%	24%	4%	20%
Sud	9	20%	10%	30%	0%	40%
TOTALE ITALIA	424	29%	24%	22%	3%	21%

Tab.9 – Stato di Attuazione delle Convenzioni per regione e zona.

	%Stato di attuazione dell'intervento		
	Aviati	In avanzata fase di attuazione	Conclusi o in via di conclusione
Campania	0	0%	100%
Emilia-Romagna	0	1%	99%
Friuli-Venezia Giulia	0	12%	88%
Lazio	0	67%	33%
Liguria	0	3%	97%
Marche	0	9%	91%
Piemonte	0	4%	96%
Puglia	0	0%	100%
Sicilia	0	0%	100%
Trentino-Alto Adige	0	0%	100%
Umbria	0	100%	0%
Veneto	0	92%	8%
Nord-Ovest	0	3%	97%
Nord-Est	0	14%	86%
Centro	0	64%	36%
Sud	0	0%	100%
TOTALE ITALIA	0	24%	76%

Tab. 10 – Criticità rilevate nelle Convenzioni, percentuali per Regione e zona.

	Criticità rilevate nella convenzione				
	Gli enti locali non hanno rispettato gli impegni assunti	Difficoltà nei rapporti con i partner pubblici e privati	Difficoltà organizzative	Insufficienza del numero di volontari rispetto alla domanda	Altro
Nord-Ovest	6%	13%	25%	44%	13%
Nord-Est	43%	17%	4%	22%	13%
Centro	7%	3%	17%	70%	3%
TOTALE ITALIA	19%	10%	14%	47%	10%

Tab. 11 – Enti coinvolti nelle Convenzioni e relativo impegno di spesa per ente. Valori per regione e zona.

	Numero Convenzioni	ENTi Coinvolti e impegno di spesa per ente			TOTALE
		Comuni e Piani di Zona	Altri enti pubblici	Enti No-Profit	
Campania	2	€ 9.000	€ 10.000	€ 10.000	€ 29.000
Emilia-Romagna	128	€ 1.893.630	€ 558.415	€ 200.323	€ 2.652.367
Friuli-Venezia Giulia	42	€ 115.846	€ 18.000	€ 0	€ 133.846
Lazio	3	€ 68.427	€ 0	€ 14.575	€ 83.002
Liguria	32	€ 360.800	€ 110.000	€ 0	€ 470.800
Lombardia	30	€ 116.570	€ 0	€ 0	€ 116.570
Marche	33	€ 302.550	€ 3.000	€ 8.800	€ 314.350
Piemonte	27	€ 155.585	€ 58.750	€ 0	€ 214.335
Puglia	2	€ 18.200	€ 500	€ 0	€ 18.700
Sicilia	5	€ 142.091	€ 26.783	€ 0	€ 168.874
Toscana	37	nd	nd	nd	€ 908.000
Trentino-Alto Adige	1	€ 1.500	€ 0	€ 0	€ 1.500
Umbria	50	€ 637.500	€ 297.500	€ 42.500	€ 977.500
Veneto	32	€ 215.800	€ 45.000	€ 1.700	€ 262.500
			€ 0		
Nord-Ovest	89	€ 632.955	€ 168.750	€ 0	€ 801.705
Nord-Est	203	€ 2.226.776	€ 621.415	€ 174.768	€ 3.050.213
Centro	123	€ 1.008.477	€ 300.500	€ 65.875	€ 2.282.852
Sud	9	€ 160.291	€ 37.283	€ 0	€ 216.574
TOTALE ITALIA	424	€ 4.028.498	€ 1.127.948	€ 240.643	€ 6.351.345

Le criticità

- *Non mancano però i punti di criticità: rispetto al massiccio intervento sociale messo in campo da Filo d'Argento nel 2007, sono ancora insufficienti i volontari che prestano attività di servizio presso i call center, nelle sedi di Filo d'Argento, o sul campo, per svolgere le attività di trasporto sociale, di relazione sociale e le altre richieste dalle persone in difficoltà.*
- *Inoltre, l'intervento di Filo d'Argento è capillare ed efficace soprattutto nelle aree del Centro – Nord del Paese, mentre nel Mezzogiorno le attività di volontariato sociale devono ancora strutturarsi adeguatamente.*

Tipo di richiesta per regione 2007

	informazioni %	segnalazioni %	richiesta d'aiuto %	emergenza caldo %	Totale N.
Campania	41,8	0,1	56,7	1,4	1.705
Emilia R.	3,0	0,1	92,3	4,6	18.972
Lazio	0,8	0,2	99,1	.	6.037
Liguria	5,5	2,3	91,7	0,4	2.328
Lombardia	3,3	0,3	93,7	2,7	147.396
Marche	0,4	.	99,6	.	4.889
Piemonte	0,1	26,5	73,5	.	13.531
Puglia	0,2	.	99,5	0,3	1.719
Toscana	0,8	0,0	97,3	1,9	17.328
Calabria	16,7	.	83,3	.	90
Umbria	1,5	0,1	98,4	.	10.317
Veneto	0,8	0,1	99,1	0,0	28.875
Sicilia	.	.	100,0	.	101
totale	2,7	1,7	93,6	2,1	253.288

Tbella 11: Tipo generico di richiesta per sesso 2007

	informazioni %	segnalazioni %	richiesta d'aiuto %	emergenza caldo %	Totale N.
F	78,11	79,82	66,87	81,79	171464
M	21,89	20,18	33,13	18,21	81824
totale	100	100	100	100	253288

Tabella Utenti e altre persone che sono entrate in contatto con Filo d'Argento – 2007
(Sesso e Fascia di Eta')

			Interessato al servizio	Familiare	Servizi Sociali	Servizi Sanitari	Altra Istituzione	Volontariato	Partners del progetto	Totale N.
Sesso	F	%	63,7	7,9	19,8	1,9	1,8	4,3	0,5	100,0
		N	109.201	13.540	34.018	3.230	3.144	7.398	933	171.464
	M	%	44,2	14,8	34,9	1,3	2,4	2,3	0,3	100,0
		N	36.131	12.070	28.521	1.019	1.931	1.879	273	81.824
Totale	N	145332	25610	62539	4249	5075	9277	1206	253.288	
Fascia di eta	< 45	%	31,4	21,8	37,0	0,7	7,1	1,7	0,3	100,0
		N	8.195	5.683	9.667	178	1.852	448	86	26.109
	45 - 54	%	60,2	7,4	21,7	4,9	3,2	2,2	0,4	100,0
		N	5.157	634	1.861	420	270	190	36	8.568
	55 - 64	%	60,8	11,5	21,9	2,2	1,2	2,4	0,0	100,0
		N	11.661	2.198	4.201	415	238	456	4	19.173
	65 - 74	%	70,1	7,3	19,0	0,3	1,0	2,2	0,1	100,0
		N	38.715	4.044	10.495	150	555	1.237	64	55.260
	75 - 84	%	58,8	8,8	23,3	2,3	1,3	4,9	0,7	100,0
		N	60.580	9.086	23.970	2.364	1.372	5.000	722	103.094
	> 84	%	51,2	9,7	30,1	1,8	1,9	4,7	0,7	100,0
		N	21.024	3.965	12.345	722	788	1.946	294	41.084

Tab Emergenza caldo - I servizi erogati alle persone richiedenti suddivise per il sesso

	Sesso				Totale
	Femmine		Maschi		
	Valori %	Numero	Valori %	Numero	Numero
Consegna spesa	0,3	13	0,11	1	14
Consegna pasto	0,61	26	0,21	2	28
Gite ed escursioni alla ricerca di refrigerio	5,76	246	7,05	67	313
Aiuti e servizi erogati in assenza di convenzione	6,67	285	7,37	70	355
Altri servizi o aiuti	5,46	233	2,52	24	257
Attivata risposta al bisogno	4,73	202	7,57	72	274
Attivata procedura x servizio	3,3	141	7,89	75	216
7Accompag. a strutture/4Nostra telefonata di verifica	1,03	44	7,99	76	120
Attivate procedure per servizi	9,06	387	23,45	223	610
Trasporto accompagnamento a strutture convenzionate	0,61	26	4,73	45	71
Compagnia al telefono - convenzione ASL	63,38	2707	37,22	354	3061
Compagnia al telefono convenzione COMUNE	1,62	69	3,47	33	102
Altro Progetto in convenzione	13,21	564	21,24	202	766
Servizi in convenzione	78,82	3.366	66,66	634	4.000
Totale	100	4.271	100	951	5.222

Tab - Emergenza caldo I servizi erogati alle persone richiedenti suddivise per fasce d'età

	fasce di età												
	< 45		45 - 54		55 - 64		65 - 74		75 - 84		> 84		Totale
	%	N.	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	N
Consegna spesa	1,5	1	1,8	6	0,1	3	0,3	4	14
Consegna pasto	1,2	4	0,4	14	0,7	10	28
Gite ed escursioni alla ricerca di refrigerio	26,3	10	64,5	20	19,1	13	27,4	90	4,3	147	2,4	33	313
Aiuti e servizi erogati in assenza di convenzione	26,3	10	64,5	20	20,6	14	30,5	100	4,8	164	3,4	47	355
Altri servizi o aiuti			9,7	3	8,8	6	1,5	5	4,9	165	5,7	78	257
Attivata risposta al bisogno	7,9	3	12,9	4	22,1	15	29,0	95	3,2	107	3,6	50	274
Attivata procedura x servizio	50,0	19	6,5	2	17,7	12	14,3	47	2,8	96	2,9	40	216
7Accompag. a strutture/4Nostra telefonata di verifica	13,2	5	3,2	1	13,2	9	8,2	27	1,9	64	1,0	14	120
Attivate procedure per servizi	71,1	27	22,6	7	53,0	36	51,5	169	7,9	267	7,6	104	610
Trasporto accompagnamento a strutture convenzionate	2,6	1	.	.	5,9	4	5,5	18	1,4	47	0,1	1	71
Compagnia al telefono - convenzione ASL	.	.	3,2	1	2,9	2	6,1	20	64,3	2.178	62,7	860	3.061
Compagnia al telefono convenzione COMUNE	8,8	6	3,4	11	2,5	85	.	.	102
Altro Progetto in convenzione	1,5	5	14,2	479	20,6	282	766
Servizi in convenzione	2,6	1	3,2	1	17,6	12	16,5	54	82,4	2.789	83,3	1.143	4.000
Totale	100,0	38	100,0	31	100,0	68	100,0	328	100,0	3.385	100,0	1.372	5.222

Tab. Emergenza caldo - Aiuti e servizi forniti alle persone richiedenti suddivise per tipologia di assistenza ricevuta

	Nessuna assistenza		inserito in piano		assistito da privati		Totale
	%	N	%	N	%	N	N
Consegna spesa	0,3	14					14
Consegna pasto	0,5	28					28
Gite ed escursioni alla ricerca di refrigerio	6,1	313					313
Aiuti e servizi erogati in assenza di convenzione	6,9	355	0,0	0	0,0	0	355
Altri servizi o aiuti	5,0	257					257
Attivata risposta al bisogno	4,8	248	39,2	20	46,2	6	274
Attivata procedura x servizio	3,9	202	21,6	11	23,1	3	216
7Accompagn. a strutture/4Nostra telefonata di verifica	2,2	114	3,9	2	30,8	4	120
Attivate procedure per servizi	10,9	564	64,7	33	100,0	13	610
Trasporto accompagnamento a strutture convenzionate	1,4	71					71
Compagnia al telefono - convenzione ASL	59,0	3.043	35,3	18			3.061
Compagnia al telefono convenzione COMUNE	2,0	102					102
Altro Progetto in convenzione	14,9	766					766
Servizi in convenzione	77,2	3.982	35,3	18	0,0	0	4.000
Totale	100,0	5.158	100,0	51	100,0	13	5.222

Tab. - Emergenza caldo - Aiuti e servizi forniti alle persone richiedenti suddivise per tipo di assistenza ricevuta

	non assistito da familiari		assistito da familiari		Totale
	%	N	%	N	N
Consegna spesa	0,2	9	1,2	5	14
Consegna pasto	0,6	27	0,2	1	28
Gite ed escursioni alla ricerca di refrigerio	6,0	289	5,7	24	313
Aiuti e servizi erogati in assenza di convenzione	6,8	325	7,1	30	355
Altri servizi o aiuti	5,2	247	2,4	10	257
7Accompag. a strutture/4Nostra telefonata di verifica	1,8	86	8,0	34	120
Attivata risposta al bisogno	4,3	205	16,3	69	274
Attivata procedura x servizio	2,0	98	27,8	118	216
Attivate procedure per servizi	8,1	389	52,1	221	610
Trasporto accompagnamento a strutture convenzionate	0,7	32	9,2	39	71
Compagnia al telefono - convenzione ASL	61,3	2.943	27,8	118	3.061
Compagnia al telefono convenzione COMUNE	2,0	96	1,4	6	102
Altro Progetto in convenzione	16,0	766			766
Servizi in convenzione	80,0	3.837	38,5	163	4.000
Totale	100,0	4.798	100,0	424	5.222

Tab. - Emergenza caldo - Aiuti e servizi forniti alle persone richiedenti suddivise per condizione abitativa

	non vive solo/a		vive solo/a		Totale
	%	N	%	N	N
Consegna spesa	0,3	8	0,2	6	14
Consegna pasto	0,1	3	0,9	25	28
Gite ed escursioni alla ricerca di refrigerio	11,9	303	0,4	10	313
Aiuti e servizi erogati in assenza di convenzione	12,4	314	1,5	41	355
Altri servizi o aiuti	3,4	86	6,4	171	257
Attivata risposta al bisogno	6,9	176	3,7	98	274
Attivata procedura x servizio	4,7	118	3,7	98	216
7Accompag. a strutture/4Nostra telefonata di verifica	2,3	58	2,3	62	120
Trasporto accompagnamento a strutture convenzionate	1,1	27	1,6	44	71
Compagnia al telefono - convenzione ASL	38,8	985	77,4	2.076	3.061
Compagnia al telefono convenzione COMUNE	0,4	9	3,5	93	102
Altro Progetto in convenzione	30,2	766	.	.	766
Servizi in convenzione	70,4	1.787	82,5	2.213	4.000
Totale	86,1	2.187	90,4	2.425	4.612