



## **II RAPPORTO NAZIONALE “FILO D’ARGENTO 2008”**

**Roma, 9 luglio 2009**

### **Sintesi per la stampa**

Nel 2008 i volontari di Filo d’Argento hanno realizzato circa 1,3 milioni di interventi di aiuto e per l’erogazione di servizi reali in favore di 374mila persone “in difficoltà”, soprattutto anziani.

Rispetto al 2007 il numero degli interventi ha registrato un incremento del 3,1%, una variazione lievemente più alta di quella registrata per le persone che hanno utilizzato i servizi, cioè gli utenti (3%).

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 di persone anziane e di utenti più giovani: trasporto sociale per visite, controlli medici e per altri motivi (724mila interventi pari al 56,4% degli interventi totali); compagnia a domicilio e telefonica (169mila interventi, cioè il 13,1%); consegna dei pasti, della spesa e dei farmaci (224mila; 17,5%); aiuto relazionale e per piccoli interventi domiciliari (59mila interventi, cioè il 4,6%); infine, informazioni sui servizi attivi nella propria città, promozione di opportunità di svago e intrattenimento e per l’apprendimento continuo, e altri interventi (109mila, pari all’8,5% del totale).

Gli utenti si concentrano soprattutto nelle aree del Nord (circa 300mila persone assistite pari al 77% dell’utenza totale); e i dati Auser spiegano il fenomeno con la progressiva avanzata delle seguenti emergenze sociali: il basso numero dei componenti dei nuclei familiari rilevato mediamente rispetto alle altre aree geografiche; il forte aumento del numero di donne anziane, vedove, che vivono sole e in affitto, soprattutto nelle grandi città nel Nord - Ovest; lo “sgretolamento” delle reti parentali; le condizioni di povertà che interessano un numero crescente di anziani.

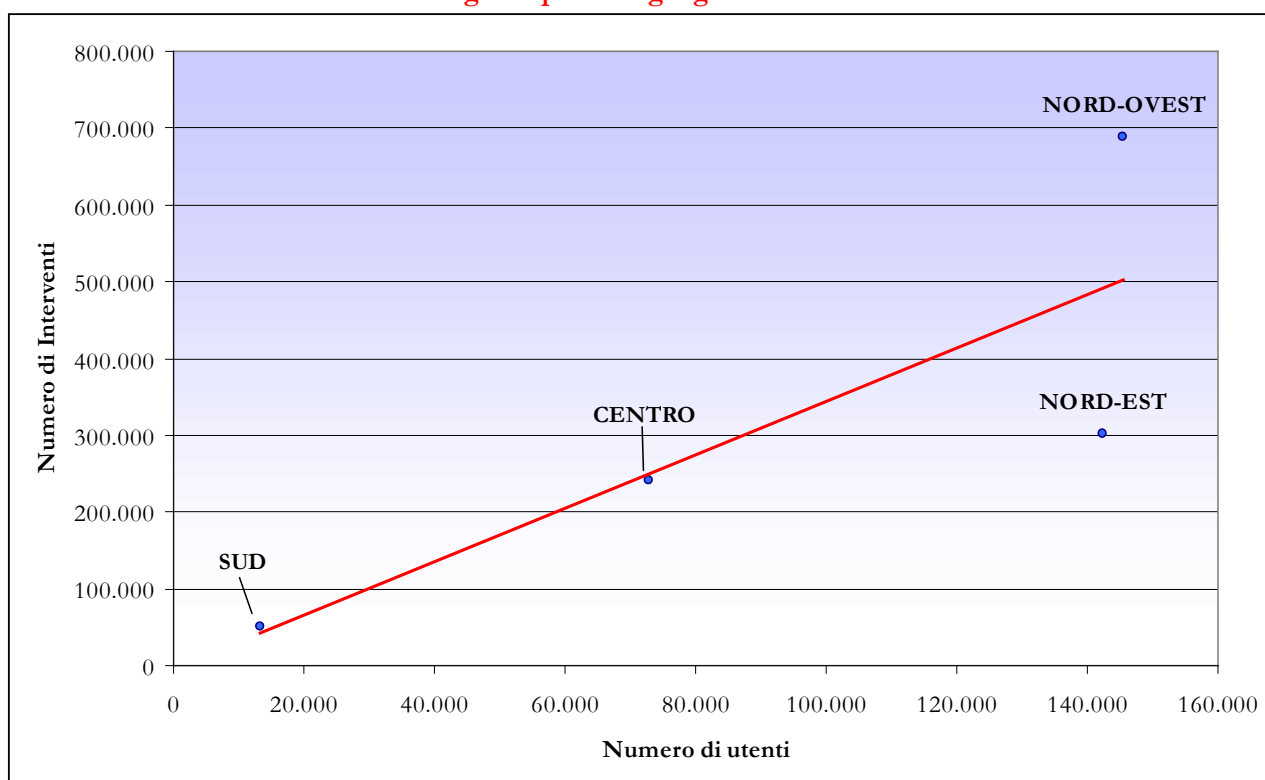
Più bassa è la quota di utenti di Filo d’Argento rilevati nelle aree del Centro (circa 73mila) e del Sud (13mila); un fenomeno che va collegato anche a una minore propensione alle attività di volontariato manifestata dai cittadini.

L’intervento di Filo d’Argento presenta caratteristiche di continuità (in termini di assistenza nei confronti dell’utenza) soprattutto nelle zone del Nord – Ovest, dove ogni persona che accede al servizio può contare, mediamente, nell’anno di riferimento, su un numero di interventi molto più alto di quelli erogati nelle altre aree geografiche (Graf. 1).

**Tabella 1** Gli interventi di Filo d'Argento e il numero delle persone che hanno utilizzato i servizi nel 2008, suddivisi per area geografica

	Persone che hanno utilizzato i servizi	%	Numero di interventi	%
NORD-EST	142.460	38,1%	302.685	23,6%
NORD-OVEST	145.562	38,9%	689.063	53,6%
CENTRO	72.746	19,5%	241.368	18,8%
SUD	13.245	3,5%	51.295	4,0%
<b>Totale</b>	<b>374.013</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.284.411</b>	<b>100,0%</b>

**Graf. 1** Utenti e interventi di Filo d'Argento per area geografica



**Tabella 2 -** Gli interventi di Filo d'Argento e il numero delle persone che hanno utilizzato i servizi nel 2008, suddivisi per regione

Regione	Persone che hanno utilizzato i servizi	%	Numero di interventi	%
Piemonte	32.945	8,8%	128.270	10,0%
Lombardia	110.805	29,6%	537.740	41,9%
Trentino Alto-Adige	1.581	0,4%	11.018	0,9%
Veneto	45.191	12,1%	98.914	7,7%
Friuli Venezia Giulia	6.426	1,7%	12.453	1,0%
Liguria	1.812	0,5%	23.053	1,8%
Emilia Romagna	89.262	23,9%	180.300	14,0%
Toscana	40.626	10,9%	177.086	13,8%

Umbria	2.360	0,6%	16.863	1,3%
Marche	29.049	7,8%	36.476	2,8%
Lazio	710	0,2%	10.943	0,9%
Molise	166	0,0%	270	0,0%
Campania	3.767	1,0%	23.730	1,8%
Puglia	427	0,1%	6.817	0,5%
Basilicata	2.162	0,6%	2.107	0,2%
Calabria	1.295	0,3%	4.263	0,3%
Sicilia	3.044	0,8%	7.395	0,6%
Sardegna	2.384	0,6%	6.712	0,5%
<b>Totale</b>	<b>374.013</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.284.411</b>	<b>100,0%</b>

L'intervento di Filo d'Argento, attivato ormai più di vent'anni fa, si è trasformato nel tempo: da un nucleo originario di azioni rivolte alla compagnia telefonica e a domicilio, a una molteplicità di interventi "personalizzati", che si polarizzano però attorno a due nuove dimensioni:

1) la forte crescita di servizi orientati a **promuovere** e a favorire la mobilità degli anziani; l'incremento delle azioni di socialità e ricreative, per la fruizione e la produzione di eventi culturali da parte degli anziani. Entrambi questi interventi rispondono a una crescente esigenza di relazioni con il "territorio" e con i servizi di base e avanzati, espressa dalle nuove generazioni anziane.

2) **l'attenzione a una cospicua fascia di utenza "seminascosta" e più fragile e in forte crescita rispetto al passato.** In nove casi su dieci, al momento del contatto con Filo d'Argento questa utenza non beneficia di alcuna assistenza, né pubblica né privata, ed è inoltre caratterizzata da isolamento relazionale e povertà estrema.

Marcate sono, inoltre, le differenze interne all'utenza, rilevate in base alla lettura della variabile "area geografica di residenza". Come emerge dalla seconda indagine campionaria di Filo d'Argento, nelle Regioni del Nord, specie in Emilia Romagna, cresce la quota di uomini e l'età media delle persone che accedono ai servizi di Filo d'Argento. E' il segno che l'intervento di volontariato è ormai "riconosciuto" da un'utenza sempre più eterogenea; ciò in ragione sia della progressiva differenziazione dei servizi offerti da Auser (anche attraverso la stipula di numerose convenzioni), sia della crescita del numero di persone in difficoltà che si rivolgono ai volontari. Allo stesso tempo, Filo d'Argento intercetta sempre di più la domanda sociale dei "grandi anziani", in modo particolare la parte di essi che vive in un contesto di maggiore vulnerabilità: condizioni biologiche "usurate", un maggior isolamento sociale, basso reddito, condizioni igieniche spesso non adeguate.

La citazione delle tipologie "emergenti" dei servizi offerti da Filo d'Argento agli utenti ultraottantacinquenni basta da sola ad esemplificare le condizioni di isolamento (in numerosi casi anche rispetto ai servizi territoriali) e allo stesso tempo i "nuovi" bisogni che spesso caratterizzano questa fascia di età: **piccole riparazioni domestiche, assistenza al momento del ricovero e delle dimissioni da ospedale, interventi per la sicurezza, accompagnamento e trasporti.** Tali tipologie spesso si affiancano agli interventi tradizionali assicurati dai volontari ai grandi anziani, quali la compagnia telefonica e a domicilio.

Nelle regioni del Sud, anche in ragione della prevalenza di “vecchi” modelli culturali, la quasi totalità degli utenti di Filo d’Argento è costituita da donne; si amplia invece, la quota di utenza in età non anziana, con particolare riferimento alle persone diversamente abili (trasporti sociali, domiciliarità, ecc.); **ciò conferma che, nel Mezzogiorno, i servizi territoriali faticano a coprire la domanda espressa da questa fascia di popolazione.**

**Tabella 3 - Numero di interventi Filo d’Argento - 2008**

Trasporto per fini sanitari	545.823
Consegna pasti	161.465
Trasporto per altri fini	178.054
Compagnia domicilio	92.438
Compagnia telefonica	76.323
Consegna spesa/medicinali	62.866
Aiuto disbrigo pratiche	45.533
Aiuti domestici	12.719
Aiuto violenza	493
Interventi socio-culturali	108.697
<b>Totale</b>	<b>1.284.411</b>

Per quanto riguarda la prima dimensione, in numerosi casi Filo d’Argento ha svolto attività di sussidiarietà orizzontale, creando spazi e servizi auto-organizzati per gli anziani e sollecitando gli enti territoriali (Comuni, Province, Asl, ecc.) al riconoscimento di queste azioni, attraverso la sottoscrizione di un numero crescente di convenzioni, superiore al migliaio; relativamente invece alla seconda dimensione d’intervento, Filo d’Argento assicura interventi di assistenza (di “riparazione” del bisogno e di sostegno alla vita relazionale) a un numero crescente di anziani soli e poveri, tagliati fuori dal sistema dei servizi sociali, sempre più caratterizzato da carenza di risorse pubbliche e dalla progressiva riduzione del numero dei presidi territoriali.

Da sottolineare che, nell’estate 2008, Filo d’Argento ha attivato, nei confronti di circa 75mila utenti, i progetti cosiddetti di “Emergenza caldo”, per far fronte alle emergenze che gli anziani spesso si trovano ad affrontare durante i periodi di calura estiva.

Circa la metà dei progetti hanno attivato interventi di compagnia telefonica (48,87%); nel 36% dei casi, i progetti, attivati in convenzione con gli enti territoriali, hanno promosso attività di socialità, ricreative e culturali; poi il 10% delle attività si è svolta attraverso interventi “personalizzati”; infine, poco più del 3% degli interventi ha riguardato gli aiuti e i servizi per i trasporti.

**Tabella 4: Aiuti “Emergenza caldo” alle persone in difficoltà, per tipologia di intervento/servizio (distribuzione percentuale) – 2008**

		<b>totale</b>
Aiuti	Consegna pasto	0,3%
	Consegna spesa	1,1%
Altri progetti per la socialità e la cultura in convenzione	Progetto in convenzione e non con enti territoriali	38 %
	Compagnia telefonica convenzione ASL	29,9%
Compagnia relazioni sociali	Compagnia telefonica convenzione COMUNE	19 %
	Accompagnamento a strutture ospedaliere e socio-sanitarie	0,3%
Servizi per il trasporto	Accompagnamento a strutture convenzionate	1,4%
	<b>Servizi AUSER personalizzati</b>	<b>10%</b>
<b>Totale</b>		<b>100,0%</b>

**Tabella 5: Aiuti emergenza caldo alle persone in difficoltà, per fascia di età dell’utenza (distribuzione percentuale) – 2008**

		<b>fino a - 64</b>	<b>65 - 74</b>	<b>75 - 84</b>	<b>&gt; 84</b>
Aiuti	Consegna pasto	2,63%	1,74%	0,16%	0,15%
	Consegna spesa	0,00%	1,16%	0,80%	1,84%
Altri progetti per la socialità e la cultura in convenzione	Progetto in convenzione con enti locali	15,79%	43,02%	36,05%	33,95%
	Compagnia telefonica convenzione ASL	0,00%	4,07%	31,68%	33,33%
Compagnia relazioni sociali	Compagnia telefonica convenzione COMUNE	30,26%	9,30%	19,01%	22,43%
	Gite ed escursioni alla ricerca di refrigerio	0,00%	5,81%	2,82%	0,15%
Servizi per il trasporto	Accompagnamento a strutture	0,00%	1,16%	0,37%	0,00%
	Accompagnamento a strutture convenzionate	0,00%	5,23%	1,33%	1,23%
<b>Servizi AUSER personalizzati</b>		<b>63,16%</b>	<b>26,16%</b>	<b>7,14%</b>	<b>4,30%</b>
<b>Totale</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Questi i principali risultati del secondo Rapporto su Filo d’Argento da Auser.

La ricerca fa il punto sulle attività svolte nel 2008, e si è svolta in base a due filoni di analisi:

1. in primo luogo, per ricostruire l’universo degli utenti e dei servizi, sono state aggiornate le statistiche elaborate nel 2008, durante la fase di realizzazione del Rapporto di missione dell’AUSER;
2. è stata poi realizzata la seconda indagine campionaria (la prima è stata realizzata nel 2008 relativamente alle attività svolte da Filo d’Argento nel 2007), condotta su 25.783 utenti, allo scopo di approfondire le tematiche relative alla caratteristiche socio-anagrafiche delle persone che hanno utilizzato i servizi, e al ruolo svolto dai volontari di Filo d’argento nei confronti degli utenti e nelle relazioni con gli enti locali.

Proprio dall'indagine campionaria emergono risultati significativi.

### **I risultati dell'indagine su un campione 25.783 utenti**

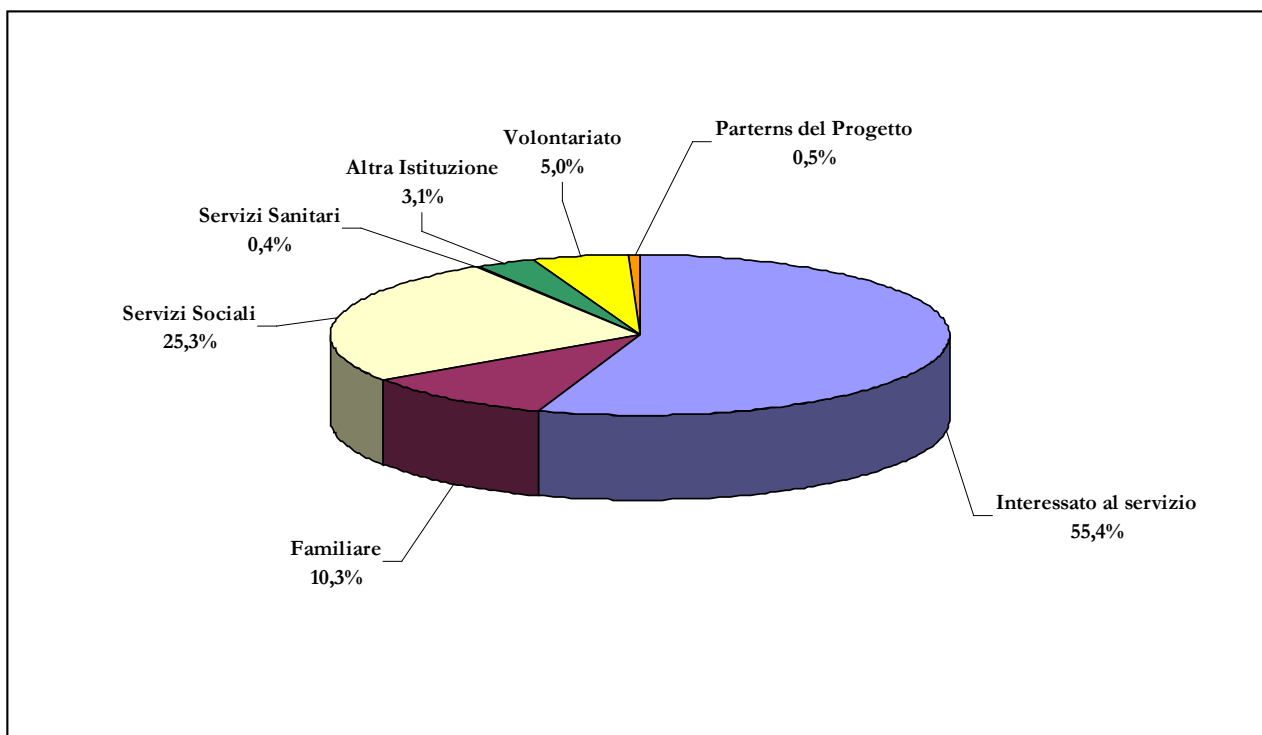
Le persone assistite sono soprattutto donne (il 69,4%) con un'età media superiore ai 65 anni, e vivono in grande maggioranza nel Nord del Paese (il 76%), specie in Lombardia, Veneto ed Emilia Romagna. Tuttavia; negli ultimi anni è cresciuta la quota percentuale di persone residenti nel Centro - Sud del Paese (+ 6% nel periodo 2005-2008) che si rivolgono ai volontari di Filo d'Argento. Aumenta, inoltre, rispetto al 2007 la percentuale di uomini assistiti da Filo d'Argento (ora il 30,6%); la crescita degli utenti uomini è un fenomeno che riguarda esclusivamente le aree del Centro – Nord, al Sud, invece, nell'85% dei casi, sono ancora le donne che si rivolgono ai servizi Auser.

Significativamente, al momento dell'attivazione degli interventi di Filo d'Argento, la quasi totalità delle persone beneficiarie dei servizi (92,8%; + 2,4% rispetto al 2007) non è ancora inserita in un piano di assistenza pubblica, ne è assistita da altri soggetti privati.. La restante quota riguarda utenti assistiti dai servizi socio-sanitari pubblici (5,5%) e da privati e cooperative sociali (1,7%).

Va sottolineato, invece, che ben il 28,8% delle richieste di informazioni e di aiuto pervenute a Filo d'Argento nel 2008 (poco più di 111mila su 386.345), proviene proprio da Istituzioni pubbliche (Servizi sociali comunali, Asl e altri enti pubblici); ciò significa che questi enti, quando non sono in grado di intervenire per soddisfare il bisogno delle persone in condizioni di disagio, re-indirizzano, dunque, tali soggetti verso le Associazioni di volontariato organizzate.

Le altre segnalazioni provengono dai diretti interessati al Servizio (il 55,4% delle richieste di aiuto), dai loro familiari (il 10,3%), dalle Associazioni di volontariato e dai partners di Filo d'Argento (circa il 5,5%).

**Grafico 2: Utenti e altre persone che sono entrate in contatto con Filo d'Argento (distribuzione percentuale) – 2008**



In sostanza, gli interventi sociali attivati dall'Auser soddisfano una domanda sociale in forte crescita, in genere non coperta dalle istituzioni pubbliche locali preposte; si tratta di una domanda variegata, al cui interno si intrecciano le necessità collegate alla povertà (soprattutto nelle grandi città del Nord, dove si rileva la fragilità economica e relazionale delle donne vedove, sole e molto anziane), bisogni socio-sanitari collegati alle condizioni di non autosufficienza e di parziale non autosufficienza degli anziani; bisogni di “compagnia”, socialità e di “benessere”, le necessità di spostamento nel territorio.

In particolare, la richiesta di aiuto nei trasporti è ormai un fenomeno in forte crescita, collegato non solo – come in passato - alla necessità, da parte degli anziani, di raggiungere uffici pubblici e presidi ospedalieri e ambulatoriali, ma anche al desiderio, espresso da una quota rilevante di anziani ultrasettantacinquenni soli (37% del campione), di spostarsi nel territorio per svolgere attività sociali e sbrigare in modo autonomo pratiche d'ufficio.

In definitiva, le attività svolte da Filo d'Argento rispondono a una forte e, in parte, nuova domanda sociale espressa dagli anziani; domanda che può e deve essere soddisfatta sempre meno attraverso il

ricorso alla istituzionalizzazione, al contrario richiede il potenziamento dei servizi reali e di la creazione di nuove opportunità – di socialità, di assistenza e per la promozione del benessere e dell'invecchiamento attivo - nelle comunità locali. Si tratta, infatti, di anziani che esprimono bisogni di forti relazioni con il territorio: più ampie relazioni sociali, il potenziamento dei servizi di mobilità e trasporto, cure domiciliari per la non autosufficienza (parziale e totale), interventi finalizzati al contrasto della povertà.

Tale fenomeno conferma le preoccupazioni che emergono dal “Quadro strategico nazionale” - il documento preparatorio della programmazione comunitaria per il periodo 2007 – 2013 – nel quale i curatori riconoscono che in Italia la quota di popolazione anziana coperta dai servizi domiciliari, non supera la soglia l'1,6%, un valore molto distante dai parametri rilevati a livello comunitario.

*Auser e le organizzazioni di Filo d'Argento sono dunque partner significativi e attivi di una rete estesa di soggetti sociali. Essi svolgono, anche sollecitati dagli enti territoriali, importanti funzioni pubbliche nelle attività di contrasto alla povertà, 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 (che in diversi casi si trasformano in veri e propri spazi di auto-governo) ed innescare, “in luogo” degli enti locali, politiche sociali più mirate all'evoluzione socio-demografica e ai nuovi bisogni delle popolazione anziane.*

Gli spazi di auto-organizzazione creati da Auser e Filo d'Argento al fine di promuovere 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.

**Tabella 6: Il campione degli utenti: Numero degli utenti per sesso e regione 2008**

	Femmine	Maschi	Totale
Calabria	8	1	9
Campania	214	41	255
Emilia Romagna	1.091	756	1.847
Lazio	423	102	525
Liguria	766	324	1.090
Lombardia	10.283	4.479	14.762
Marche	396	116	512
Piemonte	841	278	1.119
Puglia	37	9	46
Toscana	1.047	355	1.402
Umbria	541	277	818
Veneto	2.250	1.148	3.398
<b>TOTALE</b>	<b>17.897</b>	<b>7.886</b>	<b>25.783</b>

Nell'ambito della indagine si è rilevato un forte ricorso ai servizi da parte degli utenti, tenuto conto che nel 2008, il rapporto tra utente e numero di servizi erogati risulta di 1 a circa 15, un valore molto più elevato del parametro rilevato nel 2007 (1 a 8). Ciò significa che l'attività di aiuto e assistenza svolta dai volontari di Auser, nell'anno di riferimento presenta caratteristiche di continuità nei confronti dell'utenza, anche grazie al potenziamento delle attività convenzionate con gli enti locali.

**Va sottolineato, inoltre, che nel 2008 gli aiuti e i servizi erogati da Filo d'Argento sono aumentati, relativamente al campione di indagine, in misura superiore al 30%.**

**Tabella 7: Numero dei servizi erogati per sesso e regione – Filo d'Argento 2008**

	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>Totale</b>
Calabria	1	14	15
Campania	346	1.363	1.709
Emilia Romagna	2.389	10.332	12.721
Lazio	1.012	5.016	6.028
Liguria	2.795	10.665	13.460
Lombardia	93.091	152.509	245.600
Marche	2.847	11.068	13.915
Piemonte	3.360	15.060	18.420
Puglia	95	1.682	1.777
Toscana	4.712	13.674	18.386
Umbria	5.214	8.295	13.509
Veneto	15.759	25.046	40.805
<b>Totale</b>	<b>131.621</b>	<b>254.724</b>	<b>386.345</b>